



Datum

21 juni 2013

Versienummer

Concept

Datum vaststelling

Auteur

[Redacted]

Bijlagen

Geen

verslag

MT overleg

Omschrijving

Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Vergaderdatum en -tijd

18 juni 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)

Vergaderplaats

3.23

Aanwezig

[Redacted] en [Redacted]

Afwezig

[Redacted] en [Redacted]

Kopie aan

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 4 en 11 juni 2013

2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

2.2. Terugblik eerste deel communicatieronde Veranderagenda

3. HANDHAVING

3.0. Uit de actualiteit

3.1. Profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)

3.2. Doorontwikkeling toezicht op toeslagen – maatregelen (maken procesafspraken)

3.3. Uitvoering opleggen boeten (mondeling)

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.0. Uit de actualiteit

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.0. Uit de actualiteit

5.1. DTN – stand van zaken (mondelinge toelichting)

5.2. Transitie programma naar de lijn – IM-deel ([Redacted] en [Redacted] sluiten aan)

6. BEDRIJFSVOERING

6.0. Uit de actualiteit

6.1. Verzuimaanpak – stand van zaken

6.2. Interne maandrapportage mei 2013

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d 17 juni 2013

7.2. Terugblik gesprek [Redacted] en [Redacted]

7.3. Financiële rapportage ultimo mei

8. BESPREKEN MET M2's

9. SLUITING

Verslag

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

[] heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

De agenda is vastgesteld met dien verstande dat onder agendapunt 4 de verlenging van het workcenter Heerlen aan de orde moet komen, onder agendapunt 3.1. of 3.2. het inrichten van toezichtteams.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 4 en 11 juni 2013

Het verslag van het MT overleg van 4 juni is behoudens een enkele tekstuele aanpassing vastgesteld. Het verslag van 11 juni is rondgestuurd onder de MT leden. Gezien het bijzondere karakter van dat overleg, stand van zaken met betrekking tot doorontwikkeling toezicht in het kader van de voorbereiding van het gesprek met [] en medewerkers DGBel op 12 juni jl., wordt het verslag niet verder verspreid.

2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

Zoals gebruikelijk neemt [] het MT mee in actuele stand van zaken in Continu verbeteren.

Hij heeft benadrukt dat het MT aan de slag moet met het zichtbaar maken binnen kantoor wat er gebeurt met de verbeterpunten die het MT in portefeuille heeft genomen, te weten Klimaat en hygiëne en Systemen en Printers. Dat is nodig omdat ook in het tweede traject deze punten opnieuw als verbeterpunt worden aangedragen. Als duidelijk is dat het MT hier actie op heeft gezet, dan hoeven medewerkers deze punten niet meer naar voren te brengen. Het MT zal hier aandacht aan schenken.

[] meldt dat er een overzicht is gemaakt van de vakantieperiode van de coaches en wie er gedurende de vakantie vervangt.

Dit overzicht wordt besproken met de TL's die bezig zijn met Continu verbeteren.

2.2. Terugblik eerste deel communicatieronde Veranderagenda

Eerste indrukken van de communicatieronde zijn over het algemeen positief. Wat opvalt, is dat informatie niet vanzelfsprekend blijft hangen. Daar moet kennelijk meer voor gebeuren dan communicatie via Web en een communicatieronde. Wat ook opvallend was de wisselende behoefte aan informatie over de actualiteit. In de productieteams is daar kennelijk voldoende aandacht voor (lage behoefte), terwijl teams als Communicatie en Dienstverlening en Productiebesturing behoefte hebben om daar meer in meegenomen te worden. In deze teams is ook uitgesproken dat zij geïnformeerd willen worden over profiling en de effecten daarvan. Wat kan dat bijv. betekenen voor de workload in het bezwaar- en beroepproces.

[] meldt dat zij blij is met het advies om vooral de Veranderagenda centraal te zetten.

Tijdens haar sessies bleek dat het nodig is om medewerkers daarin mee te nemen, ook al is het maar om duidelijk te maken dat er meer is dan alleen de fraudeproblematiek.

Unaniem is het MT van mening, dat het goed is om periodiek in gesprek te gaan met de medewerkers.

Aanstaande donderdag bezoek [] Den Haag in het kader van de communicatieronde.

In Heerlen ligt dat []. Het gaat daar om een regulier productieteam dat zich bezighoudt met de bezwaarafhandeling. Zij voelen zich wel betrokken bij kantoor, ook als is de afstand soms als groot ervaren.

