

20210106 korte afstemming []

1. Warme overdracht organiseren. Procesafspraken maken (ik zet e.e.a. in gang). Done. [] pakt het op. Stavaza? (niet besproken)
2. Kwaliteitsregie < > VT
 - a. Beschrijven van taken, rollen en verantwoordelijkheden
 - b. Opmaat om dit verder vorm te geven. Dit als kans zien.
 - c. [] moet [] bij betrekken. En [] en ik blijven goed aangehaakt. Belangrijk om een gezamenlijk eindbeeld te hebben. De weg er naar toe zal nog wel hobbelig kunnen zijn.
3. Kwaliteit Bezwaar
 - a. 30-10 besproken: Analyse op aantal en kwaliteit bezwaarschriften > [] heeft dit [] gevraagd, maar nog geen input ontvangen. [] gaat hier achteraan. i. Nogmaals aangekaart. Nog geen informatie.
 - b. Afhankelijk van uitkomsten/inzichten 3a. Kwaliteitstoets op handhaven bezwaar.
 - c. F-capaciteit – VTA's bezwaar (potentials F-Beroep?). [] staat hier wel voor open, maar hoopt vooral dat F-ers Beroep zullen solliciteren (+vta-rol).
4. Signaal medewerkers Beroep dat kennis over Matiging zeer gering is. > [] klopt, daar doen we binnen bezwaar niets mee, aldus [] in het MT (tijdje terug), omdat het om een zeer gering aantal dossiers zou gaan. Dossiers waar dit speelt zouden via de vaktechnische lijn moeten worden opgepakt.
 - a. Aantallen zouden dus laag zijn, maar wellicht in ieder team iemand (zou vta kunnen zijn).
 - b. Ik kom hierop terug ([] zoekt ee.a. uit). Er blijkt wel e.e.a. in gang te zijn gezet. Nu aandacht voor vanuit VT.
5. Werkinstructies > niet besproken. Aantekeningen uit eerder overleg.
 - a. Signaal van [] Vraag aan [] om met de werkgroep werkinstructies de resterende werkinstructies op te pakken t.b.v. actualisatie 50 zijn er al getoetst door KWR en in werking (NB: nog geen toets door VT). [] pakt het op, spreekt [] Done: van zowel [] als [] teruggekoppeld gekregen dat er nu weer beweging in zit.
 - b. NB: signaal [] t.a.v. Omtzigt – verborgen beleid. > onderstreept urgentie.
6. Proces/ audit om omissies boven water te krijgen, aanvullend op 21-pnt lijst.
 - a. [] laat afspraak plannen (ook [] en [] daarbij uitnodigen). Stond gepland op 18 nov. Echter vanwege POK verplaatst (wordt nu 16 dec (!))
7. Notitie redelijke termijn. N.a.v. reactie [] en [] gevraagd dit in de notitie te verwerken. Overleg tussen hen beiden vindt deze week plaats.
 - a. Reactie [] (19/11) op vragen [] aan []
 - b. Lijn: de burgers die een IGS indienen bellen met de mededeling dat we wat meer tijd nodig hebben en dat dat in het voordeel van de burger zou kunnen uitvallen.
 - c. Ondertussen vaart maken met de aangepaste notitie, die daarna via MT naar DGteam moet.
8. FIX/KMO (primair gericht op vaktechnische kwaliteit): presentatie van vanochtend. Biedt veel mogelijkheden. We spreken af dat [] aan [] vraagt om uit te zoeken hoe het IC-programma (onder regie CAP) werkt (en of dit mee over proceskwaliteit gaat) en hoe we wellicht beide kunnen integreren in één instrument. Of dat KMO zal kunnen zijn, bespreken we dan daarna.
9. Ombudsman > signaal over verwerking en vermelding in onze correspondentie inzake huurprijswijzigingen. [] heeft hier nog niet naar gekeken.
 - a. Nemen we mee in de backlog t.a.v. wijzigingen. [] zorgt hiervoor.
10. Fysiek horen is een kritisch proces geworden, aldus een notitie van Blauw. [] heeft [] de vraag gesteld hoe hiermee om te gaan.
11. Casus [] en ik trekken hierin in het vervolg samen op. Afgestemd over te de diverse acties.
 - Gesprek met []
 - Gesprek met [] wordt daarbij uitgenodigd.

Je hebt een klacht ingediend. Op 21 september heb ik jullie geïnformeerd over de te volgen procedure en toegezegd dat ik na afloop met jullie in gesprek zou gaan. De klacht is, zoals ik had aangegeven, opgepakt door Bureau Integriteit van het Ministerie van Financiën en inmiddels afgehandeld. Over de uitkomst kan ik inhoudelijk niets terugkoppelen vanwege privacyaspecten. Echter, met die afronding is het moment gekomen om met jullie in gesprek te gaan. Dit gesprek voer ik samen met [] (MT-lid voor het

bezwaarproces). Onderwerp van gesprek is hoe het nu met jullie gaat en hoe we naar de toekomst verder gaan. In dat licht denken wij dat het goed is om ook jouw/jullie teamleider hierbij uit te nodigen, maar we laten dit aan jou. Wat ons betreft is hij welkom, maar het hoeft niet.

20210105

- COO-rol en relatie met portefeuille Vaktechniek. Drie pijlers:
 - Productie en planningen/voorbereiding op productie MT.
 - Hoe gaan we om met contracteringsgesprekken?
 - Kwaliteit van het proces. Moet nog nader worden ontwikkeld (IC's - KMO)
 - Inzicht in niveau van het werk in het proces. Classificatie aan de voorkant/ verhouding C,E,F
- 21 puntenlijst, incl;
 - geen grondslag op beschikking
 - handtekening opvoeren namens burger
 - afzien KGB (ik zag jouw mail)
 - 4x0 = geen toeslag meer
- rappeltermijn
- GEB DT > [] heeft gereviewd
- dwangsom arrest > heb ik [] gemailld
- memo redelijke termijn > nog in bespreking tussen [] en [] [] heeft nieuwe versie geschreven.
- hoe omgaan met bezwaar tegen klachtafhandeling > kan vervallen.
- IGS
- Vervolg overleg KMO/FIX > [] kan contact opnemen met []. Besproken met []
- Aanbod HBO-stagiaires Bezwaarproces. [] komt hierop terug. Nu geen ruimte voor begeleiding.
- Hulp bij procesbeschrijving en -inrichting AVG-FSV > [] bekijkt wie hierin kan helpen.
- F-Medewerker Beroep ([]) – mogelijkheid overgang naar Bezwaar? Bespreken met [] of ze ook zonder vta-rol [] gemailld. [] bespreekt met teamleider(s) bezwaar.
- Gesprek [] en [] met []
- Brexit – twee dingen moeten gebeuren: interne processen communicatie op de website. Vanuit VT kijken welke tekst erop moet. [] tekst aanleveren.
- Gewerkte urencriterium i.r.t Corona. SZW doet daar nog geen uitspraak over. Deze week bepalen hoe we moeten escaleren. Nader bespreken op 6 januari.