Toeslagen
Belastingdienst

Datum
6 januari 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 5 januari 2016 van 11.00 – 12.45 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160105.1	T	Eerste MT overleg van 2016; een overzichtelijke agenda met vooral tijd om elkaar 'bij te praten'.	√
160105.2	T	Deelname projectboard BRS: Handhavingsregie en Informatiemanagement stemmen onderling af wie er deelneemt.	√
160105.3	T	Vaststellingsovereenkomst kinderopvangorganisatie (naam bekend bij MT): route is: eerst juridisch zorgvuldige toetsing. Is het resultaat van die toetsing positief dan kan ondertekening plaats vinden. Vraag om juridisch te toetsen is gesteld bij DGBel; antwoord is er nog niet. Afspraak op 6 januari a.s. wordt daarom afgezegd.	√
160105.4	T	Secretariaat MT: 10, 2e	√
160105.5	B/A	MAC (monitoren effecten van het gebruik van een actueel inkomen): goed en gedegen stuk waar het MT, met een enkele tekstuele aanpassing, mee instemt. Aanvullend merkt het MT op dat een extra check gedaan moet worden op het gebruik actueel inkomen én indexeren. Wat de uitvoering betreft is het MT van mening dat het om regulier werk gaat. Dat betekent dat vooraf bepaalt moet worden hoeveel capaciteit op de monitoring wordt ingezet en waar die precies op ingezet wordt. XXXXX fungeert als opdrachtgever vanuit het MT.	XXXXX
160105.6	T/A	Reduceren voorraad Telefonische uitzoekopdrachten: op voorstel van XXXX is hier een besluit over genomen in december. Memo ligt nu voor om het proces te bespreken. Afgesproken is dat dit thema als casus wordt meegenomen in het gesprek over het besturingsmodel. XXXXX zet de vraag uit om het MT te informeren over het inmiddels behaalde resultaat. Uitgangspunt is dat acties gericht moeten zijn op het komen in de	XXXXX

		actualiteit. Terugbellen moet plaatsvinden binnen 5 dagen na ontvangst van de vraag.	
160105.7	T	Huisbezoeken: doel van de memo dat ook externe partijen zich houden aan de formele regels die voor Toeslagen van belang zijn gerelateerd aan de AWIR. De bijgevoegde formulieren dienen gebruikt te worden. Het MT is het eens met de memo en met de te gebruiken formulieren.	√
160105.8	T	Terugvordering: positionering van dit proces moet onderwerp van gesprek zijn. Dit thema wordt eveneens als casus meegenomen in het kader van het gesprek over het besturingsmodel.	√
160105.9	T/A	Het Experiment – De natuurlijke dialoog: is opgenomen in de investeringsagenda en moet in dat kader besproken worden in het zgn. PIPP overleg. Afgesproken is dat XXXXX contact legt met het PMO en de COO over de agendering.	XXXXX
160105.10	T	Het Experiment – De natuurlijke dialoog: op 4 januari 2016 is : (ORMIT management trainee) gestart als projectleider. Dit is het laatste deel van het ORMIT traject. Eind augustus sluit hij zijn traineeship af.	√
160105.11	T	Uitstroom en vervanging uitzendkrachten: op het moment dat de formatie op teamniveau is doorgerekend wordt het proces aangepast. De TL bepaalt dan of er bij uitstroom vervanging nodig is en toetst vervolgens bij Bedrijfsvoering of die vervanging past in de lijn van de inzetmonitoring. Zover is het nu nog niet. Formatie moet nog doorgerekend worden en vastgesteld moet worden welk werk voor vaste medewerkers gedaan moet worden en welk werk door uitzendkrachten. In het eerste kwartaal 2016 wordt dit in kaart gebracht. Tot dat moment wordt de huidige werkwijze gehanteerd.	√
160105.12	T	Toeslagen Oude Posten (TOP) team: in het verlengde van het uitfaseren van de oude systemen en de afronding oude jaren (t/m toeslagjaar 2011) wordt er een virtueel team gevormd. Het is de bedoeling dat dit virtuele team eind januari start.	√
160105.13	T	Invoering Functiegebouw Rijk voor de individuele functies: brieven zijn medio december 2015 verstuurd. In verband met het feit dat veel medewerkers rond de feestdagen met verlof waren is besloten een extra voorlichtingsronde te plannen. Daarmee is tevens de bedenkingentermijn verlengd naar 10 januari 2016.	√
160105.14	T/A	Uitnodigingen ontvangen voor deelname aan overleg Communicatie en Engagement. Afgesproken is dat in principe door een TL wordt deelgenomen aan dit overleg. Gezien de vacature op C&DV kan ook een strategisch communicatie medewerker benaderd worden. XXXXX kijkt wie er kan.	XXXXX
160105.15	T	TL Bedrijfsvoering: de selectieprocedure is afgerond met een klikgesprek met een personeelscommissie. Resultaat van het klikgesprek is positief. Op 1 februari 2015 start als TL Bedrijfsvoering.	√
160105MT		10, 2e	
160105MT			

160105MT		10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
20 januari 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 19 januari 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160119.1	T/A	Portfolio – Vernieuwing: toegelicht door in verband met andere verplichtingen XXXX XXXXXXX. De portfolio bestaat uit drie onderdelen, te weten: Continuïteit en onderhoud, Rationalisatie en Vernieuwing. Vandaag gaat het sec om het deel Vernieuwing. In de 'strategy map' staat aangegeven wat B/Toeslagen wil. Dit is geprioriteerd (door de kwadranten). De smiley's geven aan wat er gerealiseerd wordt met de beschikbare capaciteit. Dit deel van onze portfolio wordt ter vaststelling aangeboden aan het PIPP (Programboard Implementatie Primair Proces). Het MT complimenteert IM met dit product en alle betrokkenen die hier een bijdrage aan geleverd hebben. Rol en positie van het MT in het proces van de totstandkoming van de portfolio wordt met XXXX besproken.	√ XXXXX
160119.3	A	Het Experiment/De Natuurlijke Dialoog: in de portfolio Vernieuwing is opgenomen wat er nodig is in het kader van deze ontwikkeling. De BC voor de pilot die nu loopt is echter nog niet vastgesteld in het PIPP. XXXXX neemt deze BC mee naar het volgende PIPP overleg om deze samen met de portfolio daar vast te stellen.	XXXXX
160119.2	T	verlaat B/Toeslagen. Hij gaat per 1 februari aan de slag bij B/CA. XXXXX legt contact met hem over zijn afscheid.	XXXXX
160119.3	T	Investeringsagenda en TOM: deze maand bespreekt de DG de adviesaanvraag op de topstructuur met de COR. Volgende week is er een mini-conferentie voor de COO kolom.	√
160119.4	B	Adresverschillen BvR/TVS: het MT stemt in met het voorstel. Dat betekent dat: • De adresverschillen BvR/TVS worden in het 1e kwartaal 2016 opgelost vanaf toeslagjaar 2014, zonder herziening op al definitief vastgestelde toekenningen over 2014 en oudere jaren; • De huidige proceswerking van TVS wordt niet aangepast wanneer de opgevoerde verhuismelding zorgt voor een verandering in de toekenning van een voorlopige toeslag voor 2015. Deze werkwijze is goed beschreven, gepilot en zorgvuldig getoetst.	√

160119.5	B	Telefonische klantvragen/uitzoekopdrachten: instroom is de afgelopen weken sterk toegenomen. Om de problematiek op te lossen moet nieuwe instroom tijdig verwerkt worden om herhaalverkeer te voorkomen. Verder is het nodig om de voorraad af te bouwen tot een acceptabel niveau. Om deze oplossing te realiseren is inzet van extra capaciteit nodig. Het MT heeft in principe* conform het voorstel besloten. Dat betekent dat: • 18 fte uit team Specials (Bezwaar) worden gedurende 8 weken ingezet op telefonische klantvragen (specifiek herhaal verkeer); • 25 fte uit proces Uitval/Uitworp worden gedurende 16 weken ingezet op oudere telefonische klantvragen die niet raken aan een recente klantvraag. • Er opleidingscapaciteit beschikbaar wordt gesteld voor het opleiden van de 25 fte Uitval/Uitworp om telefonische klantvragen te kunnen behandelen. * Over de inzet uit proces Uitval/Uitworp moet nog afstemming plaatsvinden met XXXXX.	√ XXXXX
160119.6	A	Proces Vraag: in relatie tot het verzoek om extra capaciteit vrij te maken voor dit proces is het volgende ter sprake gekomen: Mogelijk speelt hier ook de invalids problematiek een rol. Medewerkers vinden het lastig om met klanten te communiceren over het uitblijven van een beslissing. Die druk valt weg op het moment dat de toeslaggerechtigde het voorschot krijgt waar hij recht op heeft. Het Stella team kan in die context vaker ingezet worden dan nu wordt gedaan. XXXXX en XXX bespreken dit verder.	XXXXX/XXX
160119.7	T/A	VWNW (Van Werk Naar Werk) beleid: in de uitvoering van dit beleid hebben TL's een belangrijke rol. Aanstaande donderdag is er een Webinar voor leidinggevenden. In de terugkoppeling uit het MT zal XXXXX de TL's melden dat zij zich hiervoor aan moeten melden, als dat nog niet is gebeurd.	XXXXX
160119.8	T/A	VWNW-beleid: op de site van Switch is meer informatie, waaronder een rekentool beschikbaar. Het MT definieert welke groepen er specifiek benaderd moeten worden. TL's dienen vast te leggen welke medewerkers zich gaan melden bij Switch, zodat er zicht is op wat dit gaat betekenen voor B/Toeslagen.	XXXXX
160119.9	T	Aanbesteding massale inhuur: in 2016 vindt de aanbesteding van massale inhuur plaats. B/Toeslagen wordt in de stuurgroep vertegenwoordigd door Binnen B/Toeslagen is een projectgroep geformeerd in het kader van deze aanbesteding. Het MT stemt in met de voorgestelde samenstelling van deze groep met inachtneming dat er ook een OR lid in moet zitten. NOOT: de OR meldt aan XXXXX wie er zitting neemt in de project-groep.	√
160119.10	T/A	3e Viermaandsrapportage 2015 B/Toeslagen incl. Financiële rapportage ultimo december 2015: Het MT vraagt de managementsamenvatting aan te vullen met een passage over effect en ontwikkelingen in relatie tot de investeringsagenda. Daarna kan de rapportage verstuurd worden.	XXXXX
160119.11	T/A	Vacature IVco: het MT stemt in met invulling op IF basis met inachtneming van het volgende: bij de TL's wordt geïnformeerd of er eigen medewerkers zijn die in een ontwikkeltraject zitten dat past bij deze functie. XXXXX neemt die vraag mee in de terugkoppe-ling aan de TL's.	XXXXX
160119.12	T	Schoning TVS landschap: is ter informatie aangeboden. Er komt nog een aangepast memo, waarin de opmerkingen gemaakt in het regieteamleidersoverleg verwerkt zijn.	√
160119.13	T	M-dagen 2016: in de M-dagen wordt aandacht geschonken aan leiderschap, informatie gedeeld, ontwikkelingen besproken etc. Aan TL's wordt gevraagd of er belangstelling is om in de voorbereidingsgroep mee te doen.	√

160119.14	T	Effect versneld afdoen niet ontvankelijke bezwaren: uit opgeleverde informatie uit proces Beroep blijkt dat het resultaat goed is en vrijwel geen nadelig effect heeft gehad.	√
		Leidinggeven in de praktijk: - XXXXX: Voorbeeld mailbericht van het beheerloket. Hier staat in dat de TL de keuze kan maken om uzk naar huis te sturen. Dat is niet juist. Die beslissing wordt genomen door het MT. Lijn is dat het MT lid, met de portefeuille Productie, wordt ingelicht en op basis van de feitelijke situatie een besluit neemt. Dit besluit wordt gedeeld met de overige MT leden en in die lijn met de TL's. XXXXX bespreekt deze lijn nog met XXXX (zodat hij die ook met [redacted] kan bespreken). - XXXXX: voorbeeld: verloren Beroep ten gevolge waarvan de klant toch 6000 euro uitbetaald moet worden. Klant staat echter op de uitsluitlijst. Met TL Productieregie gesprek gevoerd om dat geregeld te krijgen. Bijzonder gesprek.	
		10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
27 januari 2016

Datum vaststelling
2 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 26 januari 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160126.1	T/A	Switch: in verband met de start van Switch wordt er een grotere uitstroom verwacht dan normaal gesproken het geval zou zijn. Daarnaast is er een groter verloop als het gaat om uitzendkrachten door de aantrekkende arbeidsmarkt (tussen de 15 en 20% per kwartaal). Om tijdig in te kunnen spelen op het effect hiervan wordt medio februari in kaart gebracht hoe ons werk zich dit jaar ontwikkelt. Dat overzicht wordt tegen onze bezetting gehouden (rekening houdend met grotere uitstroom) om zicht te krijgen wat onze wervingsbehoefte is (zowel vast als uzk) en wat dit betekend in relatie tot het werkaanbod. 160223: besproken in het MT overleg ter voorbereiding op een miniconferentie COO kolom waarin het effect van de uitstroom op de continuïteit primair proces wordt besproken.	XXXXX √
160126.2	T/A	Rapport Monitor Informatiehuishouding Toeslagen: deze monitor is uitgevoerd door B/CFD. Uitvoering van adviezen moet uit eigen portefeuille gefinancierd worden. In de uitvoering is ook afstemming in de keten nodig. Het MT stemt in met de geschetste koers voor het vervolg. Dat betekent dat er op M1 niveau met B/CFD een gesprek plaatsvindt over de vervolgaanpak.	XXXXX
160126.3	T/A	Behandelen UB30: het MT neemt de adviezen onverkort over. De uitwerking hiervan is zorgvuldig gewogen en getoetst. Aanvullende afspraak: de impact op proces Vraag wordt in kaart gebracht. Afhankelijk van het resultaat wordt een besluit genomen over de precieze uitvoering van de adviezen.	XXXXX
160126.4	B	Verzuimaanpak: het verzuim en de verzuimfrequentie loopt gestaag op. Reden om de aandacht voor verzuim te versterken. De memo schetst een aantal concrete maatregelen. Deze zijn overgenomen door het MT. De uitvoering wordt ondersteund door Bedrijfsvoering (tijdig signaleren, tijdig leveren BI en het organiseren van workshops).	√
160126.5	T	Verzuimaanpak teams: XXXXX heeft de verzuimaanpak in het team Beroep besproken. In het team Beroep (52 vaste medewerkers en	√

		18 uzk) is sprake van een verzuimpercentage van 2,9% en een meldingsfrequentie van 1,54%. De TL zet vooral in op gezamenlijkheid en stimuleert haar medewerkers om te komen als er iets aan de hand is. Zij faciliteert haar medewerkers als dat nodig is, bijv. wanneer er sprake is van mantelzorg e.d., om zo verzuim te voorkomen. Ondersteunende BI vanuit BV zou haar helpen om de verzuimaanpak verder te optimaliseren.	
160126.6	T/A	Tonen van BSN's in de burgerportal en op beschikkingen: de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), voorheen CBP, heeft vragen gesteld over het tonen van BSN's. Voordat er gestart wordt met een impactanalyse om tegemoet te komen aan de AP wil het MT eerst in gesprek over hoe tot de keuze is gekomen om het burgerportal in te richten zoals het nu is. Wat is destijds ons vertrekpunt geweest. [redacted] worden gevraagd dit uit te werken in samenwerking met vaktechniek. Van daaruit moet het gesprek met de AP invulling gegeven worden. Medio februari wordt dit onderwerp opnieuw geagendeerd. In het MT fungeert XXXXX als eigenaar.	XXXXX
160126.7	T/A	Rol Productowner: IM heeft een beschrijving van de rol aangeboden aan het MT. Het MT stelt nadrukkelijk dat het gaat om een rol en niet om een functie. Op inhoud geeft de aangeboden beschrijving onvoldoende houvast als het gaat om precieze taakomschrijving. De beschrijving is vooral aangeboden om aandacht te vragen voor het feit dat deze rol ingevuld moet worden in de kwadranten. De regieteamleiders moeten hier mee aan de slag. Afgesproken is dat XXXX in een volgend MT overleg in het MT in zal gaan op de rol en taak van de productowner en de rol en taak van de productmanager.	XXXX
160126.8	T	Communicatie en Dienstverlening: door de kwartiermaker Communicatie en Dienstverlening in de COO kolom is gevraagd naar de inrichting van C&DV Toeslagen. Conclusie van het MT is dat er onvoldoende achtergrondinformatie beschikbaar is om het goede antwoord te geven. Om die reden wordt het overzicht dat er nu ligt niet verstuurd. XXXXX legt hierover contact.	√
160126.9	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: aangegeven is dat men in de pilot een samenwerking met SVB en APG wil verkennen. Het MT wil hier graag verduidelijking op hebben. Afgesproken is dat XXXXX hen uitnodigt om binnenkort de stand van zaken te presenteren aan het MT.	XXXXX √
160126.10	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: bij IM is gevraagd om een voorziening voor het gebruik kunnen maken van o.a. email. Opgemerkt is dat een aantal technische aspecten op enig moment mogelijk risico's met zich mee kunnen brengen. Het MT merkt op dat het kader is dat wanneer er afgeweken wordt van regelgeving of gemaakte afspraken dat altijd voorgelegd moet worden aan het MT. Dat kader geldt ook voor de pilot.	√
160126.11	T	Deelname overleggen vanuit de groep Communicatie en Engagement in de COO kolom: Gaat om drie overleggen op M1, M2 en inhoudelijk niveau. Afgesproken is dat in eerste instantie XXXXX aansluit bij het overleg op M1 niveau.	√
160126.12	T	Samenwerking met COA – artikel Telegraaf: dit artikel laat zien dat de samenwerking met het COA gevolgd wordt. In de sturing op het verder invullen van deze samenwerking moeten we de aandacht niet laten verslappen.	√
160126.13	T	Rol en positie Huurcommissie: in het RTO is dit najaar een voorstel besproken om toezicht op de huur in te richten conform KOT. In die nieuwe inrichting zou er geen gebruik meer gemaakt worden van de huurcommissie. In navolging op gesprekken met de beleidsdepartementen is het geen gebruik meer maken van de huurcommissie een logische lijn. Van belang is wel om goed te beschrijven hoe het toezicht op de huur is ingericht en hoe wij dat uitvoeren. Opgemerkt is dat ons toezicht geen uitsluitsel of de huur juist is vastgesteld. Dat hoort nl.	√

		niet bij het uitvoeren van de huurtoeslag.	
160126.14	T	Stimulering uitstroom: veel medewerkers hebben de bijeenkomst in de Jaarbeurs, gehouden op 25 januari 2016, bezocht. Vraag is of een medewerker altijd in Switch aan het werk moet als hij kiest om gebruik te maken van de regeling. Antwoord is dat medewerkers die gebruik willen maken van de regeling altijd administratief overgaan naar Switch. In bepaalde gevallen kan het management besluiten dat de medewerker in zijn oude functie werkzaam blijft voor de periode dat hij nog werkt. Hoe dat proces precies loopt, wie dan feitelijk het besluit neemt etc. is nog niet helemaal duidelijk. De komende weken zal hier meer duidelijkheid over komen.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
5 februari 2016

Datum vaststelling
9 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 2 februari 2016 van 13.00 – 16.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160202.1	T/A	Kantoor Productie Jaarplan (KPJP): toegelicht door . In dit plan, dat de basis vormt voor de contractering, zijn de doelstellingen uit het Jaarcontract doorvertaald naar de processen/productieteams. Het kantoor productie jaarplan schetst het ideaal scenario. In de contractering wordt uitgegaan van de actuele situatie. In 2016 wordt er rekening gehouden met de opgedane ervaringen in 2015. Vooralsnog geldt dat uitstroom van zowel vaste medewerkers als van uitzendkrachten gecompenseerd wordt door uitzendkrachten. Bedrijfsvoering monitort voortdurend de ontwikkelingen in bezetting versus formatie en het werk. 1x per 3 maanden vindt bespreking in het MT plaats. Het werk is toegerekend aan de bezetting van de teams. Dat betekent dat bij uitstroom in principe de bezetting aangevuld kan worden. De te hanteren spelregels worden nog uitgewerkt door Bedrijfsvoering. Het KPJP wordt door de MT leden besproken met de TL's. Periode 3 wordt gecontracteerd op basis van het nieuwe KPJP.	√ XXXXX
160202.2	T/A	Plan van aanpak implementatie effectmeting fraudemaatregelen: het MT neemt het voorstel over om te starten met effectmeting op twee concrete fraudemaatregelen. Regieteamleiders wordt gevraagd om een planning te maken die inzicht geeft in wat en wanneer incl. de benodigde capaciteit/kosten. 160209: is met de regieteamleiders besproken in het RTO d.d. 9 februari 2016.	XXXXX/ XXXXX √
160202.3	T	Stopzetten voorschot toeslagen bij signaal aangifteverzuim van Belastingen: het inregelen hiervan vraagt om nadere uitwerking én het goed in beeld brengen van de risico's. Wordt gedaan in overleg met ABC (Algemene bestuurszaken en communicatie). XXXXX legt contact met hen over het vervolg (wanneer proef en	√

		wanneer resultaat daarvan en verdere uitwerking incl. risico's). 160209: afgesproken is dat H (IM Belastingen) contact legt met XXXX XXXXXXX. Op dit moment wordt er voor de proef een querie gebouwd. Op termijn zal er een robuuste voorziening moeten komen.	
160202.4	T/A	P-monitor: een eerste bespreking met de TL's heeft plaatsgevonden tijdens de M-dag december. Nadere analyse van de resultaten heeft nu plaatsgevonden. Op basis van het gevoerde gesprek wordt de aanpak nog op een enkel punt aangescherpt. De aangepaste memo wordt daarna toegestuurd aan het management. NOOT: Gelijktijdig wordt de vervolgaanpak gecommuniceerd via ToeslagenWeb.	√ XXXXX
160202.5	T/A	Studiefaciliteiten: binnen B/Toeslagen kennen we twee varianten als het gaat om studiefaciliteiten. Afgesproken is dat vanuit juridisch perspectief wordt uitgezocht wat het kader is. Op basis daarvan wordt dan samen gekeken hoe het toekennen van studiefaciliteiten in de praktijk toegepast moet worden.	XXXXX
160202.6	T	Opleidingsplan: de standaardopleidingen zijn bekend en ingepland. Individuele vragen zijn nog niet in kaart gebracht. Verwachting is dat er voldoende financiële ruimte is voor het honoreren van opleidingswensen, uitgaande van dezelfde criteria als in 2015, t.w.: -startopleidingen -opleidingen noodzakelijk voor het huidige functioneren -opleidingen gekoppeld aan (persoonlijke) ontwikkeling Bedrijfsvoering monitort vanuit kwalitatief perspectief.	√
160202.7	T	Betalingen door het Stella team in relatie tot invalids: het RTO wordt gevraagd om hier een advies op te formuleren voor het MT, rekeninghoudend met eerder gemaakte afspraken.	√
160202.8	T	Vakgroepen: het MT stemt in het met voorstel om de Vakgroepen Verstrekkingen en Handhaving samen te voegen tot de vakgroep Uitvoeringsbeleid.	√
160202.9	T	Vragenuurtje naar aanleiding van 'De Monitor': XXXXX koppelt terug. Vervolgacties zijn uitgezet.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
3 februari 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

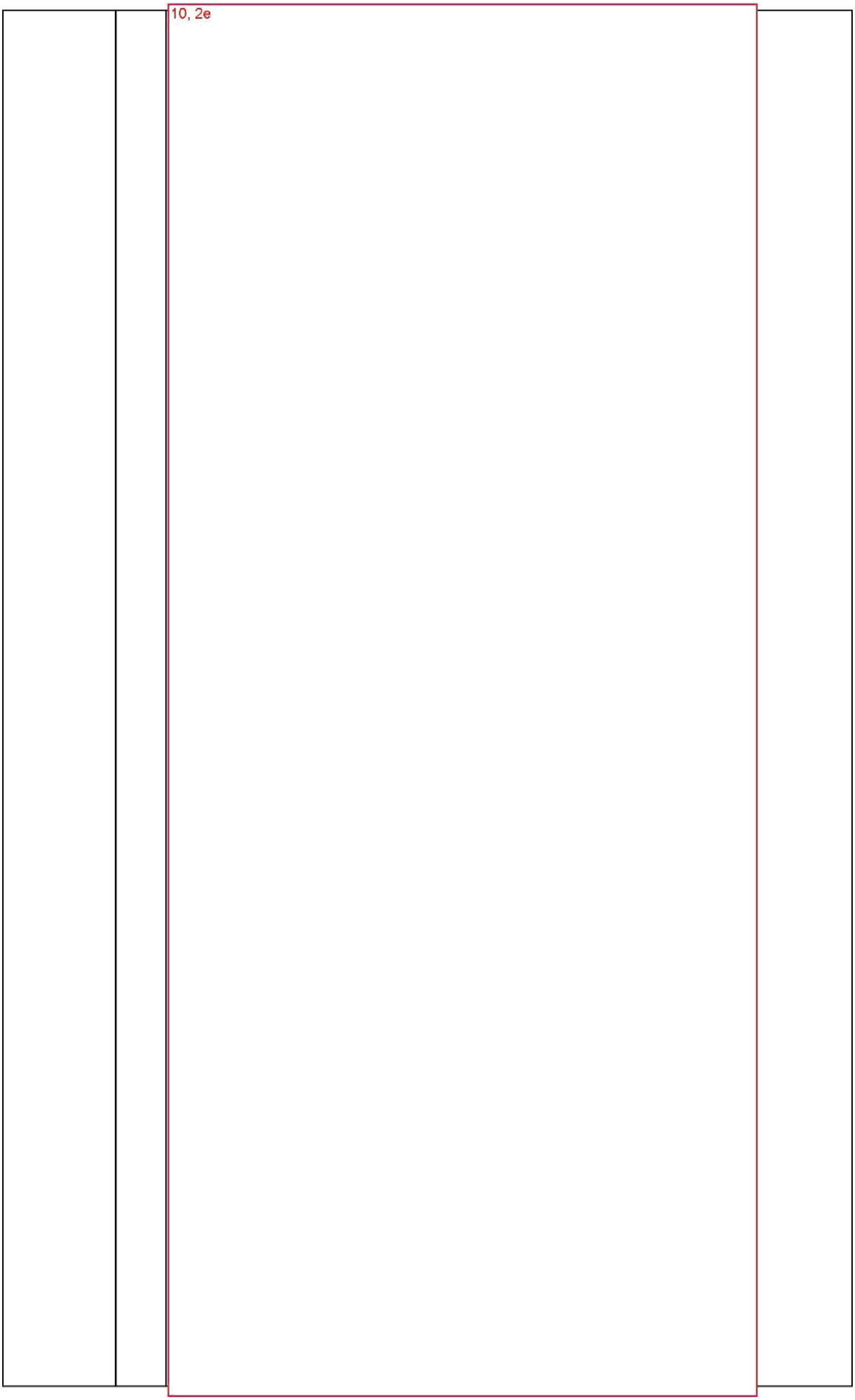
MT dag Belastingdienst/Toeslagen (Vlootschouw)

Omschrijving	Verslag MT dag (Vlootschouw) Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Woensdag 3 februari 2016 van 09.15 – 17.00 uur
Vergaderplaats	Gasterij 'De Os en het Paard' te Deil
Aanwezig	
Afwezig	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160203.1	T	10, 2e	√
160203.2	T		√
160203.3	T		√
160203.4	T		

		10, 2e	
160203.5	T		
160203.6			


10, 2e

		10, 2e	
160203.7	T		XXXX
160203.8	T		XXXX

		10, 2e
160203.9	T	
160203.10	T	
160203.11	T	

10, 2e

160203.12

160203.13

		10, 2e
160203.14		
160203.15	T	
160203.16	T	
160203.17	T	

10, 2e

160203.18	T
160203.19	T
160203.20	T
160203.21	T
160203.22	T
160203.23	T
160203.24	T

		10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
12 februari 2016

Datum vaststelling
16 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 9 februari 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160209.1	T	Gestart met kennismaking met per 1 februari 2016 TL Bedrijfsvoering.	√
160209.2	T	De Natuurlijke Dialoog: (projectleider) en hebben het MT geïnformeerd over de opgedane ervaringen en de resultaten en effecten van de 1e iteratie. In het projectteam wordt goed samengewerkt in een prima sfeer. De manier van werken geeft veel snelheid en slagkracht. Het MT vraagt de gehanteerde werkwijze goed te documenten en bedankt voor de heldere informatie en uitleg. sluit op 10 februari 2016 aan in de Overlegvergadering om deze presentatie ook aan de OR te geven. Communicatietraject Toeslagenbreed start half februari met onder andere walk-ins in Den Haag en Utrecht. Informatie daarover verschijnt binnenkort op ToeslagenWeb.	√
160209.3	T	Stand van zaken in vervolg op uitzending 'De Monitor': Belangrijk dat we snel en gedegen aan de slag gaan met de naar voren gebrachte issues, te weten: - Privacy problematiek - Technische uitval - Gegevens van derden Acties zijn uitgezet. Coördinatie is in het MT belegd bij XXXX XXXXXXX.	√
160209.4	T	Stand van zaken in vervolg op uitzending 'De Monitor': In overleg met is afgesproken dat wij het initiatief nemen tot het starten van het gesprek met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). In dit traject kunnen we een beroep doen op DGBel ( ). Lijn is dat het MT Toeslagen een standpunt inneemt. Op basis daarvan wordt een Belastingdienst standpunt geformuleerd. Dit laatste standpunt is de lijn in het op te starten gesprek met de AP.	√
160209.5	T	Stand van zaken vervolg uitzending 'De Monitor':	√