Op 17 juni jl. is het eindrapport van de commissie Dijkhuizen opgeleverd. Mogelijk leidt dat nog tot extra vragen van medewerkers tijdens de communicatieronde.

De uitkomsten van de P-monitor zijn zeer globaal meegenomen in de communicatieronde. Er is sec aangegeven dat er weliswaar sprake is van een licht verbetering, maar dat er nog veel te verbeteren overblijft. Het verder brengen van de uitkomsten van de P-monitor zal in een volgend MT overleg nader besproken worden. Hier is een voorstel voor gedaan door [] en []. Ook hoe er na 1 juli wordt omgegaan met de huidige veranderagenda zal voor een volgend overleg geagendeerd worden. De veranderagenda is zeker nog niet afgemaakt/gerealiseerd en zal dus zeker een vervolg moeten krijgen.

3. HANDHAVING

3.0. Uit de actualiteit

We liggen mooi op koers wat betreft het aanleveren aan de FIOD. Pré wegingen zijn inmiddels aangeleverd aan het OM. Komende week vindt hierover overleg plaats met het OM. Afsproken is dat bij [] één specifieke melding die is aangeleverd aan de FIOD bekend is. Overigens is afgesproken dat hij alle signalen die hij ontvangt over Toeslagen bij ons aanlevert. Van hem is nog niets ontvangen.

[] meldt dat er een afspraak is gemaakt voor een extra SO over boetes.

Over de samenwerking met FIOD en LTO zijn de beelden positief. Op 28 juni is er nog een overleg met hen sec gericht op fraude.

Verder sluit [] op 3 juli aan bij een overleg van [] MKB en wordt er door ons initiatief genomen om de plv. directeuren MKB uit te nodigen voor een overleg.

3.1. Profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)

De uitvoering ligt op schema. Dat geldt ook voor de actie die voor komend weekend gepland staat. Productieregie, IM en Handhaving hebben gezamenlijk een draaiboek opgesteld dat gehanteerd moet worden. Verder wordt er gewerkt aan een logboek waarin specifieke zaken worden opgetekend, zodat ook achteraf duidelijk gemaakt kan worden wat er is gedaan. Opdracht hiertoe is gegeven aan [] en []. Mogelijk dat ook vanuit Deloitte daar een bijdrage aan geleverd kan worden.

Belangrijk is dat uitkomsten en resultaten op tafel komen om een goed beeld te hebben. Regie M2'ers hebben echter onvoldoende tijd en ruimte om de zaken rond profiling goed in te regelen. Om ervoor te zorgen dat profiling effect blijft hebben moet op korte termijn het proces daarom heen goed ingericht worden om te voorkomen dat het tegengestelde effect zich voor gaat doen. Afsproken is om voor een beperkte periode een projectleider aan te trekken om dit op zich te nemen. [] stelt het profiel op, zodat [] de werving in gang kan zetten.

[] merkt aanvullend nog op dat er aandacht moet zijn voor het actualiseren van de kaderdocumenten door regie M2. Deze aangepaste kaderdocumenten, waarin ook aanpassingen in het kader van profiling meegenomen moeten worden, moeten begin juli beschikbaar zijn.

3.2. Doorontwikkeling toezicht op toeslagen – maatregelen (maken procesafspraken)

Afgesproken is dat:

- er een afspraak van een uur wordt gepland om de MT leden die niet aanwezig zijn geweest bij het vervolg op de memo doorontwikkeling toezicht op toeslagen, mee te nemen in de context en gemaakte afwegingen en
- er wordt een dagdeel gepland om in MT verband samen met regie M2 te bespreken hoe de prioriteiten gesteld moeten worden, wat er gedurende de zomerperiode al wordt opgepakt en wie dat gaat doen.

Beide afspraken moet op korte termijn plaatsvinden.

De uitvoeringstoets op de maatregelen die geformuleerd staat in de brief aan de Kamer moet deze week in concept opgeleverd worden aan []. Wat het capaciteitsbeslag is opgemerkt dat eigenlijk alleen Belastingen voorziet dat er capaciteit van hen nodig is. Met de overige ketenpartners zal dus specifiek overleg gevoerd moeten worden.

Opgemerkt is dat er een capaciteitsvraag ligt van de B/CA ([]). Het gaat om uitval en uitworp FRS dat nu wordt gedaan in het workcenter Heerlen door B/CA. In verband met het eindigen van het programma moet na 1 juli toeslagenwerk gedaan worden door Toeslagen, dus ook dit werk. B/CA heeft daar na 1 juli geen capaciteit meer voor beschikbaar. Volgens B/CA zijn er 45 fte nodig voor dit werk. Afgesproken is dat [] dit oppakt.

