

Wie	Onderwerp	Opmerking	Afspraken/deadlines
Allen	Actiepunten volgende keer	Allen: Verzoek uitgezet op review Handhavingsplan. Allen: Verzoek uitgezet input geven voor Belastingplan 2019 (aan B&VT), gaat om wetswijzigingen. [] stuurt de memo voor de lijn van Objectadministratie rond. [] zorgen voor lijst met inhoudelijke punten omtrent de signalen van herstelactie verworven recht, om mee te geven aan [] [] volgende week agendapunt Werkstroombesturing uodate.	
[]	Rappelleren	Implementatie coördinatie Rappelleren door [] [] komt op de lijn (KWR, BA, QL, IV etc), ook de tijdlijn om in productie genomen te nemen. Aanvulling [] aanpassing brieven met [] besproken. [] heeft nog input geleverd voor het RTO wat betreft de verwachte impact van de wijzigingen van brieven. Ik heb samen met [] beetje gebrainstormd wat mogelijk is, daar is uitgekomen dat we voorstander zijn van een algemene rappelbrief voor alle vraagbrieven (juridisch mogelijk), waardoor we het beheer op wijzigingen van brieven alsmede de foutgevoeligheid bij behandelaren tot een minimum kunnen beperken (kopie meesturen eerste brief is ook klantvriendelijk). Wel is nog even brainstormen hoe we de rappel kunnen koppelen (kenmerk) aan de voorgaande vraagbrief die is verstuurd, mede van belang voor BI etc. Dat is nog even in ontwikkeling. KWR kan wel alvast starten met aanpassen aantal processen (BVs).	
[]	Releases ondersteuning	Standby / ondersteuning eerste na installatie nieuwe releases TVS ivm patches en fixes. Verzoek gekregen uit Release Management Team overleg. In eerste week na de release wordt er een productievrijgave. Daarna is er soms een fix nodig voor de release die dat weekend heeft plaatsgevonden. Beschikbaarheid organiseren en plannen: probleem is niet capaciteit. Maar er is geen nut voor de controle als er voor 1 onderwerp wordt aangepast, of er mogelijk een gehele controle (neemt nl uren in verslag) nodig is. Hangt dus per controle af. Er moet een rooster gemaakt worden. [] en [] doen dat nu, maar dat nu een weekenddag per maand.	

	bezoek 17-1	Korte terugkoppeling op het bezoek van Uitvalreductie en schermrobot laten zien. Ook bij P&C langs geweest. Resultaat: een zeer tevreden	
	RTO	Terugkoppeling RTO > Objectadministratie. Memo geschreven over actielijnen omtrent Objectadministratie. stuurt dit rond.	
	Ketentafel	Terugkoppeling Ketentafel. 1x per maand bijeen. Bestuurlijk orgaan boven controlroom. Diverse MT lagen IV en PR en CAP etc aanwezig. Ketenbureau wordt ingericht, is operationeel ketenmanager. Ketenjaarplan wordt opgesteld, gaan over Keten KPI's (denk aan 85% DT afgeven van een toeslagjaar). AVG is ook een onderwerp.	
	Huisvesting PR GvR	Huisvesting Productieregie op de Graad van Roggenweg. Voorstel (Bv) voor nieuwe indeling. Tegenargumenten zijn meegegeven bij dus wordt vervolgd. Is afgestemd met vervanger .	
	WSB update	Korte update werkstroombesturing > Audit op implementatieplan door IO > GSV, doelstelling pilot Volgende week agendapunt.	
	IV kantoorproductie 2020	Strategische thema's (IV) (kantoor)productie 2020 > Verkenning opgestart (Sessie gehad over visie kantoorbehandeling 2020 met IV Toeslagen om te bepalen welke strategische thema's hieruit kunnen worden gehaald.)	
	Vaktechnische infrastructuur	Sessie verkennen vaktechnische infrastructuur > 25-01 samen met teamleiders, kwaliteitsregie, B&Vt stil staan bij de vraag: Wat is er voor nodig? Vaktechniek B&VT: Eerder zijn we al begonnen te kijken naar de samenwerking tussen B&VT en KWR. We gaan nu ook kijken naar vaktechniek binnen toeslagen in de breedte.	