		Het feit dat XXXX de vervolgaanpak coördineert heeft als consequentie dat er onvoldoende tijd resteert voor het aansturen van de Vraagteams. In het MT overleg d.d. 16 februari 2016 wordt besproken wat dit betekent voor de taakverdeling in het MT.	
160209.6	T	Toezicht Huurtoeslag: afspraak is enkele weken geleden gemaakt dat er een duidelijke beschrijving zou komen hoe het toezicht op de huurtoeslag er uit ziet. Direct aanleiding was de mededeling dat er geengebruik meer wordt gemaakt van de Huurcommissie. XXXXX met XXXX de stand van zaken. 160216: afspraak is gemaakt dat dit een onderwerp wordt voor de M-dag, d.d. 4 maart 2016. Dat betekent dat voor 4 maart a.s. XXXX de memo aan moet bieden aan het MT.	XXXXX
160209.7	B	Uitvoering Handhavingsplan 2015 – rapportage ultimo december 2015: het MT is geïnformeerd over de uitvoering. Het MT heeft conform de aangeboden memo een besluit genomen over het moment waarop de nog niet afgeronde c.q. nog niet uitgevoerde acties afgerond moeten zijn. Benadrukt is dat wanneer er afgeweken wordt van de planning het MT geïnformeerd/ingeschakeld moet worden.	√
160209.8	T	Termijn waarop de burger duidelijkheid moet hebben over zijn aanspraak op toeslag: de Advocaat Generaal (A-G) heeft op verzoek van de afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State een advies gegeven op de termijn waarbinnen de burger duidelijkheid moet hebben over zijn recht op toeslag. Beleid en Vaktechniek heeft de eventuele gevolgen in kaart gebracht en een concept reactie namens B/Toeslagen opgesteld. Het MT gaat akkoord met de voorgestelde reactie.	√
160209.9	T	Verzuimaanpak in de teams: besproken is de verzuimaanpak in team Uitval/Uitworp 3. In dit team is sprake van een duidelijke en zakelijke aanpak. De TL is goed in gesprek met haar medewerkers over wat er speelt in haar team én is in contact met de bedrijfsarts. [redacted] heeft binnenkort een evaluatief gesprek met de Bedrijfsarts. In dit gesprek neemt zij de ervaringen van de TL's mee.	√ XXXXX √
160209.10	T	[redacted]2016: Gesprek is gepland. Besproken is om in de volgende cyclus in Den Haag twee Vraagteams op te nemen in plaats van twee IST teams. Het MT stemt hier mee in. Aandachtspunt is wel dat één van de voorgestelde Vraagteams al eerder met CV is gestart. De TL van dit is echter nieuw. Hier wordt rekening mee gehouden.	√
160209.11	T	Terugkoppeling CDO 0: in dit overleg is met name het traject met de medezeggenschap besproken. Op 4 maart 2016 brengt de COR advies uit op TOM. Deze week is er een Mini conferentie COO. Voor die conferentie staan o.a. TOM en Switch geagendeerd.	√
160209.12	T	Switch: uit opgeleverde informatie blijkt dat er veel belangstelling is voor Switch. Veel medewerkers hebben een nader informatief gesprek aangevraagd. Er is een regiegroep ingesteld om instroom in Switch en uitstroom BD te regisseren. Die groep heeft ook een rol als het gaat om mogelijk continuïteitsrisico's ten gevolge van uitstroom. Er wordt wekelijks informatie geleverd door de regiegroep aan XXXXX en XXXXX. Is er in het MT behoefte aan nadere info dan kan die vraag bij XXXXX worden neergelegd. Via de TL's moeten we ook op de hoogte worden gehouden over uitstroom vanuit Toeslagen.	√
160209.13	T	Vacatures: in de HR kolom wordt een vacature-overleg ingericht. In dat overleg worden alle vacatures in de COO kolom getoetst. Doel van dit overleg is het creëren van overzicht. Over ontstane vacatures binnen Communicatie & Dienstverlening wordt contact gelegd met de kwartiermaker is afgesproken. Ingeval van een acuut probleem kan ingehuurd worden. 160216: is afgestemd met de kwartiermaker. Mogelijk is er ondersteuning beschikbaar.	√ XXXXX √
160209.14	T	Strategisch business partners HR en CFO maken onderdeel uit van de respectievelijke kolommen.	√
160209.15	T	Gedifferentieerd belonen: sportdagen zijn afgeschaft.	√

160209.16	T	Voortgang samenwerking Centraal orgaan Opvang Asielzoekers: Rapportage is ter kennisgeving aangenomen. Op dit moment is er geen sprake van specifieke risico's. XXXXX legt contact met BV over een ontvangen WOB verzoek. Maandelijks wordt het MT over de voortgang van dit traject geïnformeerd.	√
160209.17	T	Damage DT KOT 2014: afhandeling bezwaren wordt nauwlettend gevolgd. Half februari moeten deze bezwaren behandeld zijn.	√
160209.18	T	Toeslagen – LIC: in een aantal zgn. 'snelkookpansessies' worden verschillende processen gezamenlijk onder de loep genomen. Aan deze sessies nemen voor Toeslagen in ieder geval deel:	√
160209.19	T	SWO-TWO: het MT is geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de populatie die verdaagd is en uiterlijk eind mei de DT moet krijgen. Eind mei is een harde deadline. Deze week nader overleg met alle betrokkenen.	√
160209.20	T	10, 2e	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
16 februari 2016

Datum vaststelling
23 februari 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 16 februari 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160216.1	T/A	SWO-TWO (naar aanleiding van MT overleg 9 februari 2016, punt 160209.19): XXXXX informeert bij [redacted] naar de uitkomsten van het vorige week gevoerde overleg. 160223: op dit moment is het halen van de deadline onzeker. Half maart 2016 komt er meer duidelijkheid over het halen van de deadline eind mei.	XXXXX
160216.2	T	Opzet en Grove schuld: op 9 maart 2016 wordt er een zgn. snelkookpansessie gehouden op initiatief van het LIC. Tijdens die sessie wordt het proces persoonlijke betalingsregelingen Toeslagen (TG304) besproken. In dat proces moet vastgesteld worden of er sprake is van Opzet en/of Grove schuld. Het MT is van mening dat Toeslagen moet bepalen of er sprake is van Opzet en/of Grove schuld. Als het LIC het daar mee eens is en dit de uitkomst van de snelkookpansessie is, wordt binnen Toeslagen besproken hoe we dat proces inrichten en wat dit betekent met betrekking tot benodigde capaciteit etc.	√
160216.3	B	Agile werken – PI event: het MT stemt eenmalig in met het verdelen van de kosten van het te organiseren PI-event. Het MT gaat er vanuit dat een volgende bijeenkomst intern plaatsvindt.	√
160216.4	T	De Natuurlijke dialoog: aan het MT is toestemming gevraagd tot het regelen van een aantal technische voorzieningen die nodig zijn in iteratie 5 en 6. Het eerder vastgestelde plan van aanpak wijzigt inhoudelijk niet, maar in de pilot is duidelijk geworden dat zwaardere voorzieningen nodig zijn om beveiliging te borgen. Er zijn onder andere extra inspanningen van B/CAO en van Accenture nodig. IM probeert die capaciteit te krijgen zonder dat dit invloed heeft op onze portfolio. Het gaat overigens om een tijdelijke voorziening die alleen gedurende de pilot wordt gebruikt. Het MT is het eens. XXXX legt de vraag voor aan de CIO. 160223: is besproken met de CIO. CIO is accoord. De tijdelijke voorziening is bestempeld als een veilige voorziening.	√

160216.5	T/A	Evaluatie Continu Verbeteren 2015 en een vooruitblik naar 2016: basis voor deze evaluatie is het in 2015 vastgestelde borgplan. Het MT stelt vast dat er vanuit het MT onvoldoende is gestuurd op het realiseren van de ambitie. Continu verbeteren is nadrukkelijk gekoppeld aan leiderschap. Het feit dat opdracht en kaders niet helder lijken te zijn voor het hele management maakt duidelijk dat er aandacht voor leiderschap moet zijn. Wat opvalt, is dat het klantperspectief nog onvoldoende wordt benoemd. Het MT herkent en erkend de uitkomsten van de evaluatie. Bedrijfsvoering wordt gevraagd om het MT te adviseren over de op te pakken thema's vanuit het perspectief van de klant. Dit advies wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 23 februari 2016. In het MT is ook de afspraak gemaakt dat de MT leden zelf nagaan welke acties er gerelateerd aan het resultaat voor de klant nu opgepakt zouden kunnen gaan worden. In het MT overleg d.d. 23 februari 2016 wordt het resultaat van deze inventarisatie samen met het advies van Bedrijfsvoering besproken en wordt er een keuze gemaakt welke acties daadwerkelijk opgepakt moeten gaan worden. Aan die acties wordt een MT eigenaar gekoppeld. Streven is dat in deze trajecten een beroep gedaan kan worden op interne coaches. De coaches moeten borgen dat uitvoering binnen de gemaakte kaders plaatsvindt. 160223: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 1 maart 2016. Inzet Mobilee: zo minimaal mogelijk. Eigen intern coachcapaciteit verhogen is het streven. Mobilee heeft dan geen primaire rol meer, maar kan dan vanuit een soort expertrol ingezet worden.	XXXXX √ MT √
160216. 6	T/A	Besluitenlijst Personele besluiten in P-Direkt: het MT heeft dit overzicht besproken, met name die besluiten waarvoor de onderbouwing niet beschikbaar is in P-Direkt. Deze week wordt onderbouwing gevraagd aan de TL die het besluit heeft opgevoerd. Overzicht wordt opnieuw geagendeerd voor het overleg d.d. 23 februari 2016.	MT
160216.7	T/A	Financiële rapportage ultimo januari 2016: is ter kennisgeving aangenomen. Volgende week wordt het zgn. kopverhaal (werk – benodigde bezetting – beschikbare bezetting) besproken.	XXXXX √
160216.8	T/A	Incidentenrapportage: is besproken. Deze rapportage wordt nu geagendeerd voor bespreking met de OR in de Overlegvergadering d.d. 18 maart 2016.	√
160216.9	T	Terugkoppeling Mini-Conferentie COO kolom: het MT is geïnformeerd over de voor deze mini conferentie geagendeerde onderwerpen (medezeggenschap, doelen hiërarchie, Switch, samenvoeging B/CA en SMP).	√
160216.10	T	In vervolg / ter voorbereiding op uitzending 'De Monitor': XXXX coördineert de acties die naar aanleiding van de uitzending 'De Monitor' zijn uitgezet. Inmiddels is bekend dat er een vervolguitzending komt. In het kader van deze uitzendingen is op 15 februari een gesprek met onze STAS (Eric Wiebes) gevoerd door o.a. XXXX en XXXX XXXXXXXXX. Het MT is geïnformeerd langs de lijn van het toege-stuurde gespreksverslag van XXXX.	√
160216.11	T	Bezwaren KOT DT 2014 in relatie tot de damage: verwachting is dat deze week alle bezwaren behandeld zijn. In totaal waren dat er ca. 6600. Overigens niet allemaal ten gevolge van de damage. Traject wordt op dit moment geanalyseerd. De uitkomsten van deze analyse worden aangeboden voor het MT overleg d.d. 1 maart 2016.	√
160216.12	T	Taakverdeling MT: in verband met het feit dat XXXX is overgegaan naar de IV keten is afgesproken dat XXXXX de aansturing van de Vraagteams waarneemt. Afspraken over een structurele taakverdeling in de nieuwe situatie (klantsegment Toeslagen) worden naar verwachting niet voor half april gemaakt.	√
160216.13	T/A	Handhavingsplan 2016: in het MT overleg d.d. 23 februari 2016	XXXXX

		brengt XXXXX het Handhavingsplan 2016 in met als doel afspraken te maken hoe hier mee om te gaan in het kader van afstemming met andere partijen. 160223: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 1 maart 2016.	√
160216.14	T	Managementletter B/Toeslagen 2015: de concept managementletter is op 15 februari 2016 besproken met de ADR. XXXXX heeft de hoofdlijn van deze bespreking teruggekoppeld. Zodra de definitieve versie beschikbaar is wordt deze geagendeerd voor het MT overleg en voor de Overlegvergadering.	√
160216.15	T	WOB verzoek in het kader van de managementletter ontvangen. Dit verzoek is in behandeling bij Bedrijfsvoering.	√
160216.16	T/A	SNO TSL-CIE: geïnformeerd wordt of dit SNO is afgestemd in de Controlroom. Zo niet: dan wordt gevraagd dit SNO daar af te stemmen voordat het ter ondertekening wordt voorgelegd. 160223: is besproken in de Controlroom; conform afspraak tekent XXXX het SNO.	XXXX √

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
24 februari 2016

Datum vaststelling
1 maart 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 23 februari 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160223.1	T	WOB verzoek (publicatie managementletters): voorstel is ontvangen om WOB verzoeken centraal te laten lopen via de GBV voorziening. Standpunt MT Toeslagen is dat WOB verzoeken die Toeslagen raken altijd direct door Toeslagen ontvangen moeten worden. Ten behoeve van centrale registratie kan Toeslagen het verzoek doorsturen naar de GBV.	√
160223.2	T	Effect uitstroom op bezetting in relatie tot het te realiseren werkpakket (zgn. Kopverhaal behorend bij de begroting): Aanstaande vrijdag is er een mini-conferentie waarin de continuïteit in het primaire proces in de COO kolom besproken wordt in relatie tot de verwachte uitstroom naar Switch. XXXXX en XXXXX nemen aan deze mini-conferentie deel.	√
160223.3	T	Effect uitstroom op bezetting in relatie tot het te realiseren werkpakket (zgn. Kopverhaal behorend bij de begroting): In kaart is gebracht wat het effect van de verwachte uitstroom uit Toeslagen is als het gaat om het realiseren van het werk. Resultaat: onderbezetting zowel in productie- als regieteams op vast als op flex. Wat het werkpakket betreft kan alleen werk dat wij zelf initiëren blijven liggen. Redenerend vanuit het werk is vervanging van uitstroom vast en flex noodzakelijk. Aandachtspunt: opnamecapaciteit van nieuwe medewerkers is beperkt.	√
160223.4	B/A	De Natuurlijke Dialoog: in de pilot wil men in iteratie 4 de burger in de gelegenheid stellen te kunnen chatten. Het MT stemt in met dit voorstel onder voorbehoud dat afstemming met de CIO (Chief Information Officer) een positief resultaat heeft. XXXX stemt dit af.	XXXX
160223.5	T/A	De Natuurlijke Dialoog: belangrijk is dat ten behoeve van de eventuele verdere implementatie leereffecten goed worden vastgelegd. Nagegaan wordt hoe dat deel geborgd is.	XXXXX
160223.6	T	Stand van zaken in relatie tot uitzending 'De Monitor': vanuit het	√

		MT coördineert XXXX de vervolgacties. Hij informeert het MT over de stand van zaken via mail en in het MT overleg, waar dit onder-werp voorlopig standaard voor wordt geagendeerd. • Concept Kamerbrief voor het AO (Algemeen Overleg) is beschikbaar en uitgezet voor commentaar; • XXXX maakt een afspraak met de AP (Autoriteit Persoonsgegevens) om het privacy issue op bestuurlijk niveau te bespreken; • Datalek melding: vanmiddag overleg met DGBel om af te stemmen of daar hetzelfde beeld over is en zo te borgen dat de juiste dingen worden gedaan; • Op de website wordt een melding opgenomen dat burgers contact kunnen opnemen met de BelTel wanneer er sprake is van spookbewoning; • Het totaalbeeld op procesniveau is iets om over door te praten. Wordt geagendeerd voor een volgend MT overleg.	
160223.7	T/A	KGB: SVB zet posten met Behandelsoort 3 om in Behandelsoort 1 wanneer er feitelijk geen sprake is van buitenlandse gezinsbijslag, op basis van jurisprudentie van het Hof van Justitie EU. Dat betekent dat de ca. 4000 posten die dit betreft door Toeslagen uitgevoerd moeten worden (bepalen van recht en hoogte van de toeslag, het informeren van de burger en het maandelijks vooraf uitbetalen). Afgesproken is dat de vragen die het MT heeft over dit memo (o.a. afstemming met SVB, effect buitenlandse invordering, toename telefoonverkeer uit het buitenland) in het Regieteamleidersoverleg d.d. 23 februari worden besproken. Daarna vindt opnieuw aanbieding aan het MT plaats. 160322: aangepaste memo is besproken en vastgesteld door het MT.	XXXXX √
160223.8	T	MAC 2016: interne procesevaluatie: de interne procesevaluatie is ter kennisgeving aangenomen. Productieregie kan deze evaluatie meenemen in de evaluatie van het proces met B/CA. De memo Resultaat monitoren effect gebruik actuele inkomens in het MAC proces 2016 wordt binnenkort aangeboden aan het MT.	√
160223.9	T	Verzuimaanpak Bezwaar team 5: het verzuimpercentage in dit team is 5%, tegenover een duidelijk hoger verzuimpercentage in de andere bezwaarteams. De TL is goed in contact met zijn medewerkers, weet wat er bij hen speelt, ken het werk etc. Hij is in gesprek met zijn mensen en acteert pro-actief. In de contractering bezwaarteams is verzuim onderwerp van gesprek.	√
160223.10	T	Damage DT KOT 2014: Begin maart is er een AO waarin deze damage aan de orde komt. Intern aandachtspunt is dat de juiste BI beschikbaar moet zijn. Verder zal er een brede analyse uitgevoerd gaan worden, in overleg met alle betrokken partijen, om te voorkomen dat een dergelijke damage zich opnieuw voordoet. Begin volgende week wordt de Kamerbrief besproken met HHR en PR. 160301: BI: een compleet overzicht wordt deze week opgeleverd door Productieregie	XXXXX √
160223.11	T	Input ten behoeve van de Halfjaarrapportage BD: tekst is toegestuurd aan 'Den Haag'. Op- en aanmerkingen vanuit het MT kunnen naar XXXXX. Er is nog ruimte voor aanpassing.	√
160223.12	T	IBO Belastingen: er is gereageerd op de ontvangen tekst. Zodra definitieve teksten beschikbaar zijn wordt de COO hierover geïnfor-meerd door XXXXX.	√
160223.13	T	Managementletter B/Toeslagen 2015: is in afrondende fase. Er loopt nog een discussie met de ADR over het fiscaal partnerschap in relatie tot de uitvoering zorgtoeslag.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
2 maart 2016

Datum vaststelling
8 maart 2016
Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 1 maart 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160301.1	T	Damage KOT DT 2014: deze week wordt een totaaloverzicht opgeleverd door Productieregie Nadere analyse van de damage vindt de komende maanden plaats. Ook wordt nog onderzocht of er burgers zijn die wel geraakt zijn door de fout in de software, maar géén bezwaar hebben gemaakt. 160308: gaat de analyse uitvoeren. Streven is dat het resultaat daarvan op 1 april 2016 er ligt.	√
160301.2	T	Managementletter B/Toeslagen 2015: op 29 februari jl. is een laatste gesprek gevoerd met de ADR over de managementletter. XXXXX meldt dat hij tevreden is met het resultaat, dat mede dankzij een zeer zorgvuldige voorbereiding door Productieregie, team Beleid en Vaktechniek ( ) is behaald. Zodra de definitieve managementletter ontvangen is, wordt deze geagendeerd voor het MT overleg.	√
160301.3	B	Handhavingsplan 2016: finale bespreking van handhavingsvisie vindt plaats op het moment dat er een geactualiseerd meerjaren-plan Toeslagen beschikbaar is. Het MT heeft het Handhavingsplan 2016 vastgesteld, zodat afstem-ming met Beleidsdepartementen (a.s. donderdag) en ketenpart-ners plaats kan vinden. 160308: Afstemming met de beleidsdepartementen heeft plaatsgevonden op 3 maart 2016.	√
160301.4	T	Handhavingsplan 2016: operationeel werkplan: de uitvoering van acties die nog resteren uit het handhavingsplan 2015 is nog onvoldoende / nog niet volledig afgestemd tussen Handhavings- en Productieregie. Onzeker is of die acties tijdig (uiterlijk april 2016) uitgevoerd kunnen worden. Verder valt op dat: - Uitvoeren Effectmeting gepland staat in de 2e helft van het jaar; - Het plan onvoldoende inzicht biedt hoe het halen van de hitrate risicoselectie (KPI Jaarcontract) geborgd is en	√

		- De omvang van het plan fors is. 160308: het werkplan ontwikkeling handhaving, waar effectmeting onderdeel van uitmaakt, was nog in concept. Vorige week is daarover een gesprek gevoerd, waarin de opmerking gemaakt in het MT is meegenomen. Definitieve plan wordt deze week opgeleverd.	
160301.5	A	Handhavingsplan 2016: afgesproken is dat: - Het aangepaste operationele werkplan, afgestemd tussen Handhavingsregie en Productieregie op 29 maart opnieuw geagendeerd wordt voor het MT overleg; - Handhavingsregie elke 2 maanden rapporteert op de handhavings-KPI's die in het Jaarcontract 2016 zijn opgenomen; - Handhavingsregie in maart rapporteert op de uitgevoerde acties in de eerste maanden van 2016 160308: een eerste rapportage op de uitvoering van het handhavingsplan wordt uiterlijk 11 maart 2016 opgeleverd. Verder wordt er vanuit Handhaving elke twee maanden gerapporteerd op de KPI's.	XXXXX
160301.6	B	Continu verbeteren: team overstijgende thema's vanuit klantperspectief in 2016: uit het advies dat Bedrijfsvoering heeft opgeleverd neemt het MT het thema Uniformeren van processen/werkwijze over. Gestart wordt met de processen Klacht en Bezwaar. Deze actie is mede van belang in relatie tot de gevolgen van de verwachte uitstroom. Bedrijfsvoering werkt de aanpak uit en legt deze voor aan het MT.	√
160301.7	T/A	1BRN: behandelen van burgers die nog geen gevalideerd rekeningnummer hebben doorgegeven: Onduidelijk is hoe dit voorstel zich verhoudt tot de in de zomer 2015 gevraagde analyse op burgers die ondanks herhaaldelijke verzoeken nog geen rekeningnummer hadden doorgegeven. Die analyse is noodzakelijk in verband met toezeggingen die onze STAS aan de politiek heeft gedaan. Het aangeboden memo is niet besproken. XXXXX neemt dit memo mee terug naar het RTO dat vanmiddag wordt gehouden. 160308: aangepast memo is besproken in het MT overleg d.d. 8 maart 2016.	XXXXX √
160301.8	T/A	Innovatie binnen B/Toeslagen: aangeboden is memo waarin beschreven staat wat er in 2015 op het gebied van innovatie is gebeurd én wat er in 2016 zoal op het programma staat. Het MT vindt innovatie belangrijk en noodzakelijk als het gaat om de doorontwikkeling van ons werk. Daarvoor moet voldoende capaciteit beschikbaar zijn. Het MT stemt in principe in met de gevraagde capaciteit. In principe omdat hierover nog afstemming plaats moet vinden met de OR. 160308: Het MT heeft uitgesproken dat het beschikbaar stellen van capaciteit geen nadelig effect mag hebben op de continuïteit in ons primaire proces.	√ XXXXX
160301.9	T/A	Innovatie binnen B/Toeslagen: het MT wil graag tijdens een thematische bijeenkomst verder geïnformeerd worden over onder andere actuele ontwikkelingen. Na deze bijeenkomst wil het MT met een breder samengestelde deelnemersgroep in gesprek over Innovatie. XXXXX vraagt het initiatief te nemen voor het organiseren van de MT bijeenkomst.	XXXXX
160301.10	T/A	Uitval/Uitworp TSL-72: de behandeling van deze uitval/uitworp soort is gewijzigd, doordat Kwaliteitsregie een nieuw behandelvoorschrift heeft uitgevaardigd. Het MT heeft de vraag gekregen waar en waarom deze beslissing is genomen. Die vraag kan het MT niet beantwoorden. Omdat het nieuwe behandelvoorschrift een nadelig effect heeft voor de burger is afgesproken dat Kwaliteitsregie gevraagd wordt om in overleg met Beleid en Vaktechniek een advies op te leveren dat helder maakt welke afwegingen er zijn gemaakt.	XXXXX
160301.11	B	Inhuurcontracten: het MT heeft, onder voorbehoud van een laatste check op het IM deel bij XXXX, besloten dat aflopende inhuurcontracten conform de aangeboden memo verlengd kunnen worden.	√
160301.12	T/A	Stelselherziening KOT: enkele weken geleden is een gesprek	√

		gevoerd met DUO. In dat gesprek is onder andere gesproken over de mogelijkheden van een fall back scenario. Aangegeven is dat die mogelijkheid er niet is. Reden: KOT wordt ontvlochten uit onze systemen. In mei neemt de Ministerraad een besluit over de stelselherziening. DUO is gevraagd om een overzicht van vacante functies op te leveren, zodat Toeslagen medewerkers hierop kunnen reageren wanneer zij belangstelling hebben. Dat overzicht is toegezegd en zal zo snel mogelijk na ontvangst gepubliceerd worden.	XXXXX/ XXXXX
160301.13	T/A	Terugkoppeling Mini conferentie COO kolom over het effect van de uitstroom op de continuïteit in het primair proces: XXXXX en XXXXX hebben deelgenomen en gedeeld wat het effect is van de uitstroom op het te realiseren werkpakket. Vervangen van uitstroom is niet aan de orde is meegedeeld tijdens de conferentie. Afgesproken is dat het zgn. kopverhaal de komende periode verder gecompleteerd wordt en voortdurend wordt geactualiseerd.	XXXXX
160301.14	T	Halfjaarrapportage (bijdrage Toeslagen): is ter kennisgeving aangenomen. XXXXX meldt dat in de bijdrage die Inning levert, staat dat er goede resultaten zijn behaald in buitenlandse incasso. Vb. er is een bureau geselecteerd dat de invordering in Turkije en Marokko gaat doen voor de Belastingdienst.	√
160301.15	T	Inning: De keten Inning heeft de directeuren van de klantsegmenten uitgenodigd om over de lange termijn visie Inning in gesprek te gaan. Een datum moet nog worden gepland.	√
160301.16	T	M-dag 4 maart 2016: het MT heeft besloten dat de M-dag wordt gebruikt om in gesprek te gaan over het effect van de uitstroom op het te realiseren werkpakket.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
9 maart 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 8 maart 2016 van 9.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160308.1	B	1BRN: uit de uitgevoerde analyse blijkt dat 21000 burgers zich alsnog hebben gemeld met een gevalideerd rekeningnummer om de toeslag op uit te betalen. Resteren er op dit moment nog 6.000. Nader onderzoek leert dat het hier niet gaat om fraude. De resterende groep is opgedeeld in drie populaties met een daarbij passende behandeling, die in de nota is beschreven. Het MT is het eens met het behandelvoorstel. Het memo wordt ten behoeve van de Halfjaarrapportage toegestuurd aan B/CA.	√
160308.2	T	Gewerkte uren KOT 2014: productieregie heeft laten weten dat er onvoldoende capaciteit beschikbaar is om deze actie uit te voeren voor 1 mei 2016. Als er geen maatregelen worden genomen dan loopt deze actie in de productieplanning 'weg' met een vervelend effect op DT en dwangsom. Handhavingsregie had het beeld dat deze actie geautomatiseerd uitgevoerd zou kunnen worden. Herhaaldelijk is gebleken dat aangeleverde informatie niet bruikbaar was.	√
160308.3	T	Gewerkte uren KOT 2014: deze casus maakt duidelijk dat het operationele werkplan van belang is, om helder te maken wat er op welk moment van wie verwacht wordt. Kennelijk werkt ons escalatiemodel onvoldoende. Waarom komt dit nu pas op de MT tafel? Wie is eigenaar van deze actie?	√
160308.4	B/A	Gewerkte uren KOT 2014: deze actie moet uitgevoerd worden. Productieregie brengt de beschikbare capaciteit in beeld (ten laste van welk proces kan capaciteit voor deze actie worden vrijgemaakt). Ook worden de implicaties van deze actie op het bezwaarproces in kaart gebracht door productieregie. Handhavingsregie analyseert wat er precies is gebeurd dat maakt dat dit nu pas op de MT tafel ligt en Handhavingsregie maakt het eigenaarschap van de acties in het Handhavingsplan 2016 en de nog resterende acties 2015 helder.	XXXXX/ XXXXX
160308.5	T	Managementletter 2e halfjaar 2015 B/Toeslagen: geagendeerd is	√