In het kader van de doorontwikkeling toezicht op toeslagen is het nodig om toezichtteams in te richten. Met [] is hier een oriënterend overleg over gevoerd. Verwachting is dat er voor de werkzaamheden die uit profiling komen ca. 50 fte nodig zijn. Deze medewerkers moeten om kunnen gaan met een doorontwikkeling in het werkpakket. Afgesproken is dat [] denklijnen over de organisatie en inrichting van dit werk over enkele weken (maximaal 3) deelt in het MT.

3.3. Uitvoering opleggen boeten (mondeling)

Inmiddels is met [] afgesproken dat hij dit samen met [] oppakt. [] is gestart met een reïntegratietraject bij ons en zal het komende halfjaar beschikbaar zijn. Zij wordt in de uitvoering ondersteund door [] en []. Voor 1 augustus 2013 moet het proces voor het opleggen van boetes en een bijbehorend plan van aanpak beschikbaar zijn.

[] merkt op dat ook de terugvordering hier in meegenomen moet worden.

In de context van boeten is ook de Uitvoeringstoets opleggen strafbeschikking besproken.

[] moet haar commentaar hierop nog formuleren. Afgesproken is dat dit via [] teruggelegd gaat worden bij [], de opsteller van deze toets.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.0. Uit de actualiteit

Geen bijzonderheden.

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Momenteel wordt er hard gewerkt aan de beantwoording van vragen gesteld in het overleg met de NO van afgelopen week. Een aantal zaken moet nog nader uitgewerkt worden, waaronder het toepassen van de beslagvrije voet. Door de Belastingtelefoon wordt onderzoek gedaan de belscripts etc. Hierover is/wordt contact gelegd met de Beltel Groningen.

[] is hierover ingelicht.

Op 16 september is er een volgende bijeenkomst met de NO. Tijdens die bijeenkomst zal duidelijk worden of er een specifieke rapportage komt, of dat er voor gekozen wordt om een aantal aanbevelingen voor B/Toeslagen te formuleren.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering

Het afhandelen van de damage rond de betalingsherinnering is besproken met []. De regie de uitvoering van terugvordering Toeslagen binnen Belastingen vraagt veel en er is de nodige zorg over de continuïteit. In relatie tot de actuele ontwikkelingen is het belangrijk dat fraudeposten en boeteposten herkenbaar zijn in het terugvorderingsproces. Om dat te borgen moeten deze posten handmatig in dit proces ingebracht worden. Of ze ook daadwerkelijk apart gezet kunnen worden en gevolgd kunnen worden is nog onduidelijk.

Gebleken is dat het opleggen van terugvorderingen niet mogelijk is in TVS. Handmatig opleggen biedt geen oplossing, omdat achteraf inbrengen in het systeem ook niet mogelijk is.

Er wordt hard gewerkt aan een oplossing.

Op dit vlak is sprake van zorg, omdat de bezetting en daarmee de kennis op dit werkterrein beperkt is.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.0. Uit de actualiteit

Geen bijzonderheden.

5.1. DTN – stand van zaken (mondelinge toelichting)

Op 4 juli a.s. wordt het programma afgesloten met een groep medewerkers die een bijzondere bijdrage hebben geleverd in het programma. Deze groep wordt aangeduid als de zgn. 'verschilmakers'. Ieder betrokken organisatieonderdeel heeft aangegeven wie er voor deze bijeenkomst uitgenodigd moeten worden. De bijeenkomst heeft een feestelijk karakter. Mogelijk dat er op een later moment nog breder aandacht wordt geschonken aan het succesvol afronden van het programma.

Aanstaande donderdag vindt een gesprek plaats tussen de [] DUO en de [] Belastingdienst over een vervolg op de door DUO uitgevoerde proof of concept met ons systeem. Bij dat gesprek sluiten [] en [] aan.

5.2. Transitie programma naar de lijn – IM-deel ([] en [] sluiten aan)

In verband met de afwezigheid van [] zal dit onderwerp geagendeerd worden voor een volgend MT overleg.

6. BEDRIJFSVOERING

6.0. Uit de actualiteit

* [] vraagt aandacht voor het actualiseren van de kaderdocumenten. Deze geactualiseerde kaderdocumenten moeten door de regie M2 aangeleverd worden aan het MT in het kader van het opstellen van het SPP, het leveren van input voor de begroting etc. Begin juli moeten deze documenten beschikbaar zijn.

* Vanmiddag wordt het concept SPP toegestuurd aan de MT leden. Bespreking van dit document vindt in een volgend MT overleg plaats.