Kwaliteitsregie	10% regeling	Tot nu toe zijn er ongeveer 11 verzoeken binnen gekomen: veel sociale raadslieden die burgers attenderen op deze regeling. Waren wel af te handelen omdat het hier om DT inkomens ging, en die waren bekend. De module is verwerkt (alle review). Volgende week gaan we kijken naar de aanpak hoe we dit willen uitzetten op de teams, in welke vorm. KI&S houdt het op de website brengen van het aanvraagformulier t.b.v. de 10%-regeling tegen. Wordt geescaleerd: legt dit eerst neer bij en	
Kwaliteitsregie	TSL121A/B	TSL121A/B is onder de aandacht gebracht bij KWR UU. Er komt een kader op basis waarvan KR waar nodig documentatie aanpast via PMT2.	
Kwaliteitsregie	Herzieningsverzoeken CAP	Ook de vorige week gemelde voorlichting voor de behandeling van herzieningsverzoeken bij CAP heeft plaatsgevonden en men is daar gisteren begonnen met de behandeling van deze posten voor zover daarvoor geen uitvraag van stukken nodig is. De BSNs van de posten die CAP behandeld heeft zal het Queryloket via een U-bocht selecteren, zodat deze ook mee genomen kunnen worden in de tijdelijke route waarmee wordt gezorgd dat er uitstel van betaling wordt verleend.	
Kwaliteitsregie Ketenregie Kantoorregie	Verworven recht herstelactie (VT2018)	Vanmiddag zijn ze gestart met een belactie ikv verworven recht. Vanaf vlak na de MAC hebben mensen gebeld met de vraag waarom hun toeslag gestopt was. Omdat ze in 2017 nog wel recht hadden is bij een aantal van deze bellers het verworven recht ten onrechte weer hersteld door de huurprijs terug te brengen tot de maximale huurprijs. Inmiddels is de gehele doelgroep uitgesloten van VT 2018 dus zij krijgen ook in januari geen voorschot. Omdat mensen daar wel op rekenen en hen ten onrecht ook is verteld dat ze in 2018 recht op huurtoeslag hebben, gaan ze gebeld worden voor de betaaldag. De bundel bestaat uit alle mensen waarvoor sinds de MAC een werkopdracht "verworven recht" voor is binnengekomen. Om te bepalen of van bovengenoemde situatie sprake is vindt eerst een handmatige analyse plaats. Alleen die mensen die ten onrechte een voorschotbetaling verwachten worden ook gebeld. Voor het herstel van voorgaande jaren (het verworven recht is in veel gevallen in eerdere jaren doorbroken) ligt morgenochtend een memo bij het MT. Op basis van	17-1 gestart ong 200 posten

		de beslissing van het MT zal de verdere afhandeling van de damage ook worden ingericht. Woensdag 17-1 op het team uitgezet (BC) voor de belactie van posten die voor HT2018 mogelijk onterecht eerder zijn hersteld (van 0 naar iets). Er moeten 184 burgers actief via de telefoon worden benaderd met de boodschap dat eerdere toezegging niet zal worden nagekomen. De boodschap zal luiden: dat ze voor 2018 ook recht hadden op huurtoeslag. Bundel is vanochtend vroeg ingelezen. Teams Belcentrum en Klacht gaan het oppakken. Per team 92 posten gegeven voor behandeling. Morgenochtend wordt de productie van vandaag onder de loop genomen, en indien nodig worden de teamleiders actief benaderd. Vrijdag aanstaande moeten alle burgers zijn gebeld. Er staan twee communicatielijnen klaar, gaat kiezen welke van de twee naar buiten wordt gecommuniceerd. en gaan kijken hoe de inhoudelijke reacties worden gebundeld en teruggekoppeld aan	
Kwaliteitsregie	Onterecht uitblijven DT (DV bij Toezicht 2)	Woensdag 17-1 is team Toezicht 2 gestart met de DV Onterecht uitblijven DT, uitleg is door KWR gegeven. Signalen vanuit Klacht mbt MAC en inkomens worden nog nader onderzocht. BV en brief laatste aanpassingen doorgevoerd, dan kan deze week publicatie starten en teams worden geïnformeerd.	
Kantoorregie		*DV: onterecht uitblijven DT - geen verdaging 2016 (belscript en brief) kwaliteitsregie heeft dit vandaag mondeling toegelicht bij team toezicht 2. Zij gaan met deze DV aan de slag. Op dit moment waren er 54 van deze categorie beschikbaar en staat inmiddels ook op het team. KwR zoekt nog eea uit mbt uitsluitingen en doet vrijdagochtend een kick-off om 09:45 uur. Daarna gaan ze gelijk met de klantvragen aan de slag. De verwachting is dat ze deze klantvragen uiterlijk dinsdag afronden/afgerond hebben.	
Business Analyse	Nihil inkomens 2016 DT	Het nihilstellen van inkomens 2016 heeft gedraaid. We voeren nu een controle uit en zullen degene die onterecht nihil zijn gesteld uitsluiten en later herstellen.	