		de 0.93 versie. Op inhoud wijzigt de managementletter niet meer. ADR kijkt nog naar opmaak e.d. en stuurt binnenkort de definitieve managementletter toe.	
160308.6	T/A	Managementletter 2e halfjaar 2015: het MT is tevreden. De ADR constateert hierin bijv. dat de HOT/HOR als een afgeronde bevinding is wordt beschouwd. Er ligt een goede managementletter, zowel als het gaat om de controle op de rechtmatigheid als ook om overige acties. In het kader van de controle door de ADR is het belangrijk om het spoor van de doorgeschoven toezichtacties 2015 goed vast te houden. Bedrijfsvoering legt de acties die voortvloeien uit de managementletter vast en zorgen dat hier periodiek op wordt gerapporteerd aan het MT.	√ XXXXX
160308.7	T/A	Managementletter 2016: aan de ADR is een andere werkwijze voorgesteld voor 2016. Dat betekent dat er elke 3 maanden een gesprek met de ADR wordt gevoerd over de stand van zaken. Het inregelen van deze werkafspraken pakt XXXXX op.	XXXXX
160308.8	T	10, 2e	MT
160308.9	T	Duaal leertraject: met dit memo wordt het MT geïnformeerd over de stand van zaken. Het invoeren van het duaal leertraject voor nieuwe medewerkers Toeslagen loopt goed, maar vraagt wel de nodige capaciteit.	√
160308.10	T	Evaluatie opleidingen uitzendkrachten: het MT heeft deze evaluatie ter kennisgeving aangenomen. De constateringen worden meegenomen in relatie tot de nieuwe aanbesteding.	√
160308.11	T	Verzuimaanpak: besproken is de verzuimaanpak in team Fraude 2. Dit team heeft een laag verzuimpercentage (3,8%). Dat komt mede doordat de TL goed in contact is met zijn medewerkers. Bij elke 3e ziektemelding is er een formeel gesprek tussen TL en medewerker. Van dat gesprek wordt een verslag gemaakt door de TL. Dit verslag wordt getekend door de medewerker. De TL maakt goed gebruik van de mogelijkheden die er zijn om plaats- en tijdonafhankelijk te werken. Hij legt de verantwoordelijkheid die bij de medewerker hoort te liggen ook echt bij de medewerker. XXXXX meldt dat zij tevreden is over deze verzuimaanpak.	√
160308.12	T	Terugkoppeling mini conferentie COO kolom: terugkoppeling heeft plaatsgevonden op 4 maart 2016.	√
160308.13	T	Terugkoppeling CDO 0 overleg: is een kort, beeldvormend overleg. In dit overleg is gesproken over het signaal dat geconstateerd is dat overledenen als mede-aanvrager voor een toeslag staan vermeld. Gaat in ieder geval niet om nieuwe aanvragen en het gaat om een beperkt aantal BSN's. Onderzocht wordt wat er precies aan de hand is.	√
160308.14	T	HR Directeurenoverleg terugkoppeling: in dit overleg is afgesproken dat er voor 1 juli 2016 geen sprake is van verplaatsing van medewerkers naar andere kolommen. Andere punten die aan de orde zijn geweest: Bijzonder belonen: dit jaar een pilot voor het anders omgaan met bijzonder belonen. Elk onderdeel kan hier 2 teams voor aanmelden. Die teams krijgen een bedrag uitgekeerd en bepalen zelf hoe zij met dat bedrag omgaan, als het maar ten gunste komt aan het team. XXXXX checkt of het aantal teams gelimiteerd is. Receptiebeleid: in verband met de verwachte uitstroom wordt dat opnieuw naar gekeken. Het warme afscheid blijft daarbij voorop staan. Participatie: nieuwe projectleider aangewezen. Gekoerst wordt op	√

		het aannemen van 25 medewerkers met een beperkte kans op de arbeidsmarkt. Hier wordt budget voor vrijgemaakt. Uitbreiding arbeidstijd: met ingang van heden mogen verzoeken om uitbreiding arbeidstijd niet meer gehonoreerd worden.	
160308.15	T	Terugblik M-dag 4 maart 2014: het MT kijkt met een goed gevoel terug op deze M-dag. Van veel TL's positieve reacties ontvangen. Dit mede dankzij de CV coaches die er in geslaagd zijn om in een heel korte tijd een uitermate geslaagde bijdrage te leveren. Compliment daarvoor!	√
160308.16	T	Maandbeeld KPI's: is ter kennisgeving aangenomen. In het kader van de realisatie van de opgenomen KPI's moet de impact van uitstroom in de gaten worden gehouden. Bij XXXXX wordt nog een check gedaan op de vorm van het maand-beeld.	√
160308.17	B	Studiefaciliteiten: basis voor het verlenen van studiefaciliteiten ligt er. In individuele gevallen kan de teamleider op grond van argumenten afwijken van die basis. Afgesproken is dat XXXXX bepaalt in welk geval een verzoek op de MT tafel gebracht moet worden.	√
160308.18	T	'De Monitor': aangekondigd is dat er op 13 maart 2016 een vervolg-uitzending komt, waarin o.a. spookbewoning aan de orde komt. Standpunt is nog steeds dat de BD niet aanwezig is in de uitzen-ding, maar wel vooraf een verklaring geeft. Aan de beantwoording van vragen gesteld door de politiek, naar aanleiding van de eerste uitzending, wordt gewerkt. XXXX XXXXXXX coördineert deze acties.	√
160308.19	T	AO SZW d.d. 9 maart 2016: in dit AO is ook onze STAS aanwezig, omdat ingegaan wordt op de damage KOT DT 2014 en op Er is een belangrijke bijdrage geleverd aan de Kamerbrief voor dit AO.	√
160308.20	T	Informatiebijeenkomsten KOT: overzicht is aan de MT leden toegestuurd. Dit jaar zijn er kleinschalige bijeenkomsten; MT leden zijn uitgenodigd om aan te sluiten waar mogelijk. XXXXX stemt de inhoud af met Communicatie en Dienstverlening. Wat het nieuwe stelsel betreft zal sec de tijdlijn aan de orde zijn.	√
160308.21	T	Data&Analytics: een gesprek gepland met is niet doorgegaan. Dat gesprek gaat opnieuw gepland worden.	√
160308.22	T	Begin april gaat het MT in gesprek met het MT Belastingtelefoon over wat de kanalen kunnen betekenen voor de segmenten. Doel van dat overleg is te komen tot een aantal concrete stappen. MT leden is gevraagd om na te denken over een top 5 van zaken die belangrijk zijn.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
16 maart 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen (Vlootschouw)

Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 15 maart 2016 van 09.30 – 19.00 uur
Vergaderplaats	Gasterij 'De Os en het Paard' te Deil
Aanwezig	
Afwezig	

Let op: in het verslag staat Spookbewoning en Voorbereiding gesprek met MT Belastingtelefoon aan het eind, hoewel deze onderwerpen halverwege de dag besproken zijn.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160315.1	T	10, 2e	√
160315.2	T	XXXX: IM is formeel omgehangen naar de IV keten. Dat betekent dat XXXX geen deel meer uitmaakt van dit MT. Voorlopig coördineert hij op verzoek van het MT, de vervolgaanpak naar aanleiding van 'De Monitor'. Sec voor dat onderwerp sluit hij begin van de middag aan. Er is dus sprake van een vacature in het MT. Openstelling van een vacature wil men op BD niveau nog mee wachten i.v.m. met een ophanden zijnde carrousel.	√
160315.3	T	Leiderschap en leidinggeven verdient aandacht hebben we gezamenlijk vastgesteld. 'Buiten' wordt ook erg aan ons getrokken. Onze capaciteit is beperkt, mede i.v.m. uitval XXXXXXXX en het vertrek van XXXX. Vandaag het gesprek over hoe ieder MT lid hierin zit (inzet en inzetbaarheid binnen en buiten).	√
160315.4	T	10, 2e	√

		10, 2e	
160315.5	T		√
160315.6	T		√
160315.7	T		
160315.8	T		√

		10, 2e	
160315.9	T		√
160315.10	T		√

		10, 2e
160315.11	T	
160315.12	T	

		10, 2e
160315.13	T	

160315.14	T	'De Monitor': XXXX heeft het MT meegenomen in de actuele stand van zaken. Op 29 maart a.s. staat een gesprek gepland over de ICT Toeslagen met o.a. de DG. In vervolg op de eerste uitzending van De Monitor heeft men ons 20 van de 120 in bezit zijnde dossiers toegestuurd. Reden: Overige 100 burgers hebben geen toestemming gegeven hun dossier door te sturen. Onze Staatssecretaris heeft gestelde vragen beantwoord in de Kamerbrief die hij op vrijdag 11 maart jl. aan de Kamer heeft toegestuurd. Wat betreft oplossingsrichting nu twee lijnen, te weten: 1. Inzetten van dialoog om situatie te verifiëren en 2. Handmatig proces uitvoeren. Afgesproken is dat er breed overleg gevoerd gaat worden in onze organisatie over de oplossingslijn. Dit om zoveel mogelijk kennis te vergaren. XXXX pakt dit op. Hij gaat teams bezoeken en zorgt voor een bericht op intranet. Privacy aspect: alleen het BSN van de aanvrager mag zichtbaar zijn. Hier ligt een relatie met het gemelde data lek. Deze week is er een nadere melding gedaan. Melding blijft staan totdat er een oplossing is gevonden. Gegevensbronnen: nu staat ook op de BRP vermeldt dat een burger zelf een verhuizing aan ons kan melden. Dat gaat er uit. Vraag die er ligt is of er geen recht ontstaat voor de burger. Onderzocht moet worden wat dit oplevert. Daar hebben we effectmeting voor nodig. Daar kan nog niet over beschikt worden. Technische systeemuitval: zit een speciaal team op. Om over de volle breedte goed te analyseren is veel capaciteit nodig. Wat en hoeveel precies is nog niet duidelijk. In het gesprek over de ICT op 29 maart a.s. gaan we aangeven wat we tot nu toe hebben gedaan en wat het resultaat daarvan is. Ook wordt gemeld wat we in de nabije toekomst gaan doen. Belangrijk om ook hier op te halen wat de ervaringen zijn in de behandelteams, bijv. als het gaat om de handtekeningenrelatie SWO-TWO etc. XXXXX merkt op dat er wellicht ook nog extra werk op ons afkomt vanuit Landelijke werkgroep Adres Kwaliteit.	
160315.15	T	Gesprek met MT BelTel in april: doel van dit gesprek is om samen te kijken naar samenwerking. Wat biedt de kanalenstrategie ons bijvoorbeeld. Afgesproken is dat ieder MT een aantal bespreekpunten inbrengt. Vandaag afstemmen welke bespreekpunten wij inbrengen. 1. Van interactie naar transactie. Op dit vlak zijn in 2009, in het kader van de ontwikkeling van het nieuwe systeem, uitgangspunten geformuleerd. Het stuk waarin die uitgangspunten zijn vastgelegd wordt boven tafel gehaald, is afgesproken. 2. GRIP: wat is de stand van zaken nu? 3. Kennis 4. Leercirkel en kwaliteit.	
160315.16	T	EBV in relatie tot DT: DT beschikkingen worden en op papier en digitaal verstuurd. Op 31 maart 2016 staat het Algemeen Overleg in het teken van EBV. Op dat moment zal ook het rapport van de Ombudsman beschikbaar zijn, is de verwachting.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
23 maart 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 22 maart 2016 van 9.30 – 12.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160322.1	T	Investeringsagenda (IA): afgelopen week zijn de factsheets Natuurlijke Dialoog en Datafundament besproken en geaccordeerd. Dat betekent dat de gevraagde financiën beschikbaar worden gesteld in lijn met de IA.	√
160322.2	T	De Natuurlijke Dialoog: sprake van een hick-up met betrekking tot de benodigde chatfunctie in iteraties 4, 5 en 6. Doorlooptijd wordt erg lang. Gaat nu om een eerste signaal. Precieze consequenties worden, indien nodig, later voorgelegd.	√
160322.3	T	TOM: fusie tussen B/CA en SMP resulteert in het onderdeel CAP (Centrale Administratieve Processen).	√
160322.4	T	TOM: op de agenda van de mini-conferentie COO kolom 23 en 24 maart 2016 staat het verder uitwerken van de doelen hiërarchie.	√
160322.5	B	KGB: vaststellen van behandelsoort 3 naar behandelsoort 1 door SVB: het MT stemt in conform het voorstel. Productieregie coördineert de implementatie. Tijdlijn: uiterlijk 30 mei 2016 moet de implementatie en werkvoorbereiding zijn afgerond om per 1 juli 2016 behandelsoort 3 daadwerkelijk om te zetten in behandelsoort 1. Het plan van aanpak implementatie wordt voorgelegd aan het MT.	√
160322.6	B	'Stella betalingen' in geval van technische uitval: het MT stemt in met dit voorstel. In onze eigen organisatie betekent dit dat wanneer behandelaar en TL er samen niet uit komen er een beroep gedaan kan worden op het Stella team.	√
160322.7	B	Grondslagen, gegevens en bronnen: in dit document staat het fundament van ons werk op een heldere manier beschreven. Het MT is blij met dit stuk en vindt dat de opstellers trots mogen zijn op het behaalde resultaat. Compliment!!	√
160322.8	T/A	Grondslagen, gegevens en bronnen: C&DV wordt gevraagd een communicatieadvies op te stellen voor communicatie interne als externe stakeholders.	XXXXX
160322.9	T/A	Grondslagen, gegevens en bronnen: beheer van dit document ligt bij M2 Handhavingsregie. Jaarlijks vindt actualisatie plaats.	XXXXX √

160322.10	T	Continu verbeteren in vervolg op de M-dag gehouden op 4 maart 2016: gezien de beperkte bezetting van het MT deze vergadering is alleen de richting besproken. In het MT overleg d.d. 29 maart 2016 worden concrete afspraken gemaakt over het wat en hoe.	√
160322.11	T	Uitvoeringstoets Directe Financiering Kinderopvang en Afbouw en overgangsrecht KOT: de uitvoeringstoets is in de Raad van Bestuur besproken op 21 maart jl. Aan deze uitvoeringstoets draagt Toeslagen bij als het gaat om afbouw en overgangsrecht.	√
160322.12	B	Opleiden en inwerken nieuwe instroom: het MT stemt in met de voorgestelde aanpak. Bedrijfsvoering voert de regie.	√
160322.13	T	Terugkoppeling CDO 0: in dit overleg is onder andere gesproken over de continuïteitstoets. Deze toets is nog onderwerp van gesprek.	√
160322.14	T	Managementletter 2e halfjaar 2015 B/Toeslagen: goede managementletter; het MT is tevreden. Acties naar aanleiding van de managementletter worden door Bedrijfsvoering in kaart gebracht en van een MT eigenaar voorzien. De actie met betrekking tot het fiscaal partnerschap wordt door XXXXXXXX [redacted]opgepakt.	√
160322.15	T	Bezetting in relatie tot uitstroom Switch en instroom IA: in het MT overleg d.d. 29 maart 2016 wordt dit onderwerp door het MT besproken. Belangrijk is dat op de cruciale plekken in onze organisatie voldoende capaciteit beschikbaar is en blijft. Vastgesteld moet onder andere worden wat de cruciale plekken/bedrijfskritische functies zijn en welke impact uitstroom heeft op die plekken.	√
160322.16	T	Stuurgroep GRIP: afgelopen week is afgesproken dat ook Productieregie aangesloten moet zijn in dat traject. Wie gaat aansluiten is nog niet bekend. XXXXX pakt dit op.	√
160322.17	T	Het Nieuwe Werken: vraag is gesteld of medewerkers gebruik mogen maken van hun privé telefoon voor klantcontacten. • Nee, onder geen enkele voorwaarde.	√
160322.18	T/A	Interactie: segment Toeslagen staat hier voor opgesteld. Door DGBel wordt een brede verkenning op dit onderwerp uitgevoerd. Op 31 maart a.s. is er een managementconferentie. Tijdens deze conferentie verzorgt Toeslagen een workshop Natuurlijke Dialoog. XXXXX stemt de inhoud af en bespreekt met TL en projectleider wie presenteert.	XXXXX
		10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
30 maart 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 29 maart 2016 van 9.30 – 12.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160329.1	T	Handhavingsplan 2016 – Operationeel werkplan: (resp. Productieregie en Handhavingsregie) hebben het Operationeel werkplan gepresenteerd en toegelicht. Het ontwikkelen van normatiek op het voorbereidende deel helpt in de doorontwikkeling van het operationele werkplan is geconcludeerd. Vervolg: elke vier weken wordt er een IJkmomentenoverleg gehouden. Daaraan wordt deelgenomen door Handhavingsregie, Productieregie en Communicatie en Dienstverlening. Elke vier weken wordt er gerapporteerd aan het RTO. Vanuit het RTO wordt er gerapporteerd aan het MT.	√
160329.2	T	De Natuurlijke Dialoog – rapportage iteratie 2: het MT heeft de rapportage ter kennisgeving aangenomen. Opgemerkt is dat in de pilot fase de besparing op uitvoeringskosten wel gevalideerd moet worden. Na het afronden van alle iteraties wordt er gerapporteerd aan het MT. Op het moment van oplevering rapportage wordt bezien of het aansluiten van de projectleider in het MT overleg gewenst en/of nodig is.	√
160329.3	T/A	TSL72: vanuit Productieregie is een behandeladvies opgeleverd. Dit advies wordt nog afgestemd met de TL U/U. Daarna vindt formele vaststelling plaats in het MT overleg.	XXXXX
160329.4	T/A	Massaal opgelegde boetes: inhoudelijke opmerkingen ontvangen van onder andere TL Beroep. Afgesproken is dat deze opmerkingen incl. de verduidelijkende vragen uit het MT met de opstellers van de memo besproken worden. Het memo komt daarna terug in het MT.	XXXXX
160329.5	T/A	Rationalisatie oude sporen: het ontvangen voorstel is voor commentaar uitgezet bij Klacht en Beroep. Op basis van de ontvangen reacties wordt IM gevraagd om inzichtelijk te maken hoe vanuit het project rationalisatie tot zijn afweging is gekomen en op welke	XXXXX √

		wijze de kenbaar gemaakte risico's zijn gewogen.	
160329.6	T/A	Handhaving Huurtoeslag: in het aangeboden document staat beschreven wat er gedaan wordt aan toezicht op de huurtoeslag. Daarnaast staan een aantal thema's beschreven waarop in de loop van dit jaar toezichtacties uitgevoerd zullen gaan worden. Eén van de directe aanleidingen voor dit memo is het feit dat de Huurcommissie niet meer ingezet kan worden. In die context is het van belang dat de genoemde thema's verder uitgewerkt wordt (kwantificeren in aantallen en in toeslagrisico's). Met die aanvulling is het document op inhoud vastgesteld.	XXXXX
160329.7	T	Terugkoppeling CDO 1: in het CDO 1 is een presentatie gegeven over de herinrichting van de communicatiefunctie. In dat overleg is vastgesteld de communicatie gerelateerd aan handhaving specifiek horend bij de segmenten niet binnen de scoop van de herinrichting communicatiefunctie valt.	√
160329.8	T	10, 2e	
160329.9	T		

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
6 april 2016

Datum vaststelling
12 april 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 5 april 2016 van 12.30 – 15.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160405.1	T/A	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: door de regie-teams is de actuele stand van zaken eind maart opgeleverd. Op dit moment is nog niet precies duidelijk hoeveel vacatures er ter vervanging van uitstroom opengesteld mogen worden. Claim is 45. In relatie tot de investeringsagenda is het ook mogelijk om via een BC traject ruimte voor vacatures te krijgen. Afspraak is gemaakt dat dit onderwerp tijdens de MT dag dinsdag 12 april 2016 geagendeerd wordt. Elk MT lid brengt in kaart wat er nodig is om de continuïteit te borgen. 160212: is besproken tijdens de MT dag; op een enkel punt is verdere uitwerking nodig. M2 wordt z.s.m. geïnformeerd over het vervolg.	MT
160405.2	T	Uitvoering Bijzonder belonen: het MT is het eens met de beschreven lijn. Op BD niveau wordt dit jaar een pilot Waarderingsbudget gehouden. Ieder onderdeel kan twee teams mee laten doen. Vanuit Toeslagen gaan een bezwaarteam en een fraudeteam meedoen in deze pilot. Wat betreft de Uitvoering Bijzonder belonen gaat het om een voorgenomen besluit. Dit voorgenomen besluit wordt ter instemming voorgelegd aan de OR in de Overlegvergadering van april. 160414: is besproken met de OR. Rond het budget beschikbaar voor het teamuitje moet nog uitgezocht worden wat de betekenis en de impact is van de splitsing in € 40 uitje en € 30 reis- en verblijf (totaal € 70 euro per deelnemer). Zodra dat helder is wordt het uitvoeringsbeleid aan alle leidinggevenden gestuurd incl. verdeling per team en tijdpad gedifferentieerd belonen.	√
160405.3	T/A	Continu verbeteren: het MT gaat in 2016 aan de slag met het thema 'Omkeren productie en regie'. Afweging: raakt heel Toeslagen, stevige link met leiderschap, positieve uitwerking voor de klant. Op 12 april 2016 bespreekt het MT wat 'het aan de slag gaan' met dit thema precies betekent, wie er als eigenaar in het MT gaat	MT

		fungeren etc.	
160405.4	B	Rationalisatie oude sporen - gegevensvastlegging: in vervolg op de MT bespreking d.d. 29 maart 2016 is een nadere toelichting gegeven op de afweging die is gemaakt in relatie tot de benoemde risico's. Uit die toelichting blijkt dat heel 2016 de oude sporen nog beschikbaar zijn. Dat betekent dat de voorraad die er nu ligt weggewerkt kan worden. Het MT stemt in met de voorgestelde aanpak, beschreven in de op 29 maart jl. besproken memo 'Rationalisatie oude sporen – Aanpak met betrekking tot vastlegging van gegevens'.	√
160405.5	T/A	TG304 – Opzet en Grove schuld: het vaststellen of er sprake is van Opzet of Grove schuld hoort thuis in het toeslagenproces. Dit wordt nu gedaan door het LIC. Het LIC wil deze taken overdragen aan Toeslagen. Op advies van de regieteamleiders is afgesproken dat er een businesscase light wordt uitgevoerd. [redacted] wordt gevraagd de opdracht voor de BC te formuleren en IM wordt gevraagd een business consultant beschikbaar te stellen. De opdracht wordt, voordat deze in uitvoering wordt gegeven, voor commentaar uitgezet bij het MT.	XXXXX
160405.6	T	Stroomlijnen invordering blauw en rood: van DGBel is bericht ontvangen dat het stroomlijnen van invordering blauw en rood wordt ingebracht voor het Belastingplan 2017. Dit staat los van de uit te voeren BC (punt 160405.5 van dit verslag). Volgende week staat een overleg over de stroomlijning gepland. Aan dat overleg zal [redacted] deelnemen.	√
160405.7	B	Bewoningssituaties: wegens eerder onder de aandacht gebracht oorzaken (BvR-TSL verschillen, SWO-TWO, invalids) is het niet mogelijk om binnen de termijn voor alle uitgesloten aanvragen een DT 2014 op te leggen. Twee scenario's zijn in beschouwing genomen en op deze scenario's is advies gevraagd van alle regieteams en van SCD, B/CA en BelTel. Op grond van het resultaat van dat traject stemt het MT in met het voorstel scenario 2 te volgen (verdaagtermijn negeren en onderhavige populatie uitgesloten laten, teneinde de invalidpopulatie verder te behandelen en kleiner te maken). Maandelijks wordt gerapporteerd aan het MT, waarbij op zeker moment geadviseerd zal worden over te gaan op scenario 1. Onderzocht wordt nog of de burger geattendeerd moet worden op het feit dat hij Toeslagen in gebreke kan stellen. XXXXX bespreekt dit besluit met [redacted] BelTel [redacted] heeft aangegeven dat wanneer dat gewenst is er capaciteit beschikbaar is (voor bijv. het bellen van deze populatie). Het MT complimenteert de opsteller(s) met de goede en zorgvuldige voorbereiding.	√
160405.8	T	Terugblik managementconferentie 31 maart 2016: vooral het middagdeel was goed. Interessante workshops over o.a. samengaan van CA en SMP in CAP, Datamanagement, Informatiegericht Toezicht en De Natuurlijke Dialoog. Veel positieve geluiden van collega's over De Natuurlijke Dialoog.	√
160405.9	T	10, 2e	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
13 april 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 12 april 2016 van 09.30 – 15.15 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160412.1	T	Interactie: XXXXX meldt dat op 13 april 2016 de workshop komt volgen die ook gegevens is tijdens de managementconferentie op 31 maart 2016. is bezig met het in kaart brengen van ontwikkelingen op het gebied van interactie binnen Belastingen en Toeslagen.	√
160412.2	T	Interactie: XXXXX heeft met (segment Particulieren) gesproken over governance. Voor EBV wordt binnenkort een end of program report voor de lijn uitgebracht. Dat betekent dat het ook in die context gaat om interactie. Samenwerking met het segment Particulieren op dit vlak is erg belangrijk. Voor Toeslagen geldt dat DT 2015 zowel digitaal als op papier wordt verstuurd.	√
160412.3	T	Secretariaat: wordt aangevuld met een uitzendkracht met een secretariële achtergrond. Het MT gaat nog in gesprek over de inzet.	√
160412.4	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: In gesprek langs de volgende lijnen: - 2016 gestart met een onderbezetting, die deels gecompenseerd wordt door flex/inhuur; - Uitstroom in relatie IA, met name varianten A en B - Versnelde uitstroom flex door een aantrekkende arbeidsmarkt (in nieuwe aanbesteding bonus-malus regeling) - Reguliere uitstroom (sollicitatie) - Gebrek aan capaciteit die nodig is irt ontwikkelingen IA	√
160412.5	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Onderbezetting en Uitstroom Switch leiden tot een tekort van ca. 100 fte. Uitstroom Switch in variant C nog buiten beschouwing.	√
160412.6	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Voor het opvangen van de Switch uitstroom is 45 fte geclaimd.	√

