

20210126 korte afstemming ☐

1. Redelijke termijn >
 - a. morgen ter bespreking in het MT
 - b. Na instemming ☐ nogmaals ter besluitvorming
 - c. Er moet wel snel een vervolgnotitie komen!! Nieuwe zaken stapelen zich al weer op.
2. Notitie afstemming UHT/Toeslagen regulier
 - a. Zorgpunt ☐ (en input ☐):
 - i. Veel eenvoudige verzoeken zouden we zonder overleg met UHT moeten kunnen afhandelen.
 - ii. Alle samenloopposen (ook semi-massaal) moeten worden besproken. Dit kan erg vertragen. Zorgpunt daarbij is dat in de praktijk de situatie nu zo is dat de ervaring leert dat UHT lang niet altijd een dossier heeft toegewezen aan een PZB, waardoor ze andere prioriteiten stelt.
 - iii. De voorgestelde werkwijze voor individuele posen betekent dat in principe 40 teamleiders en nog meer vta's rechtstreeks contact gaan opnemen met UHT om dossiers te bespreken. Is dat wenselijk. Is het niet beter om daar een coördinatie op te zetten (daarvoor was het virtuele team bedoeld).
 - b. Voortel ☐.
 - i. Morgen ter bespreking in MT
 - ii. Vrijdag in afstemmingsoverleg UHT/Toeslagen Regulier bespreken en ☐ daar eventueel bij uitnodigen.

==

Terugkoppeling MT 26-1

Ad 2. Aan de TSL regulier kant ook ruimte nemen om zelf te organiseren.

- Wat is de reikwijdte van de afspraken. Is alles nu individueel en is overal contact voor nodig? Wij denken van niet. Als alle samenloopposen (ook semi-massaal) moeten worden besproken, dan kan dit erg vertragend werken. Veel eenvoudige verzoeken zou TSL Regulier zonder overleg met UHT moeten kunnen afhandelen.
- Hoe gaan we om met handhaving en dienstverlening bij burgers die ook bij UHT in behandeling zijn? We onderkennen wel waar samenloop is, maar op deze vraag geeft het memo nog geen antwoord.
- De voorgestelde werkwijze voor individuele posen betekent dat in principe 40 teamleiders en nog meer vta's en medewerkers rechtstreeks contact gaan opnemen met UHT om dossiers te bespreken. Dat lijkt ons niet wenselijk. We willen geen 1300 medewerkers contact laten opnemen met UHT. We willen daar een vorm van coördinatie op zetten en een aantal medewerkers dedicated hiervoor opstellen (daarvoor was het virtuele team bedoeld). We nemen graag de ruimte om per proces te bekijken hoe we het goed doen.
- We hebben een zorg of de kant van UHT wel goed bemenst is?
- Verder komt de vraag op hoe gemakkelijk voor een medewerker van TSL in TVS te vinden is of er sprake is van een PZB op een ouderdossier.
- In het memo is een lijst met risico's opgenomen. Deze kent geen mitigerende maatregelen.
- The proof of the pudding is in the eating: Stel we pakken een aantal concrete casussen op conform de voorgestelde lijn van de notitie. Gaat dat dan werken?

Ad 1. Uitsluitingen/ redelijke termijn

- We willen dat ☐ (ook namens Beleid & Uitvoering ☐ als vervolg op ☐ ☐ achter de notitie staat. Dat is nog niet aan de orde.
- Het is een oplossing voor de oude voorraad. We willen spoedig een vervolgmemo voor de nieuwe voorraad.
- Er moeten nog wel zaken (vaktechnisch) worden uitgewerkt om de slag naar de uitvoering van het besluit te kunnen maken (☐ en ☐)

Rolbeschrijving KWR-VT

- MT-leden vinden dat in de notitie nog teveel vaktechnische werkzaamheden staan bij KWR. ☐ pakt dit verder op.

==

3. Kwaliteitsregie <> VT
 - a. Notitie gereed. Morgen in MT.
4. 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. **Horen in bezwaar.**
- 5. Werkinstructies > niet besproken. Aantekeningen uit eerder overleg.
 - a. 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. Bijeenkomst geweest. [] werkt voorstel uit.
- 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 door CD VT 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.**

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 [] gemaild
- 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 [] gemaild. [] 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 uren criterium i.r.t Corona. SZW doet daar nog geen uitspraak over. Deze week bepalen hoe we moeten escaleren. Nader bespreken op 6 januari.**