* Uitvoering DiGiRIE: [] gaat de uitvoering van de digitale RIE trekken. Op korte termijn wordt er een pilot uitgevoerd bij twee teams en na de zomerperiode worden ook de andere teams betrokken. De OR is hier goed op aangesloten.

* Met [] (DGBel Bedrijfsvoering) is een gesprek gevoerd ter voorbereiding op het gesprek over de eerste viermaandsrapportage 2013. In het gesprek met [] zal in ieder geval de externe inhuur aan de orde komen. De lijn is dat er binnen de zgn. Roemer norm gebleven wordt.

Aangegeven is dat binnen B/Toeslagen steeds langs de lijn van het werk wordt gekeken welke capaciteit nodig is en of er aanvullend ingehuurd moet worden. In de uitvoering van toeslagen hebben ook de beleidsdepartementen een rol als het gaat om het leveren van bepaalde inspanningen.

* In dit voorbereidende gesprek is afgesproken dat de VT bezwaren niet meer worden opgenomen in de verantwoordingsrapportage.-

* HR-kader: stand van zaken is dat er een eerste concept is opgeleverd. Besproken dat het HR kader moet helpen om bij structurele wijzigingen in het werkaanbod de nodige personele bewegingen vanuit vastgestelde spelregels te laten plaatsvinden. Als we dat kader – ook met de OR – vaststellen dan vergroot dat de beoogde wendbaarheid. [] zorgt vanuit Bedrijfsvoering voor een volgend concept.

6.1. Verzuimaanpak – stand van zaken

De verzuimtraining M2 is geëvalueerd met Radar Vertige op basis van de eerste twee bijeenkomsten. De verwachting bij een aantal teamleiders en ook binnen het MT was meer gericht op een training in het [] gedragsmodel.

Daarnaast blijkt er moeite te zijn met de verplichte deelname aan de training. Uiteindelijk werd de eerste trainingsdag van de eerste 2 groepen ook afgesloten met positieve ervaringen. Afsproken is dat we naar onze teamleiders duidelijk communiceren wat het doel is van deze bijeenkomsten en dat er naast deze bijeenkomsten intervisiebijeenkomsten georganiseerd gaan worden en – na de zomer – teambijeenkomsten gericht op samenwerken en aanspreken, dit conform de evaluatie van de ziekteverzuimsessies op de laatste M-dag. Er is geen ruimte om de training nu nog intensief aan te passen.

6.2. Interne maandrapportage mei 2013

[] merkt op dat zij behoefte heeft aan een gesprek over de inhoud. Zij pakt dat op door hier met [] een afspraak over te maken.

Wat betreft het inhuren van flexkrachten dreigen we uit te komen op een onderuitnutting zegt []. Er is dus ruimte voor inhuur.

Voor KOT TWK is de werkmethode inmiddels vastgesteld. Begin juni staan er 2800 posten gemarkeerd en staan er 4000 klaar voor profiling. Alle aanvragen met terugwerkende kracht komen in principe binnen bij het project. Wanneer er geen sprake is van een specifiek risico dan gaan de aanvragen het reguliere proces in.

[] vraagt aandacht voor de groei van het bedrag dat oninbaar c.q. niet verder te bemoeilijken is.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 17 juni 2013

De terugkoppeling uit het MT BD heeft [] via mail toegestuurd aan de MT leden. Aanvullend merkt [] op dat het de taak van [] is om ervoor te zorgen dat de verschillende architectuurblokken in en op elkaar passen.

7.2. Terugblik gesprek [] en []

Geen bijzonderheden anders dan al besproken bij agendapunt 3.1.

7.3. Financiële rapportage ultimo mei

Geen bijzonderheden, met uitzondering van de gevraagde aandacht voor de uitnutting van het flexbudget.

Overige onderwerpen:

* [] heeft samen met [] een gesprek gevoerd met []

* Deze week wordt het debat over de armoedeval gevoerd. Dit is met name van belang voor Belastingen, maar waarschijnlijk wordt ook Toeslagen geraakt.

[] zal telefonisch bereikbaar zijn als het gaat om terugvordering. Zij zal ook [] [] benaderen. Daarnaast zullen [] beschikbaar zijn. Kennis is nodig in verband met mogelijke vragen over verrekenen tussen blauw en rood.

[] fungeert als aanspreekpunt voor [] bij eventuele vragen.

8. BESPREKEN MET M2's

Geen specifieke punten.

9. SLUITING

[] sluit de vergadering en bedankt de deelnemers voor hun inbreng.