160412.7	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Uitstroom niet alleen in productieteams, maar ook in regieteams. Over de productieteams spreidt de uitstroom zich uit. In een enkel team is sprake van uitstroom van meer dan 1 medewerker. Daarnaast is in een enkel team aangegeven dat vervanging noodzakelijk is (team Klacht). Vacature voor dat team is aangemeld en gehonoreerd. Specials: het moeilijker werk beleggen we nog steeds in teams Specials (flexkrachten). Doordat meer flexers uitstromen is daar ook extra instroom nodig. Is aandachtspunt in relatie tot de reguliere productieteams en de borging van de continuïteit. Er ligt overigens ook een brief met een vraag over de beloning vanuit teams Specials. Uitstroom in de regieteams is een groter probleem, mede in relatie tot een gebrek aan capaciteit in relatie tot ontwikkelingen in het kader van de IA (interactie, D&A enz.).	√
160412.8	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: In het kader van het aanmelden van vacatures, langs de lijn van een gewone vacature of langs de lijn van een BC, is borging continuïteit het uitgangspunt. Dat geldt voor vacatures in de productieteams en voor vacatures in de regieteams.	√
160412.9	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Voordat vastgesteld kan worden welke vacatures gevuld moeten worden moet eerst helder zijn hoe onze medewerkers nu worden ingezet. In productieteams worden medewerkers bijv. nog ingezet als werkverdeler of begeleider van nieuwe medewerkers. Daar valt dus nog winst te behalen. Afspraak is gemaakt dat besproken wordt hoe de medewerkers die we hebben en houden ingezet moeten worden, rekeninghoudend met de nieuwe inrichting van de dienst.	√
160412.10	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Vastgesteld is: - Geen indirecte rollen in de productieteams - Aandacht gericht moet zijn op maximale inzetbaarheid medewerkers (over de processen heen) - Dat medewerkers daar worden ingezet waar ze nodig zijn - Dat medewerkers een heldere taakbeschrijving hebben en weten wat er van hen verwacht wordt; - Dat TL's het werk doen waarvoor ze staan opgesteld (dus ook werkverdeling etc.) - Dat het MT de TL's aanstuurt conform de gemaakte afspraken - Dat regieteams zich inzetten ten dienste van de productieteams - Dat langs de lijn van het werk onderzocht moet worden of een team Specials nodig is en zo ja, hoe zo'n team bemenst moet worden. - Uitstroom C medewerkers in principe vervangen door flex en uitstroom E medewerkers in principe door vaste medewerkers. Het werk bepaalt in beide gevallen of er vervangen wordt en hoe er vervangen wordt. - Dat we inzetten op slimmer werken, dat wil zeggen: het goed doen aan de voorkant. Dat leidt wel tot besparing, maar niet tot miljoenen. - Dat de behandelpyramide bekeken moet worden in de nieuw ontstane context.	√
160412.11	T/A	Toeslagen besturing: op basis van de hierboven genoemde punten wordt een kader uitgewerkt. Dat kader wordt na bespreking in het MT met de TL's besproken tijdens een M dag. Gekoerst wordt op de M dag d.d. 7 juli 2016.	XXXXX ism
160412.12	T/A	Proces Uitval/Uitworp: door een signaal dat er onvoldoende werk beschikbaar zou zijn in U/U voor opleiden nieuwe flexers in Den Haag is er gesproken over dit proces. Dit proces zit aan de onderkant van de behandelpyramide. Dat	XXXXX

		betekent dat medewerkers alleen uitval/uitworp mogen behandelen. In relatie tot uitval/uitworp worden telefonische vragen gesteld. Die vragen moeten beantwoord worden in team Vraag. Die vragen kunnen heel goed in U/U beantwoord worden. Een ander voorbeeld is dat uitval/uitworp KOT 2015 niet behandeld mag worden zolang DT KOT 2014 niet is vastgesteld. Dat er minder werk in U/U is doordat er slimmer gewerkt wordt is juist. Op dit moment sprake van een besparing van ca. 60 fte. Die besparing wordt nu verzilverd door het sneller inlopen van de voorraad en het inzetten van medewerkers in team Vraag. Afgesproken is dat Productieregie gevraagd wordt om de processen U/U en Vraag onder de loep te nemen.	
160412.13	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Regieteams: aan de regieteamleiders is enkele weken geleden gevraagd om in kaart te brengen wat er nodig is om de continuïteit te borgen én wat er nodig is in het kader van ontwikkelingen voortkomend uit de IA. Ook voor de regieteams geldt dat de slag gemaakt moet worden dat medewerkers ingezet moeten worden op het werk waar ze voor opgesteld staan.	√
160412.14	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Productieregie: Productiebesturing is de kern van het werk. Het invorderingsstuk moet daar nog aan verbonden worden. In relatie tot de IA moet uitgebouwd worden op ketensturing. Raakt ook aan interactie. Voor het borgen van de continuïteit is versterking op het gebied van business analyse en productieregie intern nodig. Afspraak zorgvuldig nagaan wat echt nodig is.	√
160412.15	T/A	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Handhavingsregie: antwoord op wat nodig is voor borging continuïteit ontbreekt. Daarnaast is opgemerkt dat uitbreiding kan mogelijk is op het ketenstuk (interactie en data). Vraag gaat terug naar HHR. 160526: vraag is beantwoord; er is een besluit genomen over de open te stellen vacatures op basis van een advies van Bedrijfsvoering.	XXXXX √
160412.16	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Communicatie en Dienstverlening: voor het borgen van de continuïteit zijn 4 vacatures gewenst. Functiebenamingen nog kiezen, bij voorkeur linken aan interactie/handhaving.	√
160412.17	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Informatiemanagement: is omgehangen naar de IV keten. Kort gesproken over de overheveling van het budget. Afspraak is dat overgeheveld wordt op basis van de situatie 31 december 2015. Functies die bij de business horen, komen op een later moment terug incl. het budget dat daar bij hoort.	√
160412.18	T	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Bedrijfsvoering: medewerkers gaan niet eerder dan 1 september 2016 over naar de HR kolom. Ook die datum is nog niet hard. Op HR is onvoldoende capaciteit beschikbaar. Daar is echt aanvulling nodig met minimaal 2 fte. XXXXX bespreekt dit met de directeur HR. Op de F kant is er nog geen zicht op wat het effect zal zijn van de inrichting van de F kolom op Toeslagen. Op dit moment 3 fte beschikbaar en die capaciteit blijven we ook nodig hebben is het beeld.	√
160412.18	T/A	Bezetting in relatie tot Uitstroom en Instroom IA: Regieteams: wat er nodig is in het kader van interactie moet in een BC traject uitgewerkt gaan worden in samenwerking met overige segmenten, cross-segmenten en overkoepelende functies. Dit onderwerp komt terug op de eerstvolgende MT agenda, met als doel concrete afspraken maken over de aan te melden vacatures en het in gang zetten van het BC traject.	MT
160412.19	T/A	Productowner rol (PO-rol): deze rol (of functie?) is nodig om de andere manier van werken in de voortbrengingsketen vorm te geven. De adviezen en opmerkingen vanuit het RTO zijn zeer	MT

		waardevol in relatie tot het te voeren gesprek. Het gaat hier echter om complexe prolematiek. De tijd om dit zorgvuldig te bespreken ontbreekt vandaag. Afgesproken is dat hier een ander moment voor gekozen wordt. In de voorbereiding van het gesprek wordt bezien of het nodig is om XXXX XXXXXXX uit te nodigen.	
160412.20	T/A	Segment Toeslagen: vanochtend heeft XXXXX een gesprek gevoerd met [redacted] over het vervolg. Voor dit gesprek was de vraag aan [redacted] om een plan voor het inrichtingstraject te leveren incl. hoe dat in de tijd gezien uit te voeren de komende maanden. Uitgangspunt is dat we het zelf gaan doen met 1x per maand een gesprek met [redacted] over het proces dat gelopen is. Het MT kan zich voorstellen dat de gewenste ondersteuning groter is dan alleen een maandelijkse klankbordfunctie. Afgesproken is dat het door [redacted] opgeleverde schema aan de MT leden wordt toegestuurd (zie bijlage). MT leden leveren hun vragen en opmerkingen aan bij XXXXX maakt op basis van de ontvangen commentaren een afweging over de inzet van [redacted] Commentaren moeten uiterlijk vrijdagochtend ingeleverd worden bij XXXXX. 160526: afspraken over het vervolg zijn inmiddels gemaakt. Het MT werkt in MT verband punten 1 en 3 verder uit en gebruikt [redacted] daarna als klankbord op die uitwerking. Op dat moment worden afspraken gemaakt over het vervolg (punt 2, 4 en 5).	MT √
160412.21	T/A	Wordt besproken onmiddellijk na het gesprek met XXXXX. Het gesprek of alle MT leden hier hetzelfde beeld bij hebben, met in het achterhoofd het vandaag gevoerde gesprek. Op basis daarvan bepalen wie er als eigenaar fungeert en welke stappen er gezet gaan worden. Vervolggesprek wordt gekoppeld aan de bespreking van dit verslag (eerstvolgende MT overleg). 160526: wordt gekoppeld aan de actie van XXXXX (sturing) en aan de uitwering van het segment Toeslagen.	MT √
160412.22	T	Het MT: hoe verder, rekeninghoudend met het vertrek van XXXX en XXXXX en het niet inzetbaar zijn van XXXXXXXX: XXXXX koppelt terug uit gesprekken die hij heeft gevoerd met mogelijke nieuwe MT leden. Met een kandidaat gaat een vervolggesprek gevoerd worden. Mocht dit leiden tot een positief resultaat, dan moet het gesprek nog gevoerd worden over de portefeuille. Afscheid van XXXX is nu werkzaam in de IV keten. Per 1 mei 2016 is hij niet meer verbonden aan Toeslagen. XXXX maakt nu nog wel gebruik van het secretariaat Toeslagen en gedraagt zich alsof hij nog werkzaam is bij Toeslagen. Duidelijk moet zijn dat er per 1 mei 2016 geen inzet meer is vanuit het secretariaat Toeslagen als het gaat om afspraken maken e.d. Ook de kamer van XXXX is dan niet meer structureel beschikbaar.	√
160412.23	T	10, 2e	√
160412.24	T		√

		10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
27 april 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 26 april 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160426.1	T	EBV: verwachting is dat het end-of-program report vandaag verschijnt. Daarmee is de aandacht voor EBV niet weg. In verband met het vertrek van XXXX XXXXXXX (in het MT eigenaar van EBV) moet het MT bespreken wie dit onderwerp overneemt. Dat gebeurt als het MT compleet is, op 10 mei 2016.	√
160426.2	T	EBV: Toeslagen wil de DT beschikking én digitaal én op papier versturen, net als vorig jaar. Er zijn ook geluiden dat de DT beschikking alleen digitaal verstuurd zou mogen worden. Communicatie en Dienstverlening ( ) werkt aan de onderbouwing van ons standpunt, in samenwerking met	√
160426.3	T/A	Bezetting in relatie tot uitstroom en instroom IA: het MT vraagt Bedrijfsvoering om een samenhangend advies beredeneerd langs de lijn wat nodig is voor continuïteit, voor ontwikkeling in relatie tot de IA en inhuur. Stuit BV op vragen/zaken die niet beantwoord/opgelost kunnen worden door hen, dan wordt dat teruggelegd op de MT tafel. Het op te stellen advies hoeft niet afgestemd te worden met de overige kwadranten. Input vanuit alle kwadranten is beschikbaar. 160526: dit advies is opgeleverd en besproken in het MT overleg d.d. 17 mei 2016.	XXXXX √
160426.4	T/A	Productowner rol: de beschrijving van deze rol maakt duidelijk dat hier veel capaciteit voor nodig is. Capaciteit die feitelijk niet beschikbaar is. Tot voor kort werd deze rol ingevuld door medewerkers van IM. Die medewerkers gaan echter mee naar de IV keten. Het heeft de voorkeur van het MT om de huidige situatie te laten voortbestaan. XXXXX bespreekt dit met XXXX. vult nu de rol Productmanager in. Hij rapporteerde tot voor kort aan XXXX en gaat dat nu aan XXXXX doen.	XXXXX
160426.5	B/A	Massaal opgelegde boetes: memo is eerder besproken in het MT en aangepast in relatie tot de toen gestelde vragen. Het MT heeft nog steeds de vraag of het wel zinvol is om boetes op te leggen aan slechte schatters wanneer je van te voren weet dat een bezwaar	XXXXX

		altijd gegrond is. Het MT is van mening dat er dan geen boete opgelegd moet worden. Het MT is het eens met het behandelvoorstel voor recidivisten. Het MT vindt dat boetes voor slechte schatters teruggedraaid moeten worden. Wel moeten effecten en eventuele risico's daarvan in kaart worden gebracht. XXXXX bespreekt dit met Productieregie (	
160426.6	B	Behandeling Vermisten: binnen de Belastingdienst is een centraal punt aangewezen waar de behandeling vermisten is belegd. Gevraagd is om een aanspreekpunt binnen Toeslagen aan te wijzen. Het MT besluit conform het voorstel om het BelCentrum (als aanspreekpunt Toeslagen te melden.	√
160426.7	T/A	Intrekken afbakening BAG: Productieregie stelt voor om een businesscase uit te voeren om de effecten hiervan in kaart te brengen. Het MT stemt hier mee in. Op het verzoek van Kences (koepelorganisatie in de studentenhuisvesting) wordt ingegaan. Gaat vooral om het luisteren en horen welke vraag- en knelpunten zij zien. Vanuit Productieregie wordt gevraagd aan te sluiten bij dit gesprek.	√
160426.8	T	Het Experiment – de Natuurlijke Dialoog: voorstel aan het MT is om in mei een avondsessie voor bestuurders te organiseren. Het MT stemt hier mee in onder voorwaarde dat het sec gaat om doel aanpak en ervaringen/resultaten tot nu toe.	√
160426.9	T/A	Het Experiment – de Natuurlijke Dialoog: over de veranderde aanpak in iteratie 5 heeft het MT een aantal vragen. XXXXX zal deze vragen met bespreken. 160526: is gebeurd; op 27 mei bespreekt een offerte irt iteratie 5 met XXXXX.	XXXXX √
160426.10	T/A	Het Experiment – de Natuurlijke Dialoog: belangstellingsregistratie 6e agent op oproepbasis: XXXXX bespreekt dit met	XXXXX √
160426.11	T	Opdrachtformulering BC Opzet en Grove schuld: is wegens tijdgebrek niet besproken. Deze opdrachtformulering wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 3 mei 2016.	√
160426.12	B	Regelgeving ambtsjubilea en afscheidsbijeenkomsten: regelgeving voor de COO kolom is overgenomen door de medezeggenschap. Bedrijfsvoering stelt voor om in stand te houden dat kosten voor een bijeenkomst buiten de deur alleen betaald worden op basis van een offerte en factuur van de betreffende (horeca)onderneming. Dat is anders dan in de landelijke regelgeving staat beschreven. Het MT is het hier in principe mee eens. In principe, omdat dit ook besproken dient te worden met de OR.	√
160426.13	T	Kwartaalrapportage Toeslagen 1e kwartaal 2016: (BV) en (PR) zijn bij het MT aangesloten om de rapportage toe te lichten. Algemeen beeld is positief. Uit de rapportage blijkt dat we meer in control komen op het werk dat de burger initieert. Dat betekent dat we echt aan de slag moeten met het werk dat we zelf initiëren, ons toezichtwerk. Dat werk moet tijdig productierijp zijn voor de teams. Uitgangspunt is dat iedere medewerker ingezet kan worden daar waar het nodig is. In de toekomst zal daar ook echt invulling aan gegeven moeten gaan worden. Dit is een actiepunt van het MT. Naast kwartaalrapporten die geagendeerd worden voor het MT overleg brengt Bedrijfsvoering ook het Maandbeeld en de Viermaandsrapportage uit. Het Maandbeeld wordt besproken met XXXXX en eventuele specifieke bespreekpunten gaan door naar het MT. De Viermaandsrapportage wordt net als de kwartaalrapportage voor verzending eerst geagendeerd voor het MT overleg.	√
160426		Kader: tijdens de MT dag d.d. 12 april 2016 heeft het MT afgesproken dat er een kader uitgewerkt moest worden op basis van een aantal uitgangspunten. Dat is een vreemde afspraak geweest, omdat er een goed bestuurlijk kader ligt.	
160426		Kader: in het vervolggesprek is geconstateerd dat het MT niet	

		acteert binnen het afgesproken kader. Feitelijk wordt er op de productie gestuurd via de regieteams, terwijl de regieteams alleen ondersteunend en faciliterend zouden moeten zijn. De huidige situatie is verder toegelicht aan de hand van een aantal voorbeelden uit de praktijk. Afgesproken is dat de MT dag 31 mei 2016 in het teken zal staan van het komen in ons kader. Dat wordt besproken aan de hand van de voorbeelden. In de aanloop naar die datum toe gaan we niet door op de huidige manier, maar gaan we zo goed als mogelijk binnen het kader werken. Voor de MT dag 31 mei 2016 wordt een overzicht gemaakt dat tijdens het overleg verder afgepeld zal gaan worden.	
160426		10, 2e	
160426			
160426		Aanpak [redacted] de richting is er. Uitwerking wordt onderschreven. Wel van belang om over het vervolg nog met [redacted] in gesprek te gaan. Mede in relatie tot de eerder vanochtend gedane constateringen. Invulling geven aan het kader zoals vanochtend is besproken is randvoorwaardelijk. Er hoeft niet gewacht te worden met verdere uitwerking, maar er moet wel goed gekeken worden wat wel en niet opgepakt kan worden en wanneer. Afgesproken is dat [redacted] wordt uitgenodigd voor het MT overleg d.d. 10 mei 2016.	
160426		[redacted] start op IF basis binnen Productieregie in de rol van ketenregisseur met SVB en MAC in portefeuille. [redacted] is afkomstig van B/CA.	
160426		11.1	
160426		Verloning flexkrachten team Specials: brief ontvangen van medewerkers over de verloning. Afgesproken is dat er niet op individuele basis gekeken wordt of het loon aangepast moet worden. Het werk moet in kaart worden gebracht en op basis daarvan kan er gedifferentieerd beloond worden naarmate ter meer senioriteit nodig is voor de uitvoering van het werk. Het werk moet dan ook wel daadwerkelijk bij die medewerker belegd worden. XXXXX bespreekt deze route met [redacted] Zodra hier duidelijkheid over is wordt er een definitief MT besluit geformuleerd dat gecommuniceerd kan worden.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
3 mei 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 3 mei 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160503.1	T	Effectmeting gebruik actuele inkomens in MAC (Massaal automatische continueren) 2016 en een vooruitblik MAC 2017: Bij de bespreking van dit agendapunt zijn aangesloten. Het gebruik maken van een actueel inkomen voor een aantal doelgroepen heeft in totaal geleid tot een opwaartse bijstelling van het inkomen van 5,8% (afgezet tegen het totaal). Deze bijstelling heeft nauwelijks geleid tot een toename van het telefonisch klantverkeer. In de effectmeting is ook geconstateerd dat burgers minder dan andere jaren een neerwaartse inkomenswijziging doorgeven. Verder is er reden om aan te nemen dat de groep slechte schatters minder groot wordt. De gekozen benader leidt tot minder terugvorderingen is de conclusie. Om die reden is er nu geen reden om te adviseren om voor MAC2017 terug te gaan naar de oude manier (indexeren).	√
160503.2	T	Effectmeting gebruik actuele inkomens in MAC 2016 en een vooruitblik MAC 2017: gemeld is dat in 2015 geen rekening is gehouden met de wet Uniformering Loonbegrip. Om het effect van deze wet op te vangen in het MAC proces wordt daarom voorgesteld om de inkomens ook te indexeren. Het MT is het hier mee eens. Het ook indexeren van de inkomens is als wens voor 2017 al meegegeven.	√
160503.3	T	Effectmeting gebruik actuele inkomens in MAC (Massaal automatische continueren) 2016 en een vooruitblik MAC 2017: Voorstellen voor MAC 2017 op basis van effectmeting MAC 2016: • Voor 2017 de inkomens de geen toeslagbetrokkenheid hebben worden niet geïndexeerd. Het MT is het hier mee eens. • Perfecte schatters niet onderscheiden als doelgroep. Het MT is het hier mee eens. • VA niet gebruiken als bron. Reden: aannemelijk dat hier sprake is van een tegenstelling tussen Belastingen en	√

		Toeslagen (lager inkomen leidt bij ons tot meer toeslag, maar bij Belastingen mogelijk tot een hogere teruggaaf). Het MT is het hier mee eens. Opgemerkt is dat het goed is om in relatie tot de subjectbenadering wel contact te zoeken met segment Particulieren. • NINBI en overig economisch actief: voorstel is om voor deze groep gebruik te maken van het hoogst bekende inkomen over de afgelopen jaren. Een alternatief daarvoor is: het benaderen van deze doelgroep (totale omvang tussen 700.000 en 800.000). Het MT stemt in met het gebruik maken van het hoogst bekende inkomen. • Groep met een snel stijgend inkomen: er is inmiddels een afspraak gemaakt met het ketenbureau Loonaangifte om te bespreken of er maandgegevens beschikbaar gesteld kunnen worden. Afgesproken is dat dit punt wordt vastgehouden en op een later moment wordt besproken, na het overleg met de keten loonaangifte. Naar aanleiding van de laatste bullet merkt XXXXX op dat het zinvol is om een memo op te stellen waarin de mogelijkheden en de onmogelijkheden van de FLG beschreven worden. Productieregie pakt dit op.	
160503.4	T/A	Agile werken: in het MT wordt binnenkort tijd ingeruimd om hier over door te praten. Hoe wordt hier nu invulling aangegeven etc. In die bespreking wordt ook meegenomen of het zinvol is om dit proces in CV mee te nemen.	XXXXX
160503.5	T	BAG (Basisadministratie Gebouwen): XXXXX gaat na wie er over dit onderwerp vanuit Toeslagen in gesprek zijn met bijv. gemeenten. 160526: is besproken in het MT overleg.	XXXXX √
160503.6	T	Continu verbeteren: Regie ten dienste van productie: het MT is over dit verbeterpunt in gesprek. Streven is om tijdens de laatste M dag voor de zomer (7 juli 2016) de stand van zaken op managementniveau te delen.	√
160503.7	T/A	Businesscase Opzet en Grove schuld – Opdrachtformulering: In de opdrachtformulering wordt opgenomen dat vanuit de segmentbenadering het vaststellen of er sprake is van Opzet of Grove schuld thuishoort in het segment Toeslagen. In de BC moet onderzocht worden hoe de uitvoering van de processen die hiermee samenhangen belegd moet worden, uitgaande van een eenduidige vaststelling in het segment Toeslagen.	XXXXX
160503.8	T/A	Afhandelen verdaagde DT 2014: uit de door Productieregie opgeleverde rapportage blijkt dat ruim 200.000 (209.000) DT's niet opgelegd kunnen worden ten gevolge van de SWO-TWO problematiek. Om de COO kolom hier goed over te informeren wordt Productieregie gevraagd een memo op te stellen waaruit duidelijk wordt hoe het DT proces er precies uit ziet, incl. aantallen en wat de actuele status op dit moment is.	XXXXX
160503.9	T/A	Definitief toekennen: opnieuw signaal ontvangen of het niet beter is om maar 80% van het vastgestelde recht op een toeslag uit te keren, om het risico op terugvorderen te voorkomen. [redacted] wordt gevraagd om alle voor- en nadelen die daarmee samenhangen, vanuit perspectief wet- en regelgeving en uitvoering op papier te zetten.	XXXXX
160503.10	B	Formulier ten behoeve van voortgangsgesprekken met flexers: In Den Haag is in overleg tussen TL's en het uitzendbureau het aan het MT toegestuurde formulier tot stand gekomen. Voorstel is dit formulier niet alleen voor de flexkrachten in Den Haag te gebruiken maar voor alle flexkrachten werkzaam bij Toeslagen. Het MT stemt hier mee in.	√
160503.11	T/A	Zelfanalyse Toeslagen: in het kader van het het Handboek Beveiliging wordt voorgesteld op een aantal gebieden een zelfanalyse uit te voeren in 2016. Het MT neemt stemt in met dit voorstel.	√

		Handboek Beveiliging: om hier binnen Toeslagen voldoende passende aandacht aan te schenken wordt Bedrijfsvoering gevraagd om het MT hier over te adviseren.	XXXXX
160503.12	T	M-dag: de opzet van de M-dag is afgestemd . Voor het MT overleg d.d. 10 mei 2015 wordt een uitgewerkt programma geagendeerd. 160526: programma is besproken.	XXXXX √
160503		XXXX heeft gemeld dat een uitzendkracht nog enkele maanden langer werkzaam blijft en daarna vertrekt. Dat is accoord.	√
160503			

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
11 mei 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 10 mei 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160510.1	T/A	Dashboard Productiebesturing: heeft het MT geïnformeerd over het geoptimaliseerde dashboard dat sinds enkele weken in gebruik is genomen. Het MT complimenteert Productiebesturing. Het MT heeft gevraagd om in het dashboard neemt de volgende wensen van het MT mee: - Mogelijkheid totaal overzicht zieken open te vouwen - Kwaliteit: opnemen totaal aantal te beoordelen posten - Weergeven van het totaal in een staafdiagram Afgesproken is dat het totaaloverzicht periodiek besproken wordt in het MT. Bedrijfsvoering en Productieregie bekijken gezamenlijk of dat gekoppeld wordt aan het maandbeeld, de kwartaalrapportage of anders.	√ XXXXX XXXXX
160510.2	B	KOT DT 2015: het MT stemt in met de in de memo beschreven werkwijze voor het definitief toekennen Kinderopvangtoeslag 2015.	√
160510.3	T	KGB – Alleenstaande ouder (ALO) kop: KGB hoeft niet separaat aangevraagd te worden wanneer en burger al een andere toeslag heeft lopen. De toekenning is dan gekoppeld aan de aanvraag kinderbijslag. Als het om een alleenstaande ouder gaat wordt automatisch de ALO kop toegekend. In een aantal gevallen is die toekenning niet terecht omdat er sprake is van een partner in het buitenland. In overleg met de SVB wordt onderzocht hoe met deze problematiek om te gaan.	√
160510.4	T	Onderzoek Agressie en geweld: dit onderzoek is binnen Toeslagen uitgevoerd door een medewerkster van Bedrijfsvoering Gebleken is dat medewerkers uitingen van agressie en geweld vaak niet melden.	√

		Het MT is van mening dat dergelijke incidenten altijd gemeld moeten worden. Het gaat hier nl. het overschrijden van fatsoensnormen. Net als wij onze klanten met respect tegemoet treden, zo moet de klant ook respectvol zijn, ook wanneer hij of zij het niet eens is met een beslissing. In de training VPT (Veilige Publieke Taak), die iedere toeslagenmedewerker krijgt, wordt aandacht geschonken aan wat wel en niet geaccepteerd gedrag is. Dat bepaalt of gedrag gemeld moet worden (ook wanneer je als medewerker er geen last van hebt). De aanbevelingen uit het rapport zijn overgenomen door het MT met de opmerking dat een aantal aanbevelingen al in gang zijn gezet.	
160510.5	T	Terugkoppeling CDO (COO kolom Directeuren Overleg) 0: gesproken is over de inrichting van de Financiële kolom. Ook het dossier Spookbewoning (in het verlengde van De Monitor) is besproken. Afgesproken is dat de BRP leidend moet zijn. Wat dat precies betekent wordt in een memo voor de Staatssecretaris uitgewerkt. Dit memo wordt in samenwerking met Toeslagen opgesteld. Tot voor kort was XXXX XXXXXXX in het MT eigenaar van dit dossier. In een volgend MT wordt besproken wie dit dossier over gaat nemen.	√
160510.6	T	EBV: is overgedragen aan de lijn. XXXX XXXXXXX was eigenaar in het MT. Met het vertrek van XXXX en de overdracht aan de lijn is het belangrijk om dit dossier in het MT bestuurlijk opnieuw te beleggen. Belangrijk is dat Toeslagen zich samen met Particulieren positioneert op dit dossier. In een volgend MT wordt besproken wie dit dossier overneemt.	√
160510.7	T	M-dag (Management dag) Toeslagen 13 mei 2016: het programma dat door de voorbereidingsgroep is opgesteld is toegelicht door	√
160510.8	T/A	Interactie: er is een uitnodiging ontvangen voor de bijeenkomst "Interactie geven we samen vorm". XXXXX meldt dat hij binnenkort met Particulieren afstemt hoe hier in gezamenlijkheid op te sturen en de regie goed te voeren. Bij Communicatie en Dienstverlening, betrokken bij het organiseren van deze bijeenkomst, wordt naar de context geïnformeerd. 160526: het MT is geïnformeerd.	√ XXXXX √
160510.9	T	Nationale Ombudsman – Klachten: in het kader van het vorig jaar uitgevoerde onderzoek is afgesproken dat er onderzoek gedaan wordt naar oorzaken van het niet terugbellen van klanten. Vorige week is hier contact over geweest. Afspraak is gemaakt dat hij deze week wordt geïnformeerd over acties die lopen. XXXXX is aan de binnenkant contactpersoon voor de Ombudsman. Zij informeert hem deze week.	√
160510.10	T	Continuïteitsrisico's ten gevolge uitstroom: vanuit Den Haag is gevraagd om een update op de eerder aangegeven continuïteitsrisico's op basis van wat nu bekend is voor de periode nu tot 2020. Voor het aanleveren van de informatie is een model aangeleverd dat voor ons slecht c.q. niet werkbaar is. Reden: is alleen gericht op uitstroom in productie. Bij ons leidt de uitstroom in de regieteams ook tot continuïteitsrisico's. Afgesproken is dat we de cijfers volgen en de regieteams hier aan toevoegen met tekstuele toelichting.	√
160510.11	T/A	IV: uit het Cumulus traject is een stuurgroep DOT net ontstaan. XXXX XXXXXXX participeerde in die werkgroep voor Toeslagen. Participatie moet op MT niveau plaatsvinden vindt het MT, bij voorkeur door de businesspartner IM. XXXXX bespreekt dit met haar. 160526: is besproken met	XXXXX √
160510.12	T	Groene Amsterdammer: via Persvoorlichting is Toeslagen gevraagd om mee te doen aan een achtergrondgesprek met de Groene Amsterdammer over het bezwaarproces van de Belastingdienst. Afgesproken is dat XXX aansluit vanuit het MT.	√

160510.13	T	Vacatures regieteams – stand van zaken: aan Bedrijfsvoering is een advies gevraagd op de openstelling van vacatures vanuit de invalshoeken: reguliere werving, borgen continuïteit en werving in het kader ontwikkelingen investeringsagenda. Dat advies komt deze week. In het MT overleg van 17 mei 2016 worden concrete afspraken gemaakt over het openstellen van welke vacatures en welke aantallen.	√
160510	T	Segment Toeslagen: gesprek met [redacted] over hoe de uitwerking verder op te pakken in relatie tot de beperkt beschikbare tijd en capaciteit. Afgesproken is dat 1 (invulling geven aan nieuwe verhoudingen binnen het MT van Toeslagen) prioriteit krijgt. Voor 1 juli moet de uitwerking er liggen. Ook moet dan de integraliteit Productieregie, Handhaving en Bedrijfsvoering zijn ingericht en vormgegeven (3). Op 2 (Invulling geven aan verhouding B/T tot de COO, CFO en CIO kolom): zorgen dat we op dit gebied maximaal aangesloten zijn/worden. Dat geldt ook voor 4. Ieder MT lid speelt hierin vanuit zijn/haar eigen aandachtsgebied een rol. Uitgangspunt is dat er het MT integraal leiding geeft. Op dit moment is er nog veel onduidelijkheid over de inrichting van de HR en de F kolom. Zodra daar wel duidelijkheid over moet daarop geantici-peerd worden. Op dat moment wordt bekeken wat die uitwerking betekent voor Toeslagen. Op een aantal ontwikkellijnen gaat het vooral om doorontwikkelen. Vb. Productieregie. Belangrijk is om vooral te bepalen welke werkwijze er gehanteerd wordt als het gaat om 1 en 3. Dat is ook belangrijk om het periodiek terug te krijgen op het MT. Uitwerken 1: er wordt een dag gepland en gecombineerd daarmee ruimte voor vervolgwerk.	
160510	T	Intrekken afbakening in de BAG: mede in relatie tot het dossier spookbewoning is afgesproken dat de BAG in de top 20 van grote problemen voor de BD wordt opgenomen. Onderwerp is ook aange-meld voor de mini conferentie van deze week.	
160510	T	Terugkoppeling CDO 0 overleg: COO kolom – F kolom: [redacted] heeft nadrukkelijk gezegd dat hij binnen de COO kolom verantwoordelijk is, ook voor het financiële deel. Wanneer er in de kolom uit de pas gelopen wordt, dan heeft hij het gesprek met betrokken directeur en niet de directeur van de F kolom. In de kolom is op dit moment nog onvoldoende transparant wat er waar moet gebeuren. Dat geldt ook voor het 'opwerken' van zaken voor besluitvorming op de juiste plek.	
160510	T	Big data en de koppeling met het OM: interview op de radio met [redacted] over het resultaat van een onderzoek dat door haar is uitgevoerd. De Belastingdienst heeft meegedaan in dat onderzoek meldt XXXXXXXX. Hij heeft dat gedaan toen hij nog werkzaam was bij PDB. Na zijn overgang naar Toeslagen is het overgedragen aan MKB ([redacted]). MKB heeft zich in 2015 teruggetrokken uit dit onderzoek.	
160510	T	BIT advies op Directe financiering Kinderopvang: rapport is ontvan-gen; is vernietigend. Feitelijke onjuistheden staan er niet in; wel wordt er iets gezegd over T-2 dat vraagt om verduidelijking (zie het memo van [redacted] dat bij de stukken achter een slotje is aangeleverd). In het rapport staat bijv. dat pas wanneer DUO zijn zaken echt op orde heeft, TSL de stekker er uit kan halen. Reactie daarop en op het T-2 stuk gaat naar de Tweede Kamer. Al met al is haalbaarheid in deze kabinetsperiode zeer onwaarschijnlijk geworden. XXXXX bespreekt vanmiddag het door [redacted] opgestelde memo met hem.	
160510	T	M-dag programma: ochtend het in kaart brengen van onze wereld vanuit de invalshoeken: organisatie, medewerkers en jijzelf. Tij-	

		dens dit deel vormt het MT gezamenlijk een subgroep.l Na de lunch is er ruimte om kennis te maken. Dat wordt gedaan aan de hand van fotokaarten. De M-dag wordt vanaf 14.30 uur afgesloten met toelichting op actuele ontwikkelingen. Het ochtendeel fungeert XXXXX als dagvoorzitter en het middagdeel neemt XXX voor zijn rekening.	
160510	T	DOT net (in aanvulling op het intranetverslag): in de stuurgroep moeten wij participeren. XXXX heeft [ ] gevraagd om dat te gaan doen, zonder dat het op de MT tafel is gelegd. MT is unaniem van mening [ ]. Of op MT niveau of onze businesspartner in de IV keten moet dit op zich nemen. Sprake van een overgangsdatum, t.w. 1 januari 2017. XXXXX polst bij XXXX of er nog meer zaken zijn die in het MT herbelegd moeten worden.	
160510	T	Contracten uitzendkrachten: de contracten van de laatst ingestroomde uitzendkrachten worden verlengd naar 2 oktober 2016. Daarmee is de einddatum van de contracten van uzk voor allemaal gelijk.	
160510	T	Communicatie en Dienstverlening: [ ] heeft van [ ] twee namen doorgekregen van medewerkers die bij ons aan de slag kunnen, meldt XXXXX.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
18 mei 2016

Datum vaststelling
24 mei 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 17 mei 2016 van 09.30 – 12.00 uur
Vergaderplaats	Utrecht, Herman Gorterstraat 55, 5e etage, Zwier Dullink zaal
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160517.1	T/A	Rapportagelijnen (n.a.v. MT overleg 10 mei 2016, pnt. 1): de Kwartaalrapportage en de Viermaandsrapportage worden standaard geagendeerd voor het MT overleg. Afgesproken is dat aan de hand van die rapportages wordt vastgesteld of bijsturingsmaatregelen noodzakelijk zijn én of daarop tussentijds gerapporteerd moet worden. Dit laat onverlet dat Bedrijfsvoering en Productieregie vanuit hun rol rapporteren aan het MT wanneer dat nodig is.	√
160517.2	T/A	Interactie: het MT stelt vast dat helder moet zijn wie vanuit welke rol waarvoor verantwoordelijk is. Toeslagen en Particulieren werken nauw samen als het gaat om interactie. Welke rol en verantwoordelijkheid heeft de directeur Interactie in dat geheel is de vraag.	MT
160517.3	T/A	Inrichten segment Toeslagen: afgesproken is dat er op korte termijn tijd wordt gereserveerd om in MT verband de inrichting van het segment verder op te pakken. XXX plant in. Het beschreven Klantsegmentplan is vastgesteld door het MT. In het vervolgtraject wordt besproken hoe dit plan in- en extern gecommuniceerd gaat worden. 160526: De MT dag op 31 mei 2016 wordt gebruikt voor de inrichting van het segment.	√ MT
160517.4	T/A	Werkvoorraad: mail ontvangen van Productieregie waarin een beeld van de huidige werkvoorraad wordt geschetst incl. een aantal voorstellen hoe daar mee om te gaan. Dit bericht moet opgewerkt worden tot een te bespreken memo voor het MT. 160524: is door XXXXX besproken met PR. Een eerste beeld is door het MT verkennend besproken.	XXXXX √
160517.5	T	Intrekken afbakening BAG: naar aanleiding van een vraag die XXXXX heeft ontvangen, meldt XXXXX dat de eigenaar van de BAG (het Kadaster) een afnemersoverleg houdt. In dat overleg partici-peert Toeslagen (In de BAG gaan objecten geregistreerd worden en niet de evt.	√

		afzonderlijke wooneenheden die zich in dat object bevinden. Het effect daarvoor voor afnemers en bronhouders wordt besproken in het afnemersoverleg. Benadrukt is dat de afgesproken business case light op de impact en risico's van het intrekken van de afbakening in de BAG met spoed uitgevoerd moet worden. Hier is mee gestart. Ook wordt nagegaan wat precies de status is van de uitvoerings-toets, waarvan verondersteld wordt dat die uitgevoerd wordt onder regie van B/CA nu CAP.	
160517.6	B/A	Bezetting in relatie tot uitstroom en instroom IA (investerings-agenda): op verzoek van het MT heeft Bedrijfsvoering een advies opgeleverd. Dit advies is besproken en overgenomen door het MT. Dat betekent dat de in dit advies opgenomen claims gehonoreerd worden. Dat betekent dat ruimte die nodig is voor vernieuwing geclaimd wordt uit de investeringsagenda. Onderbouwing daarvoor moet in een business case helder gemaakt worden. De verdere invulling vindt plaats op basis van gesprekken tussen M1 en M2. In die gesprekken worden afspraken gemaakt over functiebeschrijvingen, inschaling, vast of flex etc.	MT
160517.7	T	Viermaandsrapportage Toeslagen 2016-1: compliment voor de rapportage zoals deze nu is opgeleverd. Op een enkele aanpassing na is de rapportage vastgesteld, waarbij het MT de aanbevelingen, beschreven in de geleidememo over-neemt.	√
160517.8	B	Inzet balies in het toezichtproces: het MT stelt vast dat de balies ingezet moeten blijven worden conform de eerder gemaakte afspraken in september 2015. Het werkpakket voor de balies wordt dus niet aangepast.	√
160517.9	B	Autorisaties behandeling VIP posten: het aantal autorisaties wordt teruggebracht conform het voorstel. Bedrijfsvoering en Productieregie zullen een gezamenlijk advies opstellen voor het MT met betrekking tot het precieze aantal autori-saties, de verdeling daarvan over de processen en de procesin-richting. 160524: naar aanleiding van de terugkoppeling uit het MT aan de TL's is besloten dat de uitvoering wordt bijgesteld. Autorisaties worden teruggebracht tot 2 geautoriseerde medewerkers per proces. Die medewerkers vormen een virtueel team dat gezamenlijk de VIP posten behandeld.	XXXXX
160517.10	B	Systeemautorisaties management Toeslagen: uit een uitgevoerde controle blijkt dat het afgesproken beleid onvoldoende wordt nageleefd. Het MT stemt in met de gedane aanbevelingen en beslispunten.	√
160517.11	B	Mandateringstabel personele besluiten: het MT stemt in met de mandateringstabel personele besluiten, met dien verstande dat ook MT leden op een leerwerkplek gemandateerd moeten worden voor 4.3 en 4.4 (besluit tot vervullen van vacante functie en het openstellen van vacatures).	√
160517.12	T	Herbeleggen portefeuille Huishoudsamenstelling (voorheen Spookbewoning) en portefeuille EBV: dit wordt besproken in de context van de inrichting segment Toeslagen.	√
160517.13	T	Start DT 2015: op 13 juni 2016 start DT 2015. Met de aangeboden memo wordt het MT geïnformeerd over de af te ronden acties, het vrijgeven en uitsluiten van posten in het kader van het DT traject.	√
160517.14	T	Functiegebouw Rijk: het bedenkingentraject is bijna afgerond. Zodra alle bespreekpunten aan de orde zijn geweest zullen de voorstellen van de bedenkingencommissies gevolgd worden door het MT. Dat betekent dat dan de definitieve beschikkingen worden opgemaakt. Tegen de definitieve beschikking kan bezwaar worden gemaakt.	√
160517.15	T	Zeggenschap – medezeggenschap: het MT heeft het door de RvB vastgestelde document ter kennisgeving aangenomen. Dit document, conform het artikel op de Beeldkrant over de verkie-zingen 7 juni a.s., wordt op donderdag 19 mei a.s. met het DB van de OR besproken tijdens de terugkoppeling uit het MT.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie

B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
25 mei 2016

Datum vaststelling
7 juni 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 24 mei 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160524.1	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: en hebben de rapportage Iteratie 3 toegelicht aan het MT. In deze iteratie is, anders dan in de voorgaande iteraties, gebruik gemaakt van digitale middelen (website, youtube, e-mail). Aanbevelingen op basis van de opgedane ervaringen zijn gedeeld met het MT. Na afronding van de pilot worden de aanbevelingen, beschouwd vanuit de opgedane ervaringen over de hele pilot besluitvormend besproken. Wanneer het zinvol is om een aanbeveling eerder in het reguliere proces uit te voeren dan wordt deze onderbouwd met een business case voorgelegd aan het MT.	√
160524.2	T	Het Experiment – De Natuurlijke dialoog: vooruitblik: iteratie 4 gaat volgende week live. Iteratie 5 loopt en verwacht wordt dat iteratie 6 binnen enkele weken operationeel zal zijn.	√
160524.3	T	Werkvoorraden: de werkvoorraad neemt af. Het MT heeft deze ontwikkeling verkennend besproken.	√
160524.4	T	Instroom uitzendkrachten: het advies van Bedrijfsvoering is overgenomen. Dat betekent dat er 15 nieuwe uitzendkrachten in gaan stromen in team Specials per 13 juni 2016 en per 20 juni 2016 15 uitzendkrachten in het opleidingsproductieteam Den Haag.	√
160524.5	T	Handhavingsvisie 2016-2018: inhoudelijke bespreking vindt plaats met de regieteamleiders tijdens een MT overleg. Deze bespreking wordt gecombineerd met het bespreken van het klantsegmentplan. Na die bespreking zet het MT de lijn uit voor verdere bespreking in de COO kolom.	√
160524.6	T	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit: op inhoud is het MT het eens. De memo biedt echter onvoldoende inzicht in wat er nu precies moet gebeuren en hoeveel capaciteit daarvoor nodig is. Daar moet inzicht in gegeven worden in relatie tot andere lopende trajecten (BAG, huishoudsamenstelling etc.). Die vraag wordt teruggelegd bij XXXX XXXXXXXXX.	XXXXX √
160524.7	T	Data & Analytics: Samenwerking D&A – Toeslagen: het MT is het eens met de beschreven vormgeving van de onderlinge samenwerking. Over de personele kant zijn eerder al afspraken	√

		gemaakt op basis van het PvA Datafundament Toeslagen.	
160524.8	T/A	Data&Analytics Toeslagen team (DAT) – Prioritering en capaciteit: Het MT is het op inhoud eens; in relatie tot het memo dat in juni wordt opgeleverd, om definitief vast te stellen, is opgemerkt dat de samenhang met andere lopende ontwikkelingen helder moet zijn. Wellicht heeft dat invloed op de capaciteit.	XXXXX √
160524.9	T	Risicoselectie – uitvoering maart en april: is ter informatie aangeboden aan het MT. In de rapportage wordt ook een vraag een gesteld over extra benodigde capaciteit. Deze personele vraag wordt niet gehonoreerd door het MT. Handhavingsregie wordt gevraagd om duidelijk te maken wat er nu precies speelt.	XXXXX √
160524.10	T/A	Green Lane: de rapportage is informatief aangeboden aan het MT. De personele vraag in deze rapportage honoreert het MT niet; deze moet opgevangen worden in de reguliere planning. De rapportage maakt onvoldoende duidelijk waar we nu precies staan en wat deze manier van werken oplevert. Deze vragen moeten beantwoord worden in relatie tot het verder bespreken van de werkvoorraad.	XXXXX √
160524.11	T	Strategisch Management Trainees: de groep die in 2015 is inge-stroomd rond in september het traineeship af. Op dit moment wordt onderzocht welke plekken er beschikbaar zijn voor de trainees die in kunnen gaan stromen binnen de BD. Afgesproken is dat dit onderwerp besproken wordt tijdens de MT dag 31 mei 2016. 160607: is besproken; geen plekken beschikbaar binnen Toeslagen.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
8 juni 2016

Datum vaststelling
14 juni 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 7 juni 2016 van 09.30 – 11.30 uur
Vergaderplaats	Paushuize, zaal Sinzendorf (Kromme Nieuwegracht 49 te Utrecht)
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160607.1	T	is op 6 juni 2016 gestart in het MT Toeslagen (portefeuille Productieregie). Speciaal welkomstwoord voor hem, waarna tijd is besteed aan kennismaking.	√
160607.2	T/A	Portefeuilleverdeling MT: in het MT overleg d.d. 14 juni 2016 wordt de nieuwe portefeuilleverdeling vastgesteld. Direct daarna gaan de TL's en de demissionaire OR geïnformeerd worden en wordt intranet hierop aangepast. 160614: TL's en OR zijn geïnformeerd; intranet wordt geactualiseerd.	MT √
160607.3	T/A	Uitvoering Handhavingsplan 2016: in tegenstelling tot wat in de rapportage staat, heeft het MT nog geen uitspraak gedaan over het beleggen van werk in Specials (VT 2016, risicoselectie lopend). Onderzoek daarnaar loopt nog. Verder wil het MT graag meer duidelijk over de volgende acties: - Toezicht huur (zou uitgesplitst worden in de verschillende acties); - Verzuimboetes: wat betekent dit precies? - Doelgroepers: restant uit 2015?	(XXXX)
160607.4	T/A	Horen bij bezwaar: de indiener van een bezwaar moet gelegenheid krijgen zich te laten horen. In het proces moet dit ingeregeld worden in overleg met de TL's bezwaar. XXX pakt de implementatie op. Gecheckt wordt hoe het staat met het realiseren van een hoorkamer in kantoor Utrecht. 160614: implementatie is gestart; hoorkamer maakt onderdeel uit van het project aanpassen centrale hal. B/CFD heeft dit project nieuw leven ingeblazen.	XXX √ XXXXX √
160607.5	B	Staffel verzuimboetes: het MT stemt in met de voorgestelde werkwijze. Dat betekent dat het voorstel voorgelegd gaat worden aan DGBel in het kader van het aangepaste Besluit Bestuurlijke Boeten Belastingdienst Toeslagen (BBBBT) dat op 1 juli 2016 van kracht wordt.	√

160607.6	B	Behandelen uitval/uitworp TSL72: het MT stemt in met dit behandelvoorstel dat in nauw overleg tussen de TL en Productieregie tot stand is gekomen.	√
160607.7	T/A	Opschorten betaling in TVS: het MT is het inhoudelijk eens met dit voorstel. Voordat hiermee gestart wordt moet er duidelijkheid zijn over hoe de bewaking van termijnen is geregeld én waar de signaalfunctie wordt belegd.	(XXXX)
160607.8	T/A	1BRN: het MT is het eens met de voorgestelde lijn, mits deze past in de lijn zoals 'Den Haag' die hanteert. Wanneer dat niet helder is dient er eerst afstemming met 'Den Haag' plaats te vinden.	(XXXX)
160607.9	T/A	Evaluatie pilot COA: in het rapport dat er nu ligt mist het MT het evalueren van onze eigen aanpak intern en het beleidsmatige aspect. Deze gewenste aanvullingen worden besproken met [redacted] en XXXX. 160614: is besproken. Pilot wordt verlengd; na deze verlenging wordt er opnieuw geëvalueerd, rekeninghoudend met de hierboven gemaakte opmerkingen.	XXXXX √
160607.10	B	Verlengen inhuurcontracten: het MT stemt in met het verlengen van de inhuurcontracten zoals voorgesteld door Bedrijfsvoering.	√
160607.11	T	Verzuimrapportage ultimo mei 2016: hoewel het percentage iets is gedaald is het nog hoog. Bedrijfsvoering brengt het verloop van het verzuim in het eerste halfjaar 2016 deze maand in kaart. Het resultaat daarvan wordt begin juli geagendeerd voor het MT overleg.	XXXXX
160607.12	B	Massaal opgelegde boetes (aangepast memo): het MT stelt vast dat het besluit is dat een ontbrekend motiveringsbesluit voor het opleggen van een boete aan slechte schatters-uitzonderlijk geval en aan recidivisten gerepareerd kan worden in bezwaar.	√
160607.13	T/A	Landelijke adreskwaliteit, Risicoselectie en Green lane: op deze onderwerpen wordt nadere toelichting gevraagd. De voortgang Green lane wil het MT specifiek bespreken in een volgend overleg.	XXXXX
160607.14	T	Besproken tijdens MT dag 31 mei 2016: Inkomensharmonisatie: het MT is goed meegenomen in dit traject. Op het op 30 mei 2016 toegestuurde document heeft het MT geen commentaar.	√
160617.15	B	Besproken tijdens MT dag 31 mei 2016: MAC 2017: in het vervolg op het bespreken van de effectmeting MAC 2016 op gebruik actuele inkomens is door [redacted] een memo opgeleverd over de mogelijkheden van gebruik FLG in het MAC proces. Het MT heeft conform dit voorstel besloten.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
15 juni 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 14 juni 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160614.1	T	Portefeuilleverdeling MT: de portefeuilleverdeling is vastgesteld. Een overzicht van de portefeuilleverdeling over de zittende MT leden is toegestuurd aan de TL's en wordt gepubliceerd op intranet.	√
160614.2	T/A	Afbouw Oude jaren: memo is besproken; voorstel wordt aangehouden. Reden: op basis van het behaalde resultaat ziet het MT geen reden om het eerder genomen besluit te herzien. Het MT gaat hierover in gesprek met PR en betrokken TL's.	XXX
160614.3	T/A	Rapportage Nationaal Dreigings Beeld – Toeslagendeel (opgesteld door de FIOD): het MT is onaangenaam verrast over zowel het proces waarin de rapportage tot stand is gekomen (zonder Toeslagenbetrokkenheid), als op de inhoud (beschrijft de situatie in 2012). XXXXX neemt hierover contact op met de directeur FIOD.	XXXXX
160614.4	T	Financiële rapportage: voor 2016 is er toestemming om de schotten tussen de personele budgetten te verwijderen. Overheveling van budgetten naar de IV keten is nog onderwerp van gesprek. Verder geen sprake van bijzonderheden.	√
160614.5	T	Jaarcontract CAP (Centrale administratieve processen) 2017: CAP heeft het voornemen zijn jaarcontract in september 2016 af te ronden. In fase 2 worden ook Toeslagen en BelTel betrokken. Afgesproken is dat XXXXX participeert in de stuurgroep en dat XXXXX hem waarneemt.	√
160614.6	T	Blockchain technologie: het gaat hier om een nieuwe technologie die binnen de Belastingdienst beproefd gaat worden in een aantal pilots. Afspraak is gemaakt dat er voor half juli 2016 een thematisch overleg wordt gepland over dit onderwerp.	XXX
160614.7	T	Strategisch Management Traineeship: in samenwerking met ORMIT start in september 2016 een nieuwe groep trainees. Gevraagd is om voor 10 juli 2016 mogelijk opdrachten aan te leveren voor het eerste deel van dit traject. Dit onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg van 28 juni 2016 met als doel dan afspraken te maken over de door Toeslagen evt. aan te leveren opdrachten.	√
160614.8	T	Rijksbrede BHV (Bedrijf Hulp Verlening): aan de implementatie van een rijksbrede BHV wordt gewerkt onder regie van B/CFD.	√

		Toeslagen is in het gebouw aan de Graadt van Roggenweg verantwoordelijk voor de BHV (voor beide torens). Ook hier moet de rijksbrede BHV geïmplementeerd worden. Afgesproken is dat vanuit Bedrijfsvoering [redacted] de implementatie trekt.	
160614.9	T	Gevraagde voorzieningen: naar aanleiding van een vraag om telefoons voor medewerkers HHR is het volgende vastgesteld: Het MT stelt dat de TL verantwoordelijk is voor de afweging of de medewerker over een telefoon, of andere voorziening, moet beschikken. Die afweging moet gemaakt worden langs de lijn van het werk. Bedrijfsvoering heeft een toetsende rol op het moment dat voorzieningen aangevraagd worden.	√
160614.10	T	Het Nieuwe Werken: eerder is gesproken over bellen met klanten, in geval een medewerker thuis werkt. Bedrijfsvoering heeft hierop een advies uitgebracht. Dit advies wordt a.s. donderdag besproken met de OR en daarna geagendeerd voor het MT.	√
160614.11	T	Instroom uitzendkrachten: in overleg tussen Productieregie en Bedrijfsvoering wordt er voorlopig pas op de plaats gemaakt. Na de zomerperiode wordt dit opnieuw bekeken.	
160614.12	T	Terugkoppeling uit CDO 0: de MT leden zijn geïnformeerd over de in het CDO 0 besproken onderwerpen.	√
		ALLEEN VOOR HET MT	
		Aanbesteding Uitzendkrachten: ligt stil. OR BelTel heeft hierover een verschil van mening met de bestuurder. OR is van mening dat er aanbesteedt wordt op structureel werk. 11.1 Wordt mogelijk een bespreekpunt in de RvB.	XXXXX/ XXXXX
		VAR → DBA: het verdwijnen van de VAR heeft consequenties bij inhuur zzp'ers. Van belang is om intern BD af te stemmen hoe om te gaan met het afsluiten van overeenkomsten. Onze lijn is dat dit loopt via B/CFD.	
		Stukken uit Handhavingsregie: afspraak is gemaakt dat XXXX stukken aan kan bieden vanuit Handhavingsregie. In de praktijk leidt dit soms niet tot een effectieve bespreking in het MT. Om die reden is afgesproken dat hij stukken wel voorbespreekt met [redacted] koppelt dit terug aan XXXX.	
		Portefeuille verdeling is op hoofdlijnen vastgesteld. MT leden nemen ook deel in diverse projectgroepen e.d. Om inzicht te houden in wie waarin participeert en waaraan deelneemt, is afgesproken dat ieder MT lid dit voor zichzelf in kaart brengt. Totaal wordt besproken tijdens de MT dag 21 juni 2016.	Alle MT leden
		Rapport Gastouderbureaus van SZW: het MT is van mening dat dit rapport door tussenkomst van het MT aan SZW gestuurd moet worden. Rapport wordt opgevraagd bij HHR.	
		Directe financiering kinderopvang: vraag is gesteld of KOT 2.0 met gebruik van t-2 werkbaar is. Antwoord: nee. Op dit moment worden er in de context van dit onderwerp veel vragen gesteld. Het achterliggende doel is niet altijd helder. Van belang is dat wel te doen, om ook de antwoorden te krijgen die nodig zijn. Op 6 juli is er ene AO met SZW. Bredere communicatie kan pas plaatsvinden als de brief die min. Asscher aan de Kamer gaat sturen beschikbaar is. XXX vraagt [redacted] om het MT uitgebreider bij te praten op dit onderwerp.	XXX
		Kwartierplan BBK: voor het MT is niet duidelijk welk probleem hier nu precies mee opgelost wordt. Voor Toeslagen wordt het in ieder geval een stuk complexer. Toeslagen kent nu dezelfde lijn als beschreven, nl.: binnenkomst bij B/CFD, B/CA doet af wat kan en de rest komt naar kantoor. Onbekend is welke horizon BBK heeft.	XXX/ XXXXX

		Wat er in het plan staat geschreven over het toeslagenproces is niet juist. Standpunt MT is dat Toeslagen hier niet op aansluit. Afgesproken is dat XXX in gesprek gaat met [redacted] en dat daarna XXXXX een gesprek met [redacted] heeft.	
		10, 2e	
			XXXXX

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
4 juli 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 21 juni 2016 van 09.15 – 16.45 uur
Vergaderplaats	Gasterij De Os en het Paard, Deilsedijk 73-75 te Deil
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160621.1	T	Rapport Nationaal Dreigingsbeeld (verslag MT overleg 14 juni 2016): geslaagde interventie gepleegd: toeslagendeel gaat er uit.	√
160621.2	T	Segment Toeslagen: integraliteit HHR, PR, BV en IM: In de P en F kolom wordt nog steeds gesproken over hoe die kolommen er precies uit gaan zien. Beeld is dat op termijn de CFO rol overgaat in een concerncontroller rol. Dat betekent dat de CFO rol in het segment zit. In de P kolom is het beeld dat alle medewerkers in de kolom zitten. Vanuit de kolom werken zij dedicated voor andere onderdelen van de COO kolom. Wat IM betreft: voert de portfolio discussie nu. De IM portefeuille hoort thuis in het MT. Eén van de MT leden Toeslagen krijgt dus IM in portefeuille. Dat MT lid is degene waarlangs alles dat IV raakt binnenkomt en uitgaat. Daarnaast kennen we nu de Productmanager rol die ingevuld wordt door is gevraagd om het Agileproces te beschrijven incl. hoe dat proces nu door onze organisatie loopt. Die beschrijving komt in juli 2016. In PR is op dit moment onderscheid gemaakt tussen de buitenkant en de binnenkant. Of dat zo moet blijven als er een nieuwe M2 wordt aangetrokken is nog de vraag. Dat wordt nog besproken. Handhavingsregie: in het kwadrant Handhavingsregie hangt ook Communicatie en Dienstverlening. Wanneer het nodig is, of wanneer er behoefte aan is dan kan er gekozen worden om deze delen apart te positioneren. Het MT is unaniem van mening dat het nodig is om onderscheid in genoemde portefeuille te maken om langs die lijn integraal tot de juiste besluiten te komen. Wanneer het nodig is kan ervoor gekozen worden om tijdelijk of structureel portefeuilles toe te voegen of om bijv. 1 portefeuille door twee personen uit te laten voeren.	√
160621.3	T/A	Detaillering portefeuilles (in welke werkgroepen en overleggen participeren we/nemen we deel): elk MT lid brengt dit voor zichzelf in kaart en stuurt het overzicht aan toe. maakt een totaal overzicht.	MT