Business Analyse		jaar 6 "nadruppelende info nog wel automatisch berekenen, maar beschikkingsconsequenties individueel sturen" (nadere keuze uit uitsluiten, insluiten, beschikken altijd alleen in het voordeel van de burger); jaar 7ev "stoppen met berekenen, exoten handmatig via proces oude jaren" Er wordt gewerkt aan een oplossing voor dit probleem. Wat er sowieso moet gebeuren is dat TVS weer gewoon zijn werk gaat doen voor 2012, maar dit moet een aanpassing in TVS worden. [] buigt zich hierover en verwacht dat dit zeker 4 weken zal gaan duren. Tot die tijd moeten we gebruik maken van individueel herberekenen via B/CAP UPG. Dit moet nog ingeregeld worden. Ook zijn we bezig aan een analyse op de terugvorderingen en nabetalings voor 2012 die al klaar stonden. Het idee is om de terugvorderingen niet te formaliseren, want dit mag alleen maar als deze is ontstaan door een nieuwe inkomensmelding vanuit blauw. Voorstel is om de parameter naar 6 jaar te zetten, dan kan nog gewijzigd worden. Moet voorzichtig mee omgegaan worden, er mag geen terugvordering komen. Nieuwe inkomens rekenen, handmatig aanpassen moet mogelijk zijn. [] en [] zijn bezig met dit onderwerp, [] inhoudelijk. Input [] 2012 niet meer berekenen -> voorstel lijkt om deze termijn naar 6 jaar op te schuiven. En na 6 jaar dit via het proces oude jaren te laten beschikken. Maar niet alles mag dan beschikt worden, dus proces bedacht waarbij beschikkingen uitgesloten worden de meest haalbare optie lijkt te zijn. Dus wel inkomens inlezen 2012, TVS laten berekenen en dan middels query bepalen welke geformaliseerd mogen worden. Vanaf jaar 7 niet meer laten berekenen maar alleen de exotische gevallen handmatig laten berekenen.	
Kwaliteitsregie	Individueel Sanctioneren (RIS)	Brieven zijn nog niet gereed. Degene die de laatste wijzigingen moest doen bij C&DV is nu weg, overdracht was niet echt aanwezig. Doorgestuurd wat de laatste wijzigingen zijn, mogelijk begin volgende week pas gekoppeld. [] van HHR op de hoogte gebracht. Vraag is hoe er gestart kon worden met dit proces (toepassen op de nieuwe bundels) terwijl nog niet alles gereed was? KWR probeert met C&DV af te stemmen dat begin volgende week de brieven gereed zijn, lukt dat niet, dan zal direct geescaleerd worden.	
Kwaliteitsregie	NO stelt vragen over BTSL74: behandeling aanvragen in toekomst	De Nationale Ombudsman heeft vragen gesteld (is bezig met een onderzoek) over de behandeling van aanvragen in de toekomst (risicoselectie o.a.) en het versturen van de BTSL74. Dit proces is onlangs gewijzigd, maar heeft plaatsgevonden vanaf 2015.	

		Aanvragen werden (nog) niet toegekend omdat men niet voldoende stukken kon aantonen, dus werd aangegeven op dat latere moment weer uitvraag te doen met de juiste stukken. Is antwoord door KWR op geformuleerd, nadat B&VT dit heeft doorgegeven, maar hoort in principe niet bij KWR (o.a. aantallen leveren etc).	
Werkvoorbereiding	Implementatie ND	PID-sessie geweest, [] (actiehouder) had een tweetal behandelplannen geschreven voor de twee ND-acties. Voor inkomen leek alles in orde te zijn om richting productie te gaan bewegen. Voor Lasten KOT zal voor een deel nog naar het WAT moeten worden gekeken. Naast een brief zal hier ook een mutatie aan worden verbonden. Dit laatste is nu geen onderdeel van de actie, maar de deelnemers zagen geen bezwaren hiervoor. Juridisch kader: moet getoetst worden. Schriftelijk en telefonisch contact waarna een mutatie volgt, heeft een andere juridische grondslag. (geeft [] aan)	
Werkvoorbereiding	Vermogen	Betreft aanvragers ZT/HT/KGB met te veel vermogen - zeer ruime marge boven de vermogensgrens. Afstemming gehad over een STOP-populatie (3.500) en een ATTENTIE-populatie (4.000). Planning gericht op verwerking op 24-02.	
Werkvoorbereiding	Procesdoorloop CAK (zorgverzekerden buitenland)	Op 11 januari is een procesdoorloop gedaan waarbij alle betrokkenen binnen BD aanwezig waren. Een aantal actiepunten zijn geformuleerd. Voornaamste: Omvormer wordt aangepast en in PPT getest na release 2018.06. BTL-viewer is aangepast en kan in productie gezet worden. Hiertoe moet wel enige voorlichting aan kantoor worden verstrekt. Heeft [] een handleiding geschreven? [] vraagt nog aan KWR. Handleiding zou door [] moeten worden opgesteld (gebruik nieuwe viewer), KWR kan inhoudelijk toelichting geven. BSN-matchen instructie schrijven voor het verwerken en registreren van deze posten. Volgt ook nog een specifiek overleg over. Registratie zal ook in de BTL-viewer gaan. [] en [] worden uitgenodigd. Welke posten geen melding ontvangen (die je wel had verwacht), eerst hier naar kijken in de 80.000 posten. B&VT legt nog enkele zaken neer in MT: kwaliteit gegevensuitwisseling besproken met CAK om de leveringen te verbeteren (o.a. met IV), daarnaast ook vraag aan MT wat we doen met de posten die DT zijn, maar moeten worden herzien.	

Werkvoorbereiding	KDT geautomatiseerd	Pilot-posten worden volgende week gemuteerd en beschikt. Voor het restant (7.000 posten) is van de week afstemming geweest: pilot wordt niet doorgetrokken, maar de methode gelijk bij KDT2015 wordt gehanteerd. Muteren massaal, informeren klant. Brief wordt bijgeschaafd, wat in 2015 niet is gedaan, maar wat wel had moeten gebeuren.	Planning beschikken is eind maart.
B&VT	Belastingplan 2019	We zijn al weer begonnen met de voorbereidingen voor het belastingplan 2019. Voorstellen voor wetwijzigingen kunnen bij [] worden aangemeld. Het gaat daarbij niet om grote stelselwijzigingen, maar (kleinere) problemen waar we in de praktijk tegenaan lopen en die opgelost kunnen worden via een wetwijziging. Blijkbaar is er een inventarisatieronde Ideeën Belastingplan 2019. [] heeft daartoe o.a. [] uitgenodigd om ideeën op te werpen. Naar aanleiding daarvan heeft [] vanuit IV een aanzienlijke lijst met suggesties aangeboden aan o.a. []. Is het verzoek ook uitgezet binnen PR? [] heeft het in het adviesregie overleg aangesneden. Daaruit is een actie voor [] voortgekomen die het bij kwaliteitsregie zou aankaarten (daar komen toch vaak de problemen met wetgeving terecht). Daarnaast is het ook aan [] en [] vanuit IV gevraagd. Nu lijkt het dat we in een dubbel inventarisatierondje uitkomen.	Deze week aandragen
B&VT	[]	[] update: Alle afgehandelde posten zijn opnieuw beoordeeld en als gevolg daarvan zullen er nog 5 (gedeeltelijke) toekenningen komen. Vorige week hebben we overleg gehad met de Nationale ombudsman. We gaan nog een brief maken en dan is dat traject hopelijk afgelopen. Dan blijven alleen nog de lopende posten over, maar die zijn in beeld.	
Kantoorregie	Instroom DV (Vraag)	Beeld was dat deze week ivm met de verzending van 18.000 DT brieven en een betaalmoment de instroom van DV hoog zou zijn. (meer dan 650 per dag) Gemiddeld valt de instroom deze week toch mee. De ondersteuning vanuit de bezwaarteams is dus minmaal geweest. We zouden dagelijks 200 posten per dag aan BZW geven voor behandeling maar het is tot nu maar 50 geweest voor de hele week. Afwachten wat morgen en overmorgen zal gebeuren. Door deze meevaller zijn de bezwaarteams deels actief op/met KOT DT bundels en op de 9006	

Queryloket	BI server	Overgang is goed gegaan dankzij goede samenwerking tussen alle betrokken partijen.	
Queryloket	Ninbi Frobo's	Er komen meer Ninbi frobo's naar kantoor. Iov met [] is besloten om een aantal Frobo's van het LIC, waar ze niet horen, naar Kantoor te laten komen of naar Team buitenland. Nu blijkt dat de teams waar ze terecht komen niet weten wat ze ermee moeten. [] gaat morgen met Kwaliteitsregie om de tafel om even een oplossing te zoeken.	19-1 overleg KWR
Controllers	Leminscaatteams	Het is de bedoeling om met twee acties vanuit de Lemniscaatteams te starten op 2 feburari (de risicoselectie dan): - Formulier ipv bewijslast (moet nog veel voor gebeuren: formulieren/ behandelinstructies etc. moeten nog worden getoetst) - Hot-hor (nieuwe selectiecriteria, extra info voor behandelaar en andere richtlijnen voor behandeling [meer gericht op klantcontact, minder bewijslast uitvragen wanneer dat niet nodig is]. Tevens wordt er voor het eerst hot-hor geselecteerd vooraf aan het risicoselectie moment, wat betekent dat we vooraf al de burger kunnen bellen en hopelijk de hot-hor als het ware kunnen voorkomen.	2-2 start productie
Controllers	TSL34 en TSL45	Vandaag staan er 159 posten toeslagjaar 2017 in de voorraad, die vrijdag afgehandeld moeten zijn voor het formeel beschikken, dat gaat lukken! Voor toeslagjaar 2018 is de voorraad vandaag 720 posten die voor 1 februari afgehandeld moeten zijn. Ook dat gaat lukken. Gevolg is wel dat er minimaal capaciteit ingezet is op de TSL45. Zodra de TSL34 op dagvoorraad zit wordt de aandacht op de TSL45 gevestigd.	
Controllers	HOTHOR posten UU	Het is de verwachting dat u/u Utrecht ongeveer 50 posten toeslagjaar 2017 niet voor de formele beschikking van 22 januari afgehandeld krijgen. Dit betekent dat 50 burgers geen uitbetaling 2018 zullen ontvangen in januari. Met de teamleiders u/u Utrecht afgesproken dat zij zoveel mogelijk posten voor het volgende beschikmoment (19 februari) afgehandeld hebben.	
Controllers	9006	Deze week zijn 600 posten 9006 overgezet naar bezwaar, vandaag worden en nog 100 overgezet naar bezwaar. De totale voorraad is vandaag 3355 posten. Eén van de gevolgen is veel inbound bij u/u7.	

Controllers	Dashboard in SAS	Bijna gereed voor gebruik, gisteren tijdens het dashboarddag besloten om nog enkele aanpassingen in aan te brengen. Daarna wordt een afspraak gemaakt met de kantoorregisseurs om het nieuwe dashboard u/u door te nemen. Vervolgens wordt het dashboard u/u met de teamleiders doorgenomen.	
Controllers	Vast voor Flex proces landen in organisatie	We zijn een proces aan het bedenken voor het regulier laten landen van de vast voor flex populatie in de staande organisatie, waarbij werk het belangrijkste uitgangspunt is, maar ook competentie van de medewerker, span of control en huisvesting. Volgende week zal dit proces helder zijn en zal voor de eerste klassen een advies komen waar deze mensen moeten landen. Hierin wordt zowel flex als vast voor flex meegenomen.	
Controllers	KOT DT2013	Vanmiddag is er een evaluatie en zal er gekeken worden naar welke acties nog moeten plaats vinden om de per ongeluk beschikte KOT 2013 DT beschikkingen te herstellen.	18-1 evaluatie
Controllers	UDD probleem verdagen niet beschreven	Het zetten van de UDD gaat niet goed bij een groep aanvragers. Het is nog niet duidelijk waarom dit zo is, maar deze burgers zijn dus ook niet verdaagd want we verdagen alleen als er een UDD is. Hiervoor gaan we een aparte brief sturen dat de DT nog even op zich laat wachten. Populatie wordt dinsdag 30 januari vastgesteld, de dag na draaien DT. Dan zal de brief ergens in februari verstuurd worden. Aantal is nu nog niet duidelijk.	30-1 populatie vastgesteld Feb: briefversturen