160621.4	T	Aanpak en planning voor het in kaart brengen Werk (hoeveel en aard/niveau van het werk) en de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) incl. M2 laag: in de organisatie op dit moment veel vragen over het werk dat 'opdroogt', terwijl uit het opgeleverde maandbeeld lijkt of er nog voldoende werk beschikbaar is. Het beeld dat het werk (de werkvoorraden) sterk afnemen en dat we in de actualiteit komen wordt herkend. Dat maakt het noodzakelijk dat het geheel in kaart gebracht wordt, vanuit de basis. Daarmee wordt bedoeld: wat willen we als het gaat om het werk dat we zelf initiëren (handhaving/toezicht) en hoe willen we dat doen. Ook is het belangrijk om te kijken naar de ordeningsprincipes die we (kunnen) hanteren. Uitleg/verduidelijking: - We hebben een Handhavingsplan, we hebben onze risicoselectie. Prognose op dat deel van het werk ontbreekt. Daardoor doen we minder dan dat we kunnen/willen doen in toezicht. Ook zijn we nu onvoldoende flexibel in het werk, als toezichtwerk niet tijdig beschikbaar is. Feitelijk wordt er dan afgeschaald. Willen we dat, of niet? - Het werk is nu op procesniveau georganiseerd, waarbij in de verschillende teams bepaalde werkstromen uit dat proces zijn belegd. Dat beperkt ook onze flexibiliteit. - Wanneer Productieregie werk aanbiedt dat anders is dan dat er regulier in een team wordt gedaan, zeggen TL's dat de medewerkers dat werk niet kunnen doen. - Een aantal TL's stromen, wegens diverse redenen, uit: moeten we daarop werven? Nu het moment om echt fundamenteel naar het werk en de ordening van het werk te kijken. De realiteit en de vastgestelde behandelpyramide belemmeren ons in het integraal werken (wat een uitgangspunt is).	
160621.4	T/A	Vervolgafspraak: Aanpak en planning voor het in kaart brengen Werk (hoeveel en aard/niveau van het werk) en de benodigde capaciteit (kwantitatief en kwalitatief) incl. M2 laag: Voor het in beeld brengen van ons werk moet capaciteit, met de juiste kwaliteit, beschikbaar zijn. Er moet niet alleen gekeken worden naar het door de klant geïnitieerde werk, maar ook naar het deel dat we zelf initiëren (ons toezichtwerk). Binnen een werkproces moet een medewerker integraal ingezet kunnen worden en op alle werkstromen in een proces moet een prognose beschikbaar zijn. De analyse op het werk moet zorgvuldig uitgevoerd worden. Daar moet de tijd voor genomen worden die nodig is. Vraag is: hoe ontwikkelt ons werk zich bezien vanuit het verleden, welk werk hebben we nu liggen, wat is onze forecast en welke tendensen worden onderkend. Het handhavingsplan moet daarin meegenomen worden. Vanuit die analyse moet het gesprek gevoerd worden en verder verbreed worden naar het toezichtwerk. Moet in een breed verband uitgevoerd worden. XXXXX is eigenaar van deze actie. Hij gaat in gesprek met Productieregie om de aanpak te bepalen en de planning. Hij komt hiermee terug in het volgende MT overleg.	XXXXX
160621.5	T	10, 2e	XXXXX √
160621.6	T/A		MT

		10, 2e	
160621.7	T/A	Herwaardering groepsfunctie C: van medewerkers uit een team Vraag is een brief ontvangen over de salariëring. Het is de primaire verantwoordelijkheid van het MT dat medewerkers het werk krijgen toebedeeld dat past bij het niveau waarop zij zijn ingeschaald. Bij medewerkers is waarschijnlijk sprake van onbekendheid met de beloningssystematiek. Daarnaast is er de wens van het management om differentiëren in de beloning ook als HR instrument in te kunnen zetten in relatie tot de arbeidsmarktpositie en als het gaat om het niveau van het werk en daarnaast speelt de vraag hoe zet het met inschaling C in relatie tot inschaling E. Helder moet zijn hoe we op deze afzonderlijke punten werken en daarnaast moeten er afspraken gemaakt worden over hoe we daarover communiceren. TL's kunnen de rechtspositie niet/onvoldoende uitleggen aan medewerkers. Belangrijk is dat we vooral kijken naar het werkpakket van de medewerker. Bedrijfsvoering kan gevraagd worden welke beloning past bij het werkpakket. De omvang van het werkpakket is ook van belang. Gaat het om een werkpakket voor 10 medewerkers, dan moet dat werk ook bij die 10 medewerkers neergelegd worden. In team Specials is de lijn dat elke medewerker al het werk kan. Al het werk past in de range van de C-schaal. Differentiëren in beloning voor uitzendkrachten kan tot een ongewenst beeld bij de vaste medewerkers leiden. Afgesproken is dat onderzocht moet worden wat er feitelijk achter de gestelde vraag zit. Vraag is of er inderdaad sprake moet zijn van functieweging.	XXXXX

		Op de brief wordt gereageerd door enkele afzenders uit te nodigen voor een gesprek met XXXXX, XXXXX en XXXXX.	
160621.8	T/A	Leiderschapsontwikkeling TL's Utrecht: het leiderschapstraject zoals dat nu in Den Haag plaatsvindt, is ontstaan in de transitie Den Haag. Dit levert veel op in de ontwikkeling en ondersteuning van de TL's. Op dit moment is er in kantoor Utrecht geen specifieke aanleiding. Die aanleiding kan er zijn in relatie tot de laatstgehouden M-dag, waarin alle TL's de toeslagenwereld in kaart hebben gebracht. Afspraak is dat onderzocht wordt of het mogelijk is om hier op de volgende M-dag verder over in gesprek te gaan. Op basis daarvan kan vervolgens gekeken worden hoe dit vorm te geven.	MT
160621.9	T	Vlootschouw/voorbereiding Vlootschouw 11 oktober 2016: Afspraak is dat in de Vlootschouw d.d. 11 oktober 2016 alle TL's 'geschouwd' worden.	√
160621.10	T/A	Leiderschap: ontvangen mail over goedkeuring opleiding medewerkster IM: tijdens de vergadering ontvangen door XXXXX. Gestelde vraag past niet in de gemaakte afspraken. XXXXX infor-meert bij XXXX XXXXXXX naar het voortraject.	XXXXX
160621.11	T	Reguliere vergaderonderwerpen: de verslaglegging van de 'reguliere' vergaderpunten is opgenomen in het verslag van het MT overleg d.d. 28 juni 2016.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
29 juni 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 28 juni 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160628.1	T	Maandbeeld KPI's: in verband met de vacature M1 Handhaving zijn enkele KPI's 'eigenaarloos'. Afgesproken is dat XXXXX deze waar-neemt. KPI6 (invalids) neemt XXXXX in portefeuille. KPI Bezwaar1 instroom: XXX zorgt dat er een actieplan komt.	√
160628.2	B	Inhoudelijke aanpassingen in weging en selectie tussen Handhavingsregie/IST/Fraude: het MT stemt in met: 1. Het proces van veredeling (verrijking) van signalen/gegevens ten behoeve van specifiek toezicht en fraude. 2. De vorming van het samenwerkingsverband (screeningsgroep) voor de uitvoering van de veredeling. 3. Het gebruik van de 'meetlat' als instrument. Het samenwerkingsverband is geen besluitvormend orgaan. In het samenwerkingsverband worden alleen inhoudelijke besluiten over het werk dat er ligt genomen. Afgesproken is dat vanuit het MT XXX volgt hoe dit proces loopt.	√
160628.3	T	De Natuurlijke Dialoog: het MT heeft de memo waarin de voortgang iteraties 4, 5 en 6 staat beschreven ter kennisgeving aangenomen.	√
160628.4	B	Afhandeling geblokkeerde uitbetalingen oude jaren: het MT is het eens met het afhandelen van de geblokkeerde uitbetalingen, conform het voorstel. Het MT stelt a. voor de kleine groep burgers die hier iets van gaan merken vooral individueel te benaderen b. dat voorkomen moet worden dat dit zich opnieuw voor gaat doen. XXXXX bespreekt dit met productieregie.	√
160628.5	B	Plan van aanpak uitvoeren PIA (Privacy Impact Analyse) op de logische toegangsbeveiliging van data: het MT stemt in met het plan van aanpak, met dien verstande dat het tussenresultaat aangeboden moet worden aan het MT.	√
160628.6	T	Rapportage Analyse damage KOT DT 2014: het MT heeft gevraagd om een analyse op deze damage uit te voeren. Het MT wilde antwoord op de vragen:	XXXXX

		a. wat is er precies gebeurd / wat is de oorzaak van deze damage en b. kunnen we klanten die door deze damage benadeeld zijn en geen bezwaar hebben gemaakt onderscheiden en dus ook zelf benaderen en c. wat moet er gedaan worden om dit in de toekomst te voorkomen. Het MT vindt dat in de rapportage die vragen beantwoord moeten worden. Aan de opsteller wordt gevraagd de rapportage daarop aan te passen.	
160628.7	T/A	Terugvordering: in mei is Toeslagen geïnformeerd over het feit dat het LIC een groep burgers ten onrechte een brief heeft gestuurd dat zij aan hun verplichting hebben voldaan. Het MT vindt dat het MT LIC een standpunt moet innemen hoe hier mee om te gaan. Dat standpunt moet voorgelegd worden aan het MT Toeslagen.	XXXXX
160628.8	T/A	Effectmeting KOT 4- en 12-jarigen: het resultaat van deze actie is informatief aangeboden aan het MT met de vraag: is dit de juiste richting. Het meten van het effect op compliance van acties is lastig. Zeker is dat deze actie een direct meetbaar effect heeft in de zin dat de burger actie onderneemt. Het doen van effectmeting is belangrijk en zinvol, vindt het MT. Afgesproken is dat in de volgende kwartaalrapportage aandacht wordt geschonken aan: waar staan we op dit gebied en wanneer doen we wat als het gaat om de tweede helft van 2016.	XXXXX
160628.9	T	Mogelijke opdrachten voor de strategische management trainees die in september starten: het MT heeft van gedachten gewisseld over het aandragen van één of meerdere opdrachten. Duidelijk is dat daarover nog verdere afstemming plaats moet vinden. Afgesproken is dat XXXXX dat oppakt.	XXXXX
160628.10	T	Stuurgroep Basisregistraties: XXXXX heeft de agenda en stukken ontvangen. De stuurgroep vindt donderdagochtend plaats. Alle MT leden zijn verhinderd. Op basis van de agenda is besloten dat er niets 'geregeld' hoeft te worden. In de projectboard nemen [redacted] deel. Ook van hen is geen signaal ontvangen dat aanwezigheid noodzakelijk is. XXXXX zegt af; overigens moet nog vastgesteld worden wie de nieuwe deelnemer wordt in deze stuurgroep.	√
160628.11	T	Continu verbeteren Bezwaarproces: op dit moment zijn een aantal verbetergroepen actief in het Bezwaarproces. De TL's hebben aangegeven dat vanuit die groepen verbreding naar andere processen nodig is om het einddoel "betere kwaliteit van het proces" te halen. Afgesproken is dat andere processen betrokken kunnen worden. De CAF bezwaren lopen mee in deze acties; dit item verdient echter ook nog specifieke aandacht.	√
160628.12	T/A	Uitnodiging FEZ over Bezwaar: van FEZ is een uitnodiging ontvangen om in gesprek te gaan over het bezwaarproces. Bij de uitnodiging is een vragenlijst gevoegd om snel te beantwoorden. Onbekend is wat de aanleiding is voor deze uitnodiging. Daarnaast is de context niet helder. XXXXX informeert hiernaar bij de afzender. Deelname aan het gesprek is afhankelijk van het	XXXXX
160628.13	T/A	GRIP-pond Het MT is geïnformeerd over de actuele stand van zaken. Binnenkort wordt een verdere toelichting op GRIP gegeven in het MT overleg.	XXXXX
		Reguliere onderwerpen besproken tijdens de MT dag d.d. 21 juni 2016:	
160621.1	B	Het Nieuwe Werken: in 2015 is, vanuit veiligheidsperspectief, in de uitgangspunten opgenomen dat telefonisch klantcontact niet plaats mag vinden wanneer een medewerker thuiswerkt. Geconstateerd is dat dit uitgangspunt os beperkt. Om die reden is aan Bedrijfsvoering een advies gevraagd. Dit advies maakt helder dat telefonisch klantcontact ingeval van thuiswerken kan, onder bepaalde voorwaarden (niet met een privé telefoon en zonder nummerherkenning). Het MT besluit daarom, na overleg met de OR op 16 juni 2016, dat de uitgangspunten conform het advies van Bedrijfsvoering worden aangepast. Deze aanpassing is besproken met alle TL's en gaat ook gecommuniceerd worden via intranet.	√

160621.2	T	Stand van zaken verdaagde DT 2014 (bewoningssituaties): aantallen nemen gestaag af. Op dit moment is er nog sprake van ruim 100.000 verdaagde posten. Extra druk op dit traject is niet nodig, wel blijft het belangrijk om de ingebrekestellingen goed te volgen.	√
160621.3	T	Bespreking 1e Viermaandsrapportage Toeslagen 2016: het gespreksverslag is gemaild aan de MT leden. Gesprek is goed verlopen. Compliment aan alle medewerkers voor het behaalde resultaat.	√
160621.3	T	Stroomlijnen inning rood – blauw: opgemerkt is dat het burgerperspectief er niet goed in zit. Aandachtspunt: alle partijen geven afzonderlijk input voor de UTNS. Van belang is dat deze signalen opgetild worden naar gezamenlijkheid. Voor Toeslagen is randvoorwaardelijk dat er in 2019 een voorziening is dat de burger alleen maar op de knop hoeft te drukken.	√
		OREA: XXXXX meldt dat OREA ondersteunt op het personele aspect als het gaat om ontwikkelingen in relatie tot de investeringsagenda. Voor het vanuit breed perspectief volgen van het implementeren van ontwikkelingen voortkomend uit de investeringsagenda staat [redacted] (DGBel) opgesteld.	
		Personele zaken: 10, 2e	[redacted] MT XXXXX [redacted]
			XXXXX
			MT

			10, 2e		

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
13 juli 2016

Datum vaststelling
19 juli 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 12 juli 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160712.1	T/A	Werkaanbod: in het kader van de afnemende werkvoorraad is ons werkaanbod in kaart gebracht, zowel het totaal als het werkaanbod per proces. Dit overzicht maakt zichtbaar dat het nodig is om medewerkers breder inzetbaar te maken én om voor het 2e halfjaar de doelstellingen per proces opnieuw te bezien. XXXXX pakt dit op. In het MT overleg d.d. 19 juli 2016 wordt hier verder over gespro-ken. 160719: het MT heeft afgesproken dat er een taskforce wordt ingericht. Deze taskforce is op 26 juli 2016 voor het eerst bij elkaar geweest.	XXXXX √
160712.2	B	Vraag: in de werkvoorraad van proces Vraag is sprake van 1900 posten die ouder zijn dan een halfjaar. Het MT besluit deze posten af te boeken.	√
160712.3	T/A	BAG (BasisAdministratie Gebouwen): heeft grote impact op toeslagen. Er wordt een Business case light uitgevoerd om de structurele impact hiervan in kaart te brengen. Het MT stelt vast dat deze wijziging in een project opgepakt moet worden. Bekeken wordt wie als projectleider kan fungeren. Op advies van de vakgroep is besloten dat wijzigingen in het kader van de BAG niet met terugwerkende kracht worden doorgevoerd.	MT √
160712.4	T	Rapportage Analyse damage KOT DT 2014: het MT stelt de rapportage vast en neemt de aanbevelingen en voorgestelde acties over. De rapportage wordt aangeboden aan 'Den Haag'.	√
160712.5	T/A	Correcte Huishoudsamenstelling: in vervolg op 'De Monitor' en in het kader van de SWO-TWO problematiek is gekeken naar de bepaling van het huishouden. In de aangeboden memo worden enkele opties geschetst hoe de huishoudsamenstelling te bepalen. Het MT heeft een aantal vragen over de optie die aan hen geadvi-seerd wordt. Aan de opsteller wordt gevraagd om het advies toe te lichten in een volgend overleg. 160719: wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 26 juli 2016.	XXXXX √
160712.6	B	5 Jaarstermijn voor het definitief vaststellen van een toeslag: het MT neemt het advies van de vakgroep incl. de beschreven acties over.	√

160712.7	T/A	Continu verbeteren in het 3e kwartaal 2016: het MT neemt het advies voor het 3e kwartaal 2016 over. De MT leden bespreken dit met hun TL's.	MT
160712.8	B	Het Nieuwe Werken – telefonisch klantcontact in geval van thuis werken: het MT heeft op basis van een gevraagd advies van Bedrijfsvoering de uitgangspunten aangepast. Dat betekent dat telefonisch klantcontact, rekeninghoudend met beveiligingsvoorschriften, ook mogelijk is wanneer een medewerker thuis werkt. Deze wijziging wordt vanmiddag besproken met de TL's. Op intranet worden de gewijzigde uitgangspunten gepubliceerd.	√
160712.9	T	M-dag gehouden op 7 juli 2016: goede dag, dichtbij het werk en het leidinggeven, goede sfeer, veel input gekregen in de gesprekken. Hoe verder met alle input, dat wordt besproken in het MT overleg d.d. 19 juli 2016.	√
160712.10	T	Eindrapport "Versterken van toezicht en handhaving en kwaliteitsverbetering bij gastouderbureaus door samenwerking in de keten": het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van SZW. In overleg met SZW is besloten dat dit onderzoeksrapport geen formele status krijgt. Het rapport moet voor aanbieding aan het CDO 2 overleg geagendeerd worden voor het MT overleg is de afspraak.	√
160712.11	T	Digitalisering: aan C&DV en Bedrijfsvoering is gevraagd om onderzoek te doen naar het gebruik van het portaal. De resultaten van dat onderzoek worden geagendeerd voor een volgend MT overleg.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
27 juli 2016

Datum vaststelling
2 augustus 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 26 juli 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160726.1	T	XXXXX is vandaag tot ca. 10.30 aanwezig bij het MT overleg, wegens een andere afspraak. Dat betekent dat enkele agendapunten worden doorgezet naar het volgende MT overleg.	√
160726.2	T	Innovatie: het MT is geïnformeerd over de actuele stand van zaken en de lopende experimenten. Ook is ingegaan op een ontwikkelde tool die ondersteund in de waardering van ingediende ideeën. Deze tool kan door het MT gebruikt worden in het besluitvormingsproces. Het MT heeft veel waardering voor de manier waarop innovatie wordt neergezet.	√
160726.3	B	Correcte huishoudsamenstelling: de vragen die het MT heeft gesteld zijn beantwoord. Dit leidt niet tot een ander beeld. Dat betekent dat doorgegaan wordt zoals beschreven onder optie 3, rekening houdend met de wijzigingen in de BAG.	√
160726.4	T	BAG: implementatie van de wijzigingen wordt in projectverband opgepakt. In overleg met B/CA, neemt [redacted] de projectleidersrol op zich.	√
160726.5	T/A	Wijziging in sociaal zekerheidsverdrag tussen Nederland en Marokko: het MT volgt het advies van de Vakgroep Uitvoeringsbeleid. Dat betekent dat er ten gevolge van deze wijziging, op grond van de AWIR (artikel 27) rente wordt berekend over KGB, wanneer dat van toepassing is. Vanuit PR wordt contact gelegd met de SVB om te bespreken of specifieke communicatie afspraken nodig zijn en zo ja, of TSL of SVB dat op zich neemt. 160802: is met PR besproken.	XXXXX √
160726.6	T	Onderzoek Kwaliteitsverbetering Gastouderbureaus: in opdracht van SZW is onderzoek gedaan naar kwaliteitsverbetering door gemeenten en BD. Het rapport, dat overigens geen formele status krijgt, wordt ter informatie geagendeerd voor het CDO 2.	√
160726.7	T/A	Vervolg pilot COA; inrichting werkzaamheden: de regie op deze pilot moet goed belegd worden. Mogelijkheden zijn verkend. Het heeft de voorkeur van het MT om de regie te beleggen bij Productie-regie. Besproken wordt of PR daar capaciteit voor beschikbaar heeft. 160802: wordt in de week van 8 augustus besproken.	XXXXX

1911182 02688

160726.8	T/A	Voortgang DT 2015: bij Productieregie wordt en check op de genoemde aantallen gedaan.	XXXXX √
160726.9	T/A	Projectboard Basisregistratiesystemen: aanstaande donderdag kan Toeslagen niet deelnemen. Met de voorzitter van dit overleg wordt telefonisch contact gelegd om dit toe te lichten. 160802: zowel telefonisch als via mail contact gelegd. Gevraagd is om de passage in het vorige verslag aan te passen.	XXXXX √
160726.10	B	Onbetaald verlof opnemen door uitzendkrachten: in antwoord op een daarover gestelde vraag heeft het MT besloten, na een check bij HR, dat een uitzendkracht in deze tijd van aflopend werkaanbod onbetaald verlof mag nemen, wanneer hij of zij geen of onvoldoende vakantieuren meer beschikbaar heeft. Dat mag ook in geval van deelname aan het teamuitje. Uren Onbetaald verlof mogen niet ingehaald worden.	√
160726	T	XXXXX meldt dat hij binnenkort een afspraak heeft met [redacted] Deze afspraak vindt plaats in het kader van een onderzoek dat door hen gedaan gaat worden op verzoek van [redacted] naar het besluitvormingsproces in de Raad van Bestuur.	
160726	T	N.a.v. verslag MT dag: [redacted] hebben aangegeven dat zij graag in kantoor Utrecht willen werken, wanneer die mogelijkheid er is. Dit in verband met reistijd. Verder geen opmerkingen.	
160726	T	Deelname Projectboard Basisregistratiesystemen: wordt bij XXXXX belegd (portefeuille Handhaving).	
160726	T	's Avonds bellen: [redacted] gaat na welk besluit er is genomen én of dat besluit daarna nog herzien is.	
160726	T	XXX is met medewerkers Bezwaar Den Haag in gesprek geweest over beloning. Aan hen is gemeld dat er onderzoek wordt gedaan. De datum waarop dat onderzoek is afgerond zal aan hen worden doorgegeven. Gaat om vaste medewerkers die nog relatief kort bij ons werkzaam zijn. XXX stelt dat het goed is om ook medewerkers te laten kijken naar de lijst werkzaamheden en de bijbehorende waardering. XXXXX meldt dat hij a.s. donderdag een afspraak heeft met [redacted] om de mogelijkheden te bespreken voor medewerkers in de kweekvijver. Dit naar aanleiding van het traject rond de post initiële master fiscaal recht. Wellicht zijn er meer van dit soort mogelijkheden.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
3 augustus 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 2 augustus van 09.45 – 13.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160802.1	T/A	Kwartaalrapportage, 2e kwartaal 2016 Toeslagen: - Functionaliteit in TVS voor ZTA (zorgtoeslag arbeidsmigranten): Functionaliteit is beschikbaar; nog wel veel technische damages. XXXXX checkt of het hier nog gaat om een tussenoplossing, of dat het inderdaad gaat over de structurele functionaliteit. - Fiscaal partnerbegrip: memo is opgeleverd; wordt geagendeerd -voor een volgend MT overleg. - Effectonderzoek: zijn we goed op aangesloten. Afspraak is gemaakt dat ook de KOT hierin meegenomen wordt. - Nationale Ombudsman (NO): XXXXX legt contact met de NO, om overleggen met substituut NO of NO zelf in te regelen. - Rechtmatigheid: factsheet laat zien dat het goed loopt. - Bezwaarbehandeling: XXX gaat na wat er precies speelt. Eind dit jaar mag er geen sprake zijn van voorraad buiten de behandeltermijn. - Terugdringen invalids: gevoel is dat het beter gaat; lastig om dat meetbaar te maken. - Kwaliteitscontroles door ADR (Accountantsdienst Rijk): met de ADR lopen gesprekken over de uitvoering van deze controles. Wens is om de resultaten van interne kwaliteitscontroles te gebruiken op termijn. De mogelijkheid om met een proces te starten zal met hen besproken worden. - Uitval/Uitworp: tijdigheid zakt terug in combinatie met een oplopende voorraad. Aandachtspunt. - Bezwaar – terugdringen instroom: na de vakantieperiode wordt een analyse op de instroom gedaan. Aandachtspunt: klant vooral oproepen om eerst telefonisch contact op te nemen. Ook zijn er opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van brieven, in de zin van: meer uitleg geven, kan voorkomen dat de klant in bezwaar gaat.	XXXXX XXXXX XXX XXXXX XXX
160802.2	T	Taskforce Werk: het MT is geïnformeerd over de ingezette acties voor de korte termijn. Wat er nodig is op de langere termijn raakt als snel aan de uitgangspunten die we eerder hebben vastgesteld. Uiteindelijk doel is dat we flexibeler worden in de verdeling van ons werk.	√

		Afgesproken is om nog voor de zomerperiode te bespreken wat er moet gebeuren om het gewenste doel te bereiken. Een belangrijk deel van het MT overleg d.d. 9 augustus 2016 wordt daarvoor gebruikt.	
160802.3	B/A	Productowner (PO) rol: besproken is een memo waarin de rol van de productowner beschreven staat. Het MT is het eens met de inhoudelijke beschrijving. De invulling van deze rol moet door de regieteamleiders worden besproken. Afgesproken is dat de beschrijving van de rol, zonder dat daarin namen worden genoemd, wordt geagendeerd voor het RTO d.d. 12 september 2016. Vraag aan het RTO is om de PO rol zoals beschreven in te gaan vullen.	XXXXX/ XXXXX
160802.4	T/A	Instelplan DAT (Data & Analytics Toeslagen): is inhoudelijk niet besproken. Het MT heeft het afgesproken proces besproken. Dat betekent: wachten op de two pager van D&A. Bespreken wat onze koers en visie is als het gaat over dit onderwerp, waarbij de lijn geldt dat we aan willen sluiten op D&A. Voor nu: uitwerken koers en visie. Daar kan [redacted] bij betrokken worden. In september tijd reserveren (dagdeel) om koers en visie te bespreken met MT.	XXXXX
160802.5	B	Parkeerbeleid: het MT is het hier in principe mee eens. 'In principe', omdat dit beleid nog besproken moet worden met de OC. Die bespreking vindt plaats op 11 augustus a.s. Daarna worden de TL's geïnformeerd en wordt gezorgd dat intranet voor zover nodig wordt aangepast.	√
160802.6	T	[redacted] 10, 2e	√
160802.7	T	Terugkoppeling CDO 0: geen bijzonderheden. Vooral over de stand van zaken uitstroom bevorderende maatregelen gesproken.	√
160802.8	T	IV-keten: met [redacted] (business partner) gesproken over de ontvlechting van de zogenoemde business rollen uit de IV keten.	√
160802.9	T	Buitenlandse terugvordering: afgelopen week heeft XXXXX hier een gesprek over gevoerd. Stand van zaken is gedeeld. Er zijn goede resultaten geboekt de afgelopen periode. Aandachtspunt: kwetsbaarheid van het proces, doordat verschillende partijen hierin een rol spelen.	√
160802.10	T	Algemeen Operationele Zaken (AOZ): afgelopen week een gesprek gevoerd met enkele medewerkers van deze afdeling over taken die bij Toeslagen liggen en die raken aan AOZ. Beeld is dat wat er nu bij Toeslagen op dat vlak wordt gedaan goed georganiseerd is en ook vooral bij Toeslagen moet blijven.	√
160802.11	B	Dwangsom: in een ingesteld Hoger Beroep is uitspraak gedaan dat de maximale dwangsom Toeslagen op € 100 moet worden gesteld. In overleg met DGBel is op basis van deze uitspraak besloten dat het beleid en de communicatie hierover wordt aangepast (maximale dwangsom was € 60).	√
160802.12	T	Doorontwikkeling Toekomstbestendig Organisatie Model (TOM): er zijn werkgroepen ingesteld die aan de slag gaan met de doorontwikkeling van het model. Toeslagen wil op MT niveau in iedere werkgroep vertegenwoordigd zijn. Deelname vindt plaats gekoppeld aan de portefeuille van de MT leden.	√
		ALLEEN MT:	
160802		Samenwerking met PDB: gevraagd is of er ruimte is om samen te werken in bijv. afhandeling bezwaren. Op termijn zeker goed om dat te doen, geeft medewerkers gelegenheid om zich te verbreden. Nu echter niet aan de orde, omdat er intern een slag gemaakt moet worden in het intern breder inzetbaar maken van de medewerker.	
160802		Opstellen Boegbeelden: XXXXX zorgt voor reactie vanuit het MT, te weten: bijzondere vraag: communicatie lijn zijn afspraken over gemaakt; lijnverantwoordelijkheden zijn belegd. Geen boegbeelden vanuit Toeslagen.	XXXXX

160802			XXXXX
160802		Opleidingsteam – nieuwe instroom: medewerkers die nu in het opleidingsteam zitten moeten binnenkort uitstromen. Dit is een aandachtspunt.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
10 augustus 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 9 augustus van 09.30 – 13.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160809.1	T	Taskforce Werk: het uitgangspunt dat medewerkers breed inzetbaar moeten zijn is in 2011 geformuleerd in relatie tot de komst van TVS. Door de hoge werkvoorraden is daar tot nu toe slechts beperkt invulling aan gegeven. Nu de werkvoorraden zijn weggewerkt kunnen en moeten we hier echt mee aan de slag gaan. Zowel vanuit het idee investeren in de kwaliteit als in bredere inzetbaarheid van onze medewerkers, waarmee we hen ook in de toekomst beter inzetbaar maken, als vanuit de behoefte in het hier en nu om het werk beter te kunnen verdelen en sneller voor de burger kwalitatief juist op te pakken en af te ronden. Vanuit de taskforce is zowel gesproken over quick wins in het (her)verdelen van werk als over wat er op de langere termijn nodig is om flexibel te kunnen anticiperen op ontwikkelingen in het werk.	√
160809.2	T	Taskforce Werk: een aantal quick wins die de taskforce heeft geformuleerd zijn al in uitvoering. Bepaalde werkstromen worden nu al anders gerouteerd. Daarnaast is de afgelopen weken door productieregie gekeken naar wat er nodig is voor de langere termijn. Hierover is binnen het MT meningvormend gesproken waarbij waren gevraagd aan te sluiten.	√
160809.3	T	Taskforce Werk: Toeslagen staat opgesteld om ervoor te zorgen dat toeslagaanvragen tijdig en rechtmatig tot uitbetaling leiden van het bedrag waar onze klant recht op heeft. Wens is om daarbij om een meer subjectgerichte benadering (individuele of groepen klant(en)) te kunnen toepassen. Leidend principe is: • Toeslagen werkt klantgericht, rekeninghoudend met wat er bekend is over de klant. De klant heeft het beeld dat hij integraal geholpen wordt.	√
160809.4	T	Taskforce Werk: om optimaal invulling te geven aan het leidend principe (zie punt 3) is het nodig dat medewerkers breder ingezet kunnen worden dan nu het geval is in een situatie waarin het werk	√

		gevarieerder wordt (meer rekening houden met het subject) en een deel van het werk complexer. Die complexiteit zit vooral in ons systeem (bijv. invalids).	
160809.5	T	Taskforce Werk: werk wordt nu op proces en regelingniveau uitgezet. Dat maakt dat medewerkers vooral zijn toegerust voor een specifiek deel van het werk. Daarmee zijn we onvoldoende flexibel om goed in te kunnen spelen op ontwikkelingen in ons werkaanbod.	√
160809.6	T	Taskforce Werk: conclusie is dat medewerkers binnen de bandbreedte van hun functie en de daarbij horende competenties ingezet moeten worden. Daarvoor hoeven de ordeningsprincipes niet aangepast te worden. Deze ordeningsprincipes zijn ook niet belemmerend wanneer we een of meerdere structurele of tijdelijke teams willen formeren voor bijv. een specifieke klantgroep of actie.	√
160809.7	T/A	Taskforce Werk: op basis van het gevoerde gesprek gaat de taskforce aan het werk met beschrijven wat nodig is op de langere termijn op de volgende gebieden: - Inzetbaarheid medewerkers - Management (sturingsaspecten) - Teams - Toezicht - Regieteams ⟷ Productieteamleiders Werk is leidend; het werk bepaalt hoe en waar het wordt uitgevoerd.	XXXXX
160809.8	T	DT 2015: de opgeleverde informatie DT 2015 van twee weken geleden bevat ook informatie over DT 2013 en 2014 (totaal 220.000 beschikkingen). Dat betekent dat de planning 2015 achterloopt met 220.000 stuks. Komende periode is het mogelijk op te schalen. Daarom is er nu geen sprake van een risico.	√
160809.9	B	Behandeling oude jaren na rationalisatie: in verband met de rationalisatie heeft het MT eerder besloten om de afhandeling oude jaren te beleggen in een virtueel/projectmatig team. Aan het MT is nu een onderbouwd voorstel opgeleverd om de behandeling oude jaren terug te leggen in de reguliere teams. Op grond van de hierin beschreven overwegingen stemt het MT in met dit voorstel. Dat betekent dat het virtuele team wordt opgeheven en dat de behandeling oude jaren belegd wordt in reguliere teams en dus onderdeel uit gaat maken van de reguliere productiebesturing.	√
160809.10	T	Financiële rapportage ultimo juli 2016: geen bijzonderheden.	√
160809.11	T	Rapportage team Webcare monitoring: ter informatie aangenomen. Afgesproken is dat deze rapportage wekelijks informatief wordt aangeboden.	√
160809.12	T	Bezoek Vaste Kamer Commissie Financiën: op 5 september a.s. komt de Vaste Kamer Commissie Financiën op bezoek. Het MT heeft het programma doorgesproken.	√
		ALLEEN MT:	
160809		Bezoek Vaste Kamer Commissie: 'Den Haag' heeft [redacted] opgenomen in het programma met 2 onderwerpen die in ons programma aan bod komen. XXXXX bespreekt met haar.	
160809		Gesprek AP op 24 augustus a.s.: ter voorbereiding mail van [redacted] ontvangen. Daarin wordt melding gemaakt van 965 datalekken. Getal wordt niet herkend. Wordt nagegaan. NOOT: getal is juist. XXXXX neemt deel aan het gesprek met de AP.	
160809		Ontwikkelingen COO kolom: Instelplan BBK, Interactie in relatie tot Natuurlijke Dialoog etc.: uitgebreid besproken. Hoe gaan we daar nu mee om, hoe blijven we daar nu goed op aangesloten? Is daar iets extra's voor nodig? Wij weten hoe we verder willen met onze klantbehandeling (voorkant proces samen met BelTel, evaluatie Natuurlijke Dialoog), anderen willen misschien wel iets anders. Als we ons niet uitspreken dan hebben we daar misschien later last van, omdat er	

		voor een andere route wordt gekozen. XXXXX meldt dat de huidige overlegcircuits voldoende ruimte bieden om te reageren. Daarnaast is hij als mede-eigenaar interactie goed in gesprek met Particulieren. Extra's zijn niet nodig.	
160809		WOB verzoek Zembla: gaat om inzicht in rapportages van externe partijen gedurende de realisatie van TVS (periode 2008-2013). Informatie langs verschillende lijnen opgehaald. Beeld is dat we niet compleet zijn. Op dit moment is voor wat er beschikbaar is de validatievraag uitgezet bij betrokken partijen. 26 augustus moet de informatie opgeleverd worden. Afgesproken is dat XXXXX wat nu beschikbaar is aan XXXXX stuurt en dat XXXXX contact opneemt met	
160809		IBO Sociale Huur: is nagenoeg afgerond. De uitvoering van de huurtoeslag is een klein onderdeel. Het rapport gaat voornamelijk over wet- en regelgeving en de effecten daarvan (bijv. scheefwonen).	
160809		10, 2e	
160809			
160809			
160809			

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
27 september 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

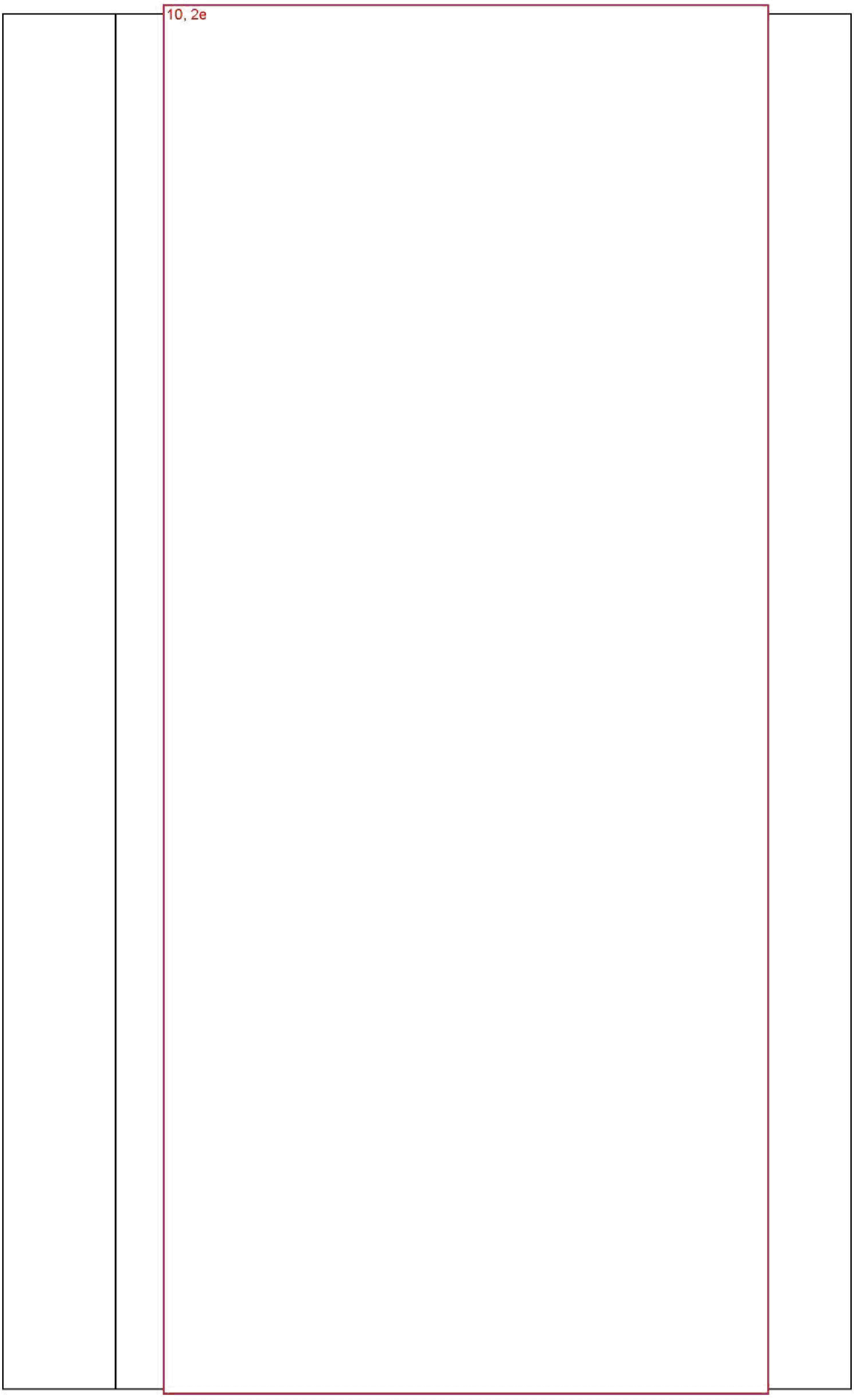
MT dag Belastingdienst/Toeslagen

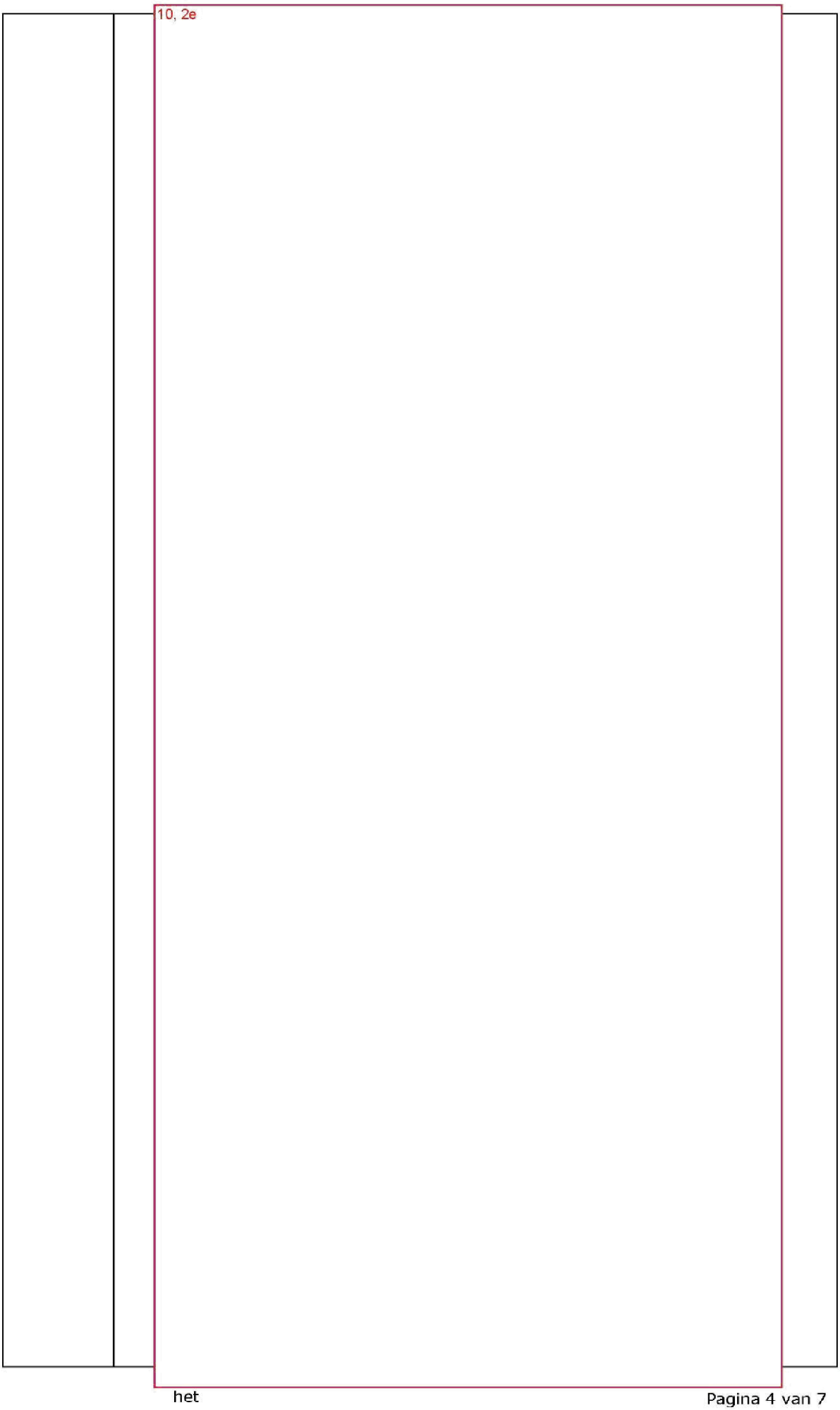
Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 27 september 2016 van 09.15 – 17.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

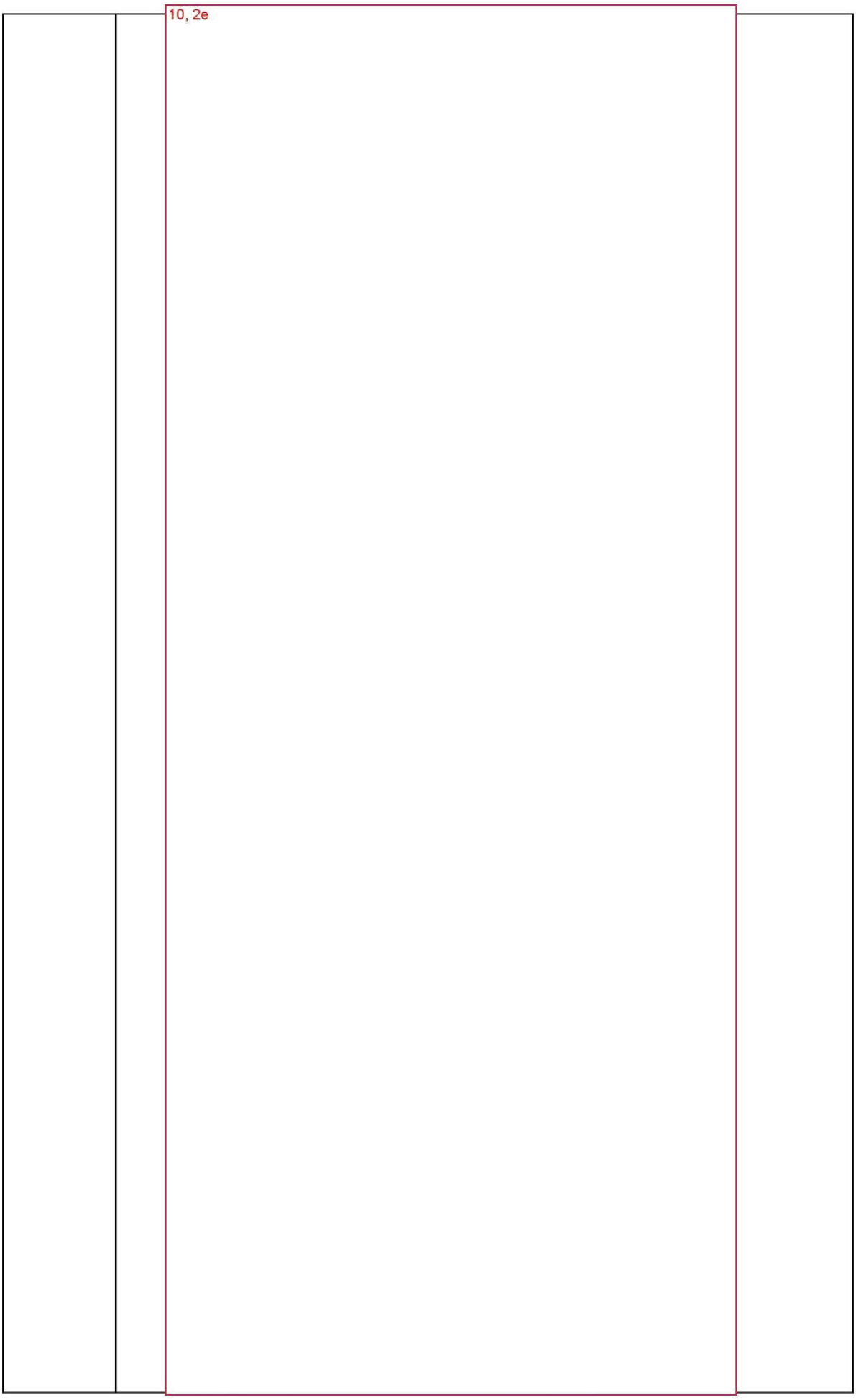
NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160927.1	T	10, 2e	

		10, 2e
160927	T	


10, 2e



het


10, 2e

		10, 2e
160927	T	M-dag: Voorstel: start vanuit de uitgangspunten (model organisatie- en besturingsmodel) en de middag het gesprek over brede inzet van medewerkers in relatie tot ontwikkelingen in het werkaanbod. Vervolg op de M-dag in subgroepen om te bespreken wat er nodig is om in het model te komen (geldt zowel voor het besturingsmodel als het leiderschapsmodel). Is ook een goede voorbereiding op het middagdeel. Programma: Start 09.15: XXXXX toelichting programma; afscheid [ ] daarin noemen incl. melding [ ] Besturingsmodel / Leiderschapsvisie Subgroepen 09.30 – 11.30 uur: doorpraten over besturingsmodel en leiderschapsmodel (wat moeten we nog doen, wat moeten we nog leren, wat hebben we nodig) → sturende rol MT, MT leden koppelen terug Samenstelling groepen: MT lid en eigen TL's. 12.00-12.30 uur Mededelingen actualiteit XXXXX. Lunch 12.30-13.00 uur Toelichting stand van zaken Werk Middagdeel: bredere inzetbaarheid medewerkers langs de lijn van het werk. Komen in ons besturingsmodel betekent een verandering voor de regieteams en voor de productieteams. Gaat dan om de invulling van de rol. Daarnaast is een bredere inzetbaarheid van medewerkers nodig over middelen en over processen heen. Inzetten van medewerkers gebeurt altijd binnen de bandbreedte van hun functie. Er verandert wel iets, maar dit is wel wat er eerder is bedacht. Verandering klinkt heel groots en meeslepend; dat er vooral af halen. Als het gaat om bredere inzetbaarheid dan zit er terughoudendheid bij de TL. Dat wordt bijv. zichtbaar in het bezwaarproces. Feitelijk is daar een enkele TL die bereid is om medewerkers vrij te maken etc. Vanuit de MT rol moet feitelijk het gesprek gevoerd worden in het MT en moeten de MT leden in gesprek met M2. Memo is bij de regieteamleiders neergelegd voor commentaar. Doel: helder maken welke beweging er gemaakt moet worden (breder inzetbaar en wendbaar zijn) en vaststellen wat we daarvoor nodig hebben. Meer werk beheersen, met minder werkinstructies etc. Gesprek donderdag echt over wat je nodig hebt. De memo wordt aangepast op basis van de bespreking in het MT. Boven de enablers stuk er uit. XXXXX introduceert en licht toe. Welke vragen geven we mee in het gesprek: - Wat betekent dit voor jullie - Wat betekent het voor jullie medewerkers - Wat heb je nodig en van wie In subgroepen bespreken M1 met eigen TL's. XXXXX gaat in gesprek met de regieteamleiders. Vervolg: we gaan het zo doen. Tijd nemen tot 15.30 uur. In het gesprek goed om ook de casus nog benoemen zoals die speelt in overleg van XXXXX en overleg van XXXXX (gaan TL's zelf bij elkaar 'shoppen' om werk te krijgen? Nee; besturing, waaronder

		prioritering blijft centraal bij PR) Ad: Innovatie tijdens de M-dag: geen presentatie. Het MT doet een mededeling. Overige mededelingen.	
160927		Portefeuilleverdeling: afgesproken zo communiceren. Even afwachten of XXX al een datum kan noemen. Kan dat niet dan a.s. maandag communiceren.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
21 september 2016

Datum vaststelling
11 oktober 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 20 september 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
160920.1	T/A	Resultaatgerichte participatie (voorheen Taskforce Werk): het MT heeft een memo besproken waarin beschreven staat hoe bredere inzetbaarheid van medewerkers gerealiseerd kan worden en wat daar voor nodig is. Die bredere inzetbaarheid is nodig, omdat ons werk daarom vraagt. Afgesproken is dat XXXXX zorgt voor terugkoppeling aan de opstel-lers. Op basis daarvan wordt de memo aangepast. Het aangepaste memo, waarin ook de koppeling met de vaktechniek wordt beschre-ven, gaat als discussiestuk dienen voor het tijdens de M-dag te voeren gesprek.	XXXXX √
160920.2	T	Inrichting F-kolom: in kaart is gebracht welk werk, dat op basis van het inrichtingsplan F kolom daar thuishoort, door welke medewer-kers wordt gedaan. Op basis daarvan zijn eventuele verplaatsingen in kaart gebracht. Betreffende medewerkers zijn geïnformeerd en kunnen zich er in vinden. In de F kolom is nu de lijn dat medewerkers worden verplaatst, maar nog niet geplaatst. Beeld is dat onze medewerkers inzetbaar blijven binnen Toeslagen.	√
160920.3	T	Incidentrapportage 1e halfjaar 2016: de rapportage, die conform regelgeving is verzonden DGBel is ter informatie aangeboden. Deze rapportage wordt nu informatief geagendeerd voor het over-leg met de Onderdeelcommissie (OC).	√
160920.4	T	Medezeggenschap op locatie: binnen de Belastingdienst wordt geïnventariseerd wie er op locatie als aanspreekpunt fungeert. Voor Toeslagen is doorgegeven dat XXXXX het aanspreekpunt is.	√
160920.5	T	Belastingdienst Kweekvijver voor managers in 2017: gaat om een BD brede ontwikkeling, waarin XXXXX namens Toeslagen gaat participeren.	√
160920.6	T	Programma M-dag 29 september 2016: het MT heeft de lijn voor deze M-dag besproken. Verdere afstemming vindt plaats tijdens de MT dag (zie ook punt 1 van dit verslag).	√
160920.7	T	Financiële rapportage ultimo augustus 2016: geen bijzonderheden.	√
160920.8	T	Stand van zaken Huisvesting: ter informatie aangenomen.	√

160920.9	T	Informele bijeenkomst met SVB: periodiek vindt er overleg plaats met SVB op bestuurlijk niveau in het strategisch directeurenoverleg. Op 20 oktober staat het eerstvolgende overleg gepland. Aansluitend daaraan vindt, op uitnodiging van de SVB, een informele bijeenkomst plaats. Het MT heeft besproken wie hiervoor vanuit Toeslagen uitgenodigd moeten worden.	√
160920.10	T	Informele MT overleggen 16 augstus t/m 13 september 2016: tijdens de MT dag wordt besproken wat er uit deze periode nog vastgelegd moet worden.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
7 oktober 2016

Datum vaststelling
11 oktober 2016

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 4 oktober 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161004.1	T/A	Begroting Toeslagen 2017-2021 is aangeschoven voor dit onderwerp. Morgen moet de begroting ingeleverd worden. Vorige week in RTO besproken en alle opmerkingen zijn verwerkt. De begroting wordt nader toegelicht. Naar aanleiding van de begroting zijn er voor het MT nog wel een aantal thema's te bespreken. Complimenten voor het hele proces rondom de begroting. Er is een goede samenwerking geweest tussen BV en Productieregie.	XXXXX
161004.2	T/A	Inrichting Vaktechniek Toeslagen: Per 1 september is gestart als VACO (vaktechnisch coördinator) Dit is een eerste bespreking in het MT hoe we vaktechniek willen neerzetten binnen Toeslagen. heeft hiervoor een eerste aanzet aangeleverd. Naar aanleiding van de discussie wordt afgesproken dat er eerst een analyse vanuit verschillende invalshoeken gemaakt zal worden. zal hiervoor in gesprek gaan met teamleiders en specialisten. Wellicht zal ook gebruik gemaakt worden van een enquete. De MT leden zullen, ieder vanuit de eigen portefeuille, namen aanleveren met wie ze in gesprek kan gaan. Zodra de analyse er is zal in het MT worden besproken hoe VACO binnen Toeslagen neergezet wordt	XXXXX
161004.3	T/A	Vacatures productieregie en vaktechniek: XXXXX meldt een 3 tal vacatures. 1 vacature bij vaktechniek en 2 vacatures bij productie regie(team outputcontrole). Het MT is akkoord met openstellen. zal de vacatures aanmelden bij BV.	XXXXX
161004.4	T/A	Themaweek Fraude: Het MT is van mening dat op dit moment het effect van deelnemen aan de fraude week meer risico's met zich meebrengt dan dat het winst oplevert. Van belang is dat er goed naar de opzet gekeken wordt. Afgesproken wordt dat XXX contact opneemt met en dat XXXXX het bespreekt met	XXXXX
101004.5	T	De natuurlijke dialoog iteratie 4 en 5: geven een korte terugkoppeling van de resultaten van de iteratie 4 en 5. Volgende week zal iteratie 6 ook gereed zijn en zal de eindrapportage aan het MT worden aangeboden en besproken. Hiervoor zal een dagdeel worden uitgetrokken. Dan zal ook het	√

		communicatieplan besproken worden.	
161004.6	T/A	Ter info: de communicatieronden zijn van start gegaan. Wordt op een later moment geëvalueerd.	Allen
161004.7	T/A	Intermediairdagen 2016: de intermediairdagen gaan van start op 4 november. De MT leden zullen kijken welke dagen ze beschikbaar zijn. De presentatie zal nog in het MT besproken worden.	Secreta-riaat
161004.8	T	Nieuwjaarsbijeenkomsten 2017: de nieuwjaarsbijeenkomsten zijn op 3 januari in Utrecht en op 4 januari in Den Haag.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
11 oktober 2016

Datum vaststelling
18 oktober 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 11 oktober 2016 van 09.30 – 17.15 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161011.1	T/A	Het Experiment – De Natuurlijke Dialoog: het kernteam heeft, in aanwezigheid van de agents , het concept eindrapport gepresenteerd aan het MT. De opgedane ervaringen en de effecten van de verschillende iteraties leiden tot een aantal aanbevelingen aan het MT. Het MT gaat hierover in gesprek. Na deze presentatie heeft XXXXX zijn waardering en respect uitgesproken aan alle medewerkers die hierbij betrokken zijn voor het behaalde resultaat. In onderling overleg heeft het MT uitgesproken dat de vraag niet is of deze werkwijze voortgezet moet worden, maar wel hoe. Per 1 november 2016 moet in ieder geval verder worden gegaan met het doorontwikkelen van deze werkwijze. In principe met het huidige kernteam. Dat moet nog wel afgestemd worden met hun leidinggevenden én daarna met henzelf. De projectleider heeft de overstap naar Particulieren gemaakt. Op voorstel van XXXXX wordt XXXX XXXXXXXXX gevraagd om de doorontwikkeling op te pakken en op dat vlak als gesprekspartner voor het MT te fungeren. In die rol wordt hij gevraagd om de verdere besluitvorming getrapt voor te bereiden voor het MT. Verder moet er aangesloten worden op ontwikkelingen als Het Virtueel MT (XXXXX legt contact met het kernteam) en Bredere inzetbaarheid. Voorlopig blijft deze werkwijze naast de bestaande werkwijze bestaan. Er moet verder uitgewerkt worden wat deze werkwijze betekend in relatie tot de competenties waarover onze medewerkers nu moeten beschikken. Dit om helder te krijgen of er ingezet moet worden op het ontwikkelen van specifieke competenties. Wat opvalt is dat alle agents uitzendkracht zijn en werkzaam in Den Haag. Er is een communicatieplan opgezet. Besproken moet worden of dit plan de juiste bestuurlijke route beschrijft (het MT moet nog	XXXXX

		vaststellen hoe die route er precies uit gaat zien). Wat het verder 'vermarkten' betreft is het MT van mening dat er ingezet moet worden op doorontwikkeling gericht op de specifieke Toeslagen doelgroep, dus intern. Belastingen kijkt hier echt anders naar. Dat blijkt uit diverse gesprekken en overleggen de afgelopen periode. In vervolg op dit gesprek is afgesproken dat XXXXX contact legt met [redacted] om met hem in gesprek te gaan over hoe wij de Natuurlijke dialoog kunnen 'implementeren' binnen Toeslagen. In het MT overleg d.d. 1 november 2016 worden afspraken gemaakt over de stappen die het MT wil gaan zetten in vervolg op de Natuurlijke Dialoog. 161018: [redacted] heeft zijn opdracht afgerond met het opleveren van het eindrapport. XXXXX voert daarover nog een gesprek met hem.	
161011.2	B	Verdagen: op basis van het aangeboden memo heeft het MT besloten dat er in het proces DT 2015 proces gebruik wordt gemaakt van gericht verdagen.	√
161011.3	T	N.a.v. eerder overleg: Continuïteitsrisico's ten gevolge van uitstroom: gevraagde input is tijdig geleverd; het eindresultaat (reactie COO voor de kolom Belastingen en Toeslagen) is niet ontvangen. Op dit moment worden de driegesprekken met medewerkers die in kunnen stromen bij Switch gepland. De eigen TL neemt hier aan deel. Standpunt van Toeslagen is dat medewerkers in een groepsfunctie die gebruik maken van de B, C, of D-variant over gaan naar Switch. Afgesproken is dat hier volgende week verder over wordt gepraat.	√
161011.4	T	Themaweek Fraude (n.a.v. overleg 4 oktober jl.) moet nog afgestemd worden met [redacted] Acties gaan wel door, alleen geen specifieke communicatie daarover.	√
161011.5	T	Communicatie over de portefeuilleverdeling: tot op heden is de nieuwe taakverdeling nog niet gecommuniceerd. Taakverdeling kan, na enkele aanpassingen, nu gepubliceerd worden.	√
161011.6	T	Gemaakte afspraken in vervolg op de M-dag: XXXXX heeft het gesprek dat hij met zijn groep heeft gevoerd teruggekoppeld. Hij meldt dat gezien de samenstelling van deze groep vooral is gesproken over het besturingsmodel en de afwegingen die daaraan ten grondslag liggen. Op de vraag wat nodig is, is gezegd dat het nodig is om bijgepraat te worden op het besturingsmodel en op leiderschap en dergelijk. Niet over tafel gekomen wat men zelf nodig heeft als het gaat om sturing. Ook in de andere groepen is die vraag niet beantwoord. **Conclusie:** wij moeten als MT helder en duidelijk zijn in onze sturing op M2. Dat is een voorwaarde voor sturing door M2 op medewerkers. **Conclusie:** om de aandacht goed te richten is een Vlootschouw nodig. Voor nu kunnen de uitkomsten uit de laatste Vlootschouwen gebruikt worden. **Afspraak:** sturing en leiderschap door M1 aan M2 wordt voor een volgend MT geagendeerd, omdat het belangrijk is dat het MT helder en duidelijk stuurt. XXXXX en [redacted] bereiden deze sessie gezamenlijk voor. Voor het leiderschapsblok van 1 november a.s. [redacted] **Conclusie:** Voortdurend toetsen of M1 dezelfde beleving heeft van normen en waarden en of dat in de organisatie ook zo wordt beleefd is nodig.	√
161011.7	T	Vervolg M-dag: **Conclusie:** Uitvoering geven aan sturing en leiderschap conform onze gezamenlijke uitgangspunten vraagt tijd.	√
161011.8	T	**Afspraak:** middag 1 november 2016 wordt M-dag met een informatief karakter. Donderdag 3 november 2016 wordt MT dag t.b.v. Vlootschouw. Alle TL's worden geschouwd.	√

		Afspraak: resultaat vlootschouw is per TL een MT beeld vaststellen. Het MT standpunt wordt door twee MT leden teruggekoppeld aan de TL. Dit om te benadrukken dat het gaat om de mening van het MT en niet van een individueel MT lid.	
161011.9	T	10, 2e	√
161011.10	T/A		MT
161011.11	T/A		XXXXX
161011.12	T	Capaciteit BelCentrum: werk je in het BelCentrum dan gelden daar andere werktijden, omdat er ook 's avonds bereikbaarheid moet zijn. Iedere medewerker wordt nu ingeroosterd. Dat maak dat uitzendkrachten geen belangstelling hebben voor het BelCentrum. Vaste medewerkers kunnen niet verplicht worden 's avonds te werken. Capaciteitsprobleem is voor nu opgelost. Wel een aandachtspunt.	√

161011.13	T	Vraagproces: afspraak gemaakt over een schuif in het werkproces. Huishoudsamenstelling gaat van Leeuwarden naar Den Haag.	√
161011.14	T	Bredere inzetbaarheid: op basis van het memo van Productieregie wordt er in beperkte omvang gestart. XXXXX stelt voor om nu ook de stap te maken dat de IST teams de eigen bezwaren gaan behandelen.	√
161011.15	T	BAG: delegatie NO op bezoek geweest in vervolg op het bezoek aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Overigens zijn er naar aanleiding van dat bezoek aanvullende vragen gesteld door de AP. Die zijn in eerste instantie naar XXXX XXXXXXX gestuurd. [redacted] is bezig met de	√
161011.16	T	Toegang en het gebruik (opmerking CAP [redacted]): geen aanvullende actie. Standpunt is dat de lijn is dat burgers zo goed mogelijk worden geïnformeerd over de inkomensafhankelijke regelingen.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
19 oktober 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 18 oktober 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161018.1	T/A	Continuïteitsbrief: actuele stand van zaken Toeslagen is toegelicht door XXXXX. Vanmiddag wordt er met alle segmentdirecteuren gesproken over dit onderwerp. Voor Belastingen en Toeslagen wordt één verhaal geschreven. Het MT heeft besproken wat voor Toeslagen ingebracht gaat worden. Aan het eind van de ochtend worden de overzichten nog doorgenomen met Bedrijfsvoering. De voorzitter OC wordt door XXXXX op de hoogte gehouden.	XXXXX
161018.2	T	De Natuurlijke Dialoog: op 1 november 2016 bespreekt het MT de vervolgstappen.	XXXXX
161018.3	T	Beleidsdoorlichting Handhaving: rapport is toegestuurd aan en aan ABZ. Op de concept brief aan de Tweede Kamer is gereageerd. Binnen Toeslagen is bezig met Effectmeting.	√
161018.4	T/A	Virtueel MT: het startdocument is besproken. Ideeën gaan gerankt worden op de toegevoegde waarde aan een aantal gezamenlijk vast te stellen KPI's. Scoort een idee, dan wordt er een pilot gestart. Afgesproken is dat er een projectenportfolio komt op basis waarvan in een business case getoetst kan worden of aan de verwachting wordt voldaan. Het startdocument wordt informatief geagendeerd voor bespreking met de OC.	XXXXX
161018.5	T/A	Procesaudit inwinnen en verwerken gegevens KOT: is besproken in het RTO. RTO is het eens met de aanbevelingen. Naar aanleiding van deze procesaudit adviseert het RTO het MT dit instrument vaker in te zetten. Het MT is van mening dat er vooral ingezet moet worden op het goed inrichten van processen. XXXXX bespreekt dit met Productieregie.	XXXXX
161018.6	T/A	Analyse ziekteverzuim t/m augustus 2016: analyse is besproken. Conclusie is dat de eigen rol in relatie tot de SMO's beter kan. De ondersteuningsbehoefte van het MT overstijgt echter de beschikbare capaciteit.	MT

		In de SMO's gaat het nu vooral om specifieke ziektegevallen in het nu. Aandacht voor preventieve deel is er vrijwel niet. Het voorkomen van het verzuim moet ook aandacht krijgen. TL's moeten actief betrokken worden in de verzuimaanpak. Samen met hen moet vastgesteld worden waarop de focus moet zitten. Vb. als we ervoor kiezen om ons te richten op het langdurig verzuim of op het voorkomen van verzuim, wat betekent dat dan, wat gaan we dan doen?. Afgesproken is dat de MT leden de TL's vragen om de situatie in zijn/haar team in kaart te brengen, incl. de eigen aanpak van verzuim en de ondersteuningsbehoefte daarin.	
161018.7	T/A	Stand van zaken functioneringsgesprekken: toegestuurd is de stand van zaken SAP. TL's worden gevraagd hier aandacht aan te geven.	MT
161018.8	T/A	Viermaandsrapportage incl. maandbeeld september: wat opvalt, is dat de productiviteit daalt en ook op het vlak van rechtmatigheid aandacht nodig is. Conclusie uit het gevoerde gesprek is dat niet direct duidelijk is waar de oorzaak zit. Om daar zicht op te krijgen is afgesproken dat er een afspraak wordt gemaakt met TL's Handhavings- en Productieregie om onze hele productieketen door te nemen. Op basis daarvan kunnen er zonodig maatregelen genomen worden.	XXXXX en XXXXX
161018.9	T	Financiële rapportage september 2016: geen bijzonderheden.	√
161018.10	T	Pilot Ideal: Toeslagen participeert in deze pilot. Formeel ligt er echter nog geen enkele epic laat staan feature. Uit een eerste gesprek lijkt dat te komen doordat er veel ligt op het gebied van huishoudsamenstelling en de grondslagen. Het MT vindt de pilot Ideal belangrijk. Als er een keuze gemaakt moet worden dan moet deze in een onderbouwd stuk voorgelegd worden aan het MT.	√
161018.11	T	Bijdrage gevraagd aan een radio-uitzending voor jongeren op radio Amsterdam a.s. donderdag: het gaat om een interview over Toeslagen. [redacted] neemt deel. Vraag is ontvangen via Persvoorlichting en ABZ.	√
161018.12	T	Ketenpartnerdag: in relatie tot de actualiteit is besloten de externe locatie te cancelen. Onderzocht wordt of er intern ruimte beschikbaar is.	√
		(Personeels)Vertrouwelijke punten alleen voor het MT	
		10, 2e	

		10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
26 oktober 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 25 oktober 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161025.1	T	Vervolg debat Belastingdienst: op 2 november vindt het vervolg debat met de Staatssecretaris plaats. In verband met de voorbereiding daarvan is XXXXX niet aanwezig.	√
161025.2	T	Het geplande overleg met het MT Particulieren gaat niet door in verband met de van de segmentdirecteuren gevraagde bijdrage aan de voorbereiding van het debat.	√
161025.3	T	De Natuurlijke Dialoog: hebben het eindrapport Iteratie 6 toegelicht. Op 1 november 2016 bespreekt het MT het vervolg. Ook komt dan het bestuurlijke traject rond het eindrapport aan de orde.	√
161025.4	B	Ketenpartnerdag Toeslagen: mede in verband met de actuele situatie binnen de BD is besloten de Ketenpartnerdag voorlopig uit te stellen.	√
161025.5	T	Strategisch directeurenoverleg met de SVB: op 20 oktober jl. is in dit overleg onder andere de uitvoering van de ALO (alleenstaande ouder) kop op de KGB besproken op basis van een analyse, uitgevoerd door Toeslagen en de SVB. De verbetervoorstellen worden in beide organisaties opgepakt.	√
161025.6	B	Vraag: ten gevolg van een storing in de systemen is het werk in de vraagteams toegenomen. In onderling overleg heeft het MT besloten om schriftelijk uitzoekwerk voorlopig uit te zetten bij Uitval/Uitworp.	√
161025.7	T/A	Aangifteverzuim: in vervolg op een toezegging van de Staatssecretaris om een toeslag stop te zetten als er sprake is van aangifteverzuim, is er momenteel discussie over de uitvoering tussen Toeslagen en Belastingen. Productieregie werkt aan de opzet van een uit te voeren pilot. Deze opzet wordt aangeboden voor bespreking in het MT overleg d.d. 1 november 2016.	XXXXX
		(Personeels)vertrouwelijke passages	
		10, 2e	

		10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
2 november 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 1 november 2016 van 09.30 – 12.45 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161101.1	T	De vergadering is geopend met een speciaal woord van welkom aan [redacted] Zij is vandaag gestart als lid van het MT Toeslagen.	√
161101.2	T/A	Systeemverstoringen: in Den Haag wordt de afgelopen weken veel hinder ondervonden van systeemverstoringen. Gaat om verstoringen die met de hoogste prioriteit opgelost moeten worden. Die prioriteit wordt er niet aan gegeven. XXXXX legt contact met [redacted]	XXXXX
161101.3	T/A	Het Experiment – De Natuurlijke Dialoog: Het experiment de Natuurlijke Dialoog is afgerond. Hoe verder? Het MT heeft besloten het experiment projectmatig voort te zetten. (Gevraagd besluiten 5 en 6). Daarbij zal in elk geval verder gewerkt worden met het huidige kernteam. Op het kernteam komt een nieuwe projectleider (als vervanging van [redacted]). De gevraagde besluiten 7 t/m 8 zijn te prematuur. De beantwoording hiervan is met name afhankelijk van de uitkomsten van de projectmatige voortzetting van het experiment (besluiten 5 en 6). De uitkomsten van het experiment tot nu toe zouden op korte termijn geïmplementeerd kunnen worden in de huidige organisatie. (Gevraagde besluiten 1 tm 4) De vraag is wat betekent implementatie in de bredere zin met name voor de rol van productieregie. Op welke wijze zouden zij hun rol moeten invullen daar waar het gaat over regie op productie. Op langere termijn leidt de implementatie van deze werkwijze tot een nagenoeg totale kanteling van de organisatie van werken aan de achterkant naar werken aan de voorkant. Dat vraagt een bredere implementatie naar productie en regieteams. Dat raakt competentievraagstukken, rol- en taakafbakening, beheersvraagstukken, bestuurlijke info etc etc. Voor de korte en de lange termijn implementatie wil het MT een programmamanager inzetten.	XXXXX/ XXXXX XXXXX

161101.4	B	Het Experiment – De Natuurlijke Dialoog: wat het voorgestelde communicatietraject heeft het MT besloten dat de dit beperkt moet blijven tot: a. Toeslagen (management en medewerkers) b. Bespreking in de Mini Conferentie 9 en 10 november 2016 c. Afsluitende bijeenkomst met alle betrokkenen op 24 november 2016. XXXXX koppelt dit terug aan	√
161101.5	T	Jaarcontract Toeslagen 2017: inhoudelijk is het Jaarcontract niet besproken. Planning is dat de jaarcontracten worden vastgesteld op 25 november 2017. De komende weken gaat Bedrijfsvoering in gesprek met de MT leden over het Jaarcontract 2017 en is er op basis van die gesprekken ruimte voor bijstelling.	√
161101.6	B	Aangifteverzuim – stoppen toeslag: gaat om een maatregel die voortkomt uit het debat rond de Bulgarenfraude, toegezegd door de toenmalige Staatssecretaris. Uitvoerbaarheid is zeer complex, o.a. omdat de jaren niet overeenkomen (nu een maatregel omdat er enkele jaren geleden geen aangifte is gedaan). Daarom is besloten dat er een pilot wordt gedaan met 500 BSN's. Met Belastingen is gesproken over de kwaliteit van de aangeleverde BSN's. Het MT heeft besloten dat scenario 3 wordt uitgevoerd, opgemerkt is wel dat de klanten die in de pilot zitten goed gevolgd moeten worden.	√
161101.7	T/A	Gezamenlijk overleg met het MT Particulieren: beide directeuren hebben afgesproken om een regulier gezamenlijk MT overleg in te plannen, na een startoverleg, waarin de gezamenlijke agenda voor dat overleg wordt bepaald. Het startoverleg is op 25 oktober niet doorgegaan; er wordt een nieuwe datum gepland. XXXXX stuurt een eerder ontvangen voorstel agenda voor het startoverleg alvast toe aan het MT.	XXX XXXXX
161101.8	T/A	Proces onbekend aanvragers: zorg over het balieproces. Het balieproces is eerder besproken in het MT. Afspraak is eerder gemaakt dat hier een kwaliteitsimpuls gegeven zou worden. Afgesproken is dat XXXXX met XXXXX in gesprek gaat over de stand van zaken.	XXXXX
161101.9	T	Actualiteit: het MT is door XXXXX en XXXXX bijgepraat op respectievelijk Continuïteit en Financiën. Op 2 november 2016 vindt het vervolgdebat plaats met de Staatssecretaris. Informatie over de al genomen maatregelen heeft de DG gecommuniceerd via de Beeldkrant.	√
161101		10, 2e	
161101			
161101			
161101			

		10, 2e	
161101			
161101			

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

ber 2016

ststelling

XXXXX

verslag

MT dag (Vlootschouw) Belastingdienst/Toeslagen

Bijlagen
Geen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT dag (VLOOTSCHOUW) Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Donderdag 3 november 2016 van 09.00 – 15.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161103.1	T	M-dag staat in het teken van Vlootschouw M2. In die context is aanwezig, om het MT in het proces scherp te houden.	√
161103.2	T	Vlootschouw is afgerond als iedere teamleider is geschouwd. Gestart wordt met teamleiders die in de categorie 'Zorg' vallen.	√
161103.3	T	10, 2e	

		10, 2e
161103.4	T	
161103.5	T	
161103.6	T	
161103.7	T	

		10, 2e
161103.8	T	
161103.9	T	
161103.10	T	
161103.11	T	

		10, 2e
161103.12	T	
161103.13	T	
161103.14	T	

		10, 2e
161103.15	T	
161103.16	T	
161103.17	T	
161103.18	T	
161103.19	T	
161103.20	T	
161103.21	T	
161103.22	T	
161103.23	T	
161103.24	T	

		10, 2e
161103.25	T	
161103.26	T	
161103.27	T	
161103.28	T	
161103.29	T	
161103.30	T	
161103.31	T	

161103.32	T	10, 2e	
161103.33	T		
161103.34	T		
161103.35	T		
161103.36	T		

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
11 november 2016

Datum vaststelling
23 november 2016

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 8 november 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161108.1	T	Plan van aanpak Effectmeting:) heeft in het eerste deel van zijn traject de opdracht om voor Toeslagen een model te ontwikkelen waarmee het effect van het toezicht (als onderdeel van handhaving) kan worden gemeten. Hij is bij het MT aangesloten om zijn plan van aanpak te presenteren. In februari 2017 moet hij zijn opdracht hebben afgerond. XXXXX begeleidt hem. Via haar zal hij het MT geregeld informeren over de stand van zaken. Het MT complimenteert hem voor de manier waarop hij zijn opdracht aanpakt. Er ligt een goed plan van aanpak.	√
161108.2	T	Actuele stand van zaken Financieel kader, Investeringsagenda en Portfolio: de actuele stand van zaken is besproken. De portfolio 2017 is uitgebreid aan de orde geweest. Met name voor categorie 4 (Vernieuwing) geldt dat er keuzes gemaakt moeten worden. Alles wat valt in categorie 1, 2 en 3 (resp. Continuïteit, Wetgeving en Jaaraanpassingen en Rationalisatie) moet gerealiseerd worden. Het MT heeft opgemerkt dat alles in samenhang bezien moet worden. Vb. voor Huishoudsamenstelling staat een deel in categorie 1 genoemd. Dat gaat door. Is dat voldoende? Of is er een link met items in categorie 4, die daarmee ook door moeten gaan. Op dit onderwerp moet het aantal BMI dagen 2000 zijn i.p.v. de opgenomen 1500. Uitzoekpunten categorie 4 zijn o.a. de pilot Ideal en Machtigingen. Belangrijk is ook dat het vervolg op de Natuurlijke Dialoog geborgd wordt.	√
161108.3	T/A	Rentecompensatie in verband met vervallen woonlandfactor Marokko: het traject verbaast het MT. Er is een besluit genomen door het MT en in vervolg daarop is door de SVB aangegeven dat zij het anders willen. Het MT is het eens met het voorstel, onder voorwaarde dat er een formele opdracht van de SVB/SZW komt. XXXXX vraagt Productieregie om die opdracht bij SZW op te	√
161108.4	T	Zorgnorm 2017: VWS heeft aangekondigd dat de Zorgnorm niet op	√

		15 november 2016 geleverd kan worden. Later leveren leidt tot een groot risico op fouten. Betaalmoment december is hard. NOOT: uitkomst van intensief overleg is dat de zorgnorm op 18 november geleverd wordt. De Staatssecretaris is schriftelijk geïnformeerd over een aantal scenario's en de daarmee samenhangende risico's en is akkoord met aanleveren van de norm op 18 november 2016.	
161108.5	B	Inrichten Vaktechniek Toeslagen: het MT heeft besloten dat [redacted] in haar rol als Vaktechnisch coördinator de segment specifieke vaktechnische structuur gaat inrichten binnen Toeslagen, waarbij rekening wordt gehouden met de vaktechnische topstructuur én het organisatie- en besturingsmodel Toeslagen.	√
161108.6	T/A	Handhavingsplan 2016: memo is bedoeld als een signaal aan het MT met de vraag daarop een standpunt in te nemen. Het memo is door XXXXX voorbesproken met XXXXX. Signaal is dat er, los van het feit of posten tijdig beschikbaar kunnen worden gesteld, in Q4 onvoldoende capaciteit beschikbaar is voor de uit te voeren handhavingsacties. Standpunt MT is dat de geplande acties voor het vierde kwartaal uitgevoerd moeten worden. Gekozen is voor variant 2. Wanneer er keuzes gemaakt moeten worden, dan worden die aan de MT tafel gemaakt op basis van een door HHR en PR opgesteld advies. Acties Doelgroepers en Gewerkte uren moeten uitgevoerd worden. Niet uitgevoerde acties moeten meegenomen worden in het Handhavingsplan 2017.	XXXXX/ XXXXX
161108.7	T	Startdocument Virtueel MT: KPI's, in aansluiting op de Natuurlijke Dialoog, zijn benoemd. Het startdocument wordt na afstemming met vertegenwoordigers vanuit de OC's van BelTel en TSL, ter vaststelling geagendeerd voor het MT overleg d.d. 22 november 2016.	√
161108.8	T/A	Bellen in de avonduren: bij BelTel kan de klant aangeven wanneer hij teruggebeld wil worden (ochtend, middag of avond). In aansluiting daarop zou dat bij Toeslagen ook zo moeten zijn. Het MT heeft daar enkele jaren geleden een besluit over genomen dat in de praktijk slechts gedeeltelijk wordt uitgevoerd. Het MT is van mening dat het eerder genomen besluit uitgevoerd moet worden. XXXXX pakt dit op.	XXXXX
161108.9	T/A	Balieproces: in de praktijk blijkt dat er niet gewerkt wordt conform het oorspronkelijke uitgangspunt. Sommige balies doen slechts een deel van de taken die daar belegd zijn. Ook komt het voor dat het aan kennis ontbreekt door weinig afspraken op sommige balies. Ook zijn er veel medewerkers van balies uitgestroomd, waardoor er onvoldoende kennis beschikbaar is. Het MT heeft geen besluit genomen; memo is teruggenomen en onderzocht wordt of er aanpassing nodig is in relatie tot beoogde wijzigingen ten aanzien van de balies.	XXXXX
161108.10	T	Afronden effect functiegebouw rijk op functies Productieregie: het MT heeft in principe conform het memo besloten. 'In principe', omdat het memo nog besproken wordt met in eerste instantie het DB OC.	√
161108.11	T	Uitvoering ALO kop: in nauw overleg met SVB zijn er afspraken gemaakt over de uitvoering. Die afspraken zijn besproken in het strategisch directeurenoverleg tussen SVB en TSL. De afspraken worden ter informatie toegestuurd aan [redacted].	√
161108.12	T	M-dag 15 december 2016: afgesproken is dat bij de M2'ers wordt geïnventariseerd wie er aan-/afwezig is op die datum.	√
161108.13	T	Inzetten Beleidsbesluiten: beeld van het MT is dat de AWIR geen ruimte biedt om het instrument Beleidsbesluiten in te zetten. Afgesproken is dat in overleg met DGBel wordt besproken of dit instrument ingezet kan worden. [redacted] pakt dit op.	XXXXX

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
16 november 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 15 november 2016 van 09.30 – 16.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161115.1	T/A	Projectleider Natuurlijke Dialoog: [redacted] neemt deze rol op zich. XXXXX zorgt voor communicatie.	XXXXX
161115.2	T	Portfolio 2017: belangrijk om vast te stellen dat we op de relevante thema's zijn aangesloten en ook hoe we daarbij betrokken zijn. Wordt geagendeerd voor het MT overleg d.d. 22 november 2016.	√
161115.3	T	Managementletter en de reactie daarop: de reactie bespreken we vandaag. Deze week moet de reactie richting DG. NOOT: in de tijd niet gelukt de reactie te bespreken. Via mail MT leden gevraagd te reageren naar [redacted] op 16 november, zodat eind van de dag de reactie de deur uit kan.	√
161115.4	T	Issue rond 'Gebrekkige administratie': wordt nader besproken in de context van Leiderschap, in vervolg op de Vlootschouw. Dat gesprek moet gevoerd worden in aanwezigheid van XXXXX. Leiderschapsblok d.d. 22 november 2016??	√
161115.5	T	Vervolggesprek team Specials: in vervolg op het gesprek dat XXXXX heeft gevoerd met dit team over de beloningssystematiek is toegezegd dat er een volgend gesprek wordt gepland om samen met de M1 van het team (XXXXX) het gevoelde gebrek aan waardering te bespreken. Dat gesprek staat voor a.s. donderdag gepland. Gisteren werd bekend dat er Kamervragen zijn gesteld over de beloning van uitzendkrachten door Toeslagen, vermoedelijk vanuit team Specials. Uitvoerig gesproken over wat dit betekent in relatie tot het gesprek a.s. donderdag. Geconcludeerd is het volgende: - vervolggesprek staat los van de vragen over de beloning. Die vragen zijn in het eerste gesprek beantwoord. - volgende gesprek zou gaan over leiderschap - dat gesprek is relevant in verband met het binnen het organisatie- en besturingsmodel Toeslagen brengen van Specials. - met die transitie worden deze uitzendkrachten volwaardig onderdeel van onze organisatie met alles wat daar bij hoort. - vervolggesprek gaat door, niet op donderdag (XXXXX verhinderd	√

		in verband met bespreking financieel kader), maar op vrijdag direct na de lunch. Medewerkers team Specials worden hierover vandaag geïnformeerd.	
161115.6	T	Evaluatie gesprek over Leiderschap, gevoerd op 8 november 2016: Uitvoerig geëvalueerd. Verdieping van het gesprek op 8 november is nodig. Die verdieping moet als team gezamenlijk worden gemaakt vanuit de vanzelfsprekendheid dat de visie op leiderschap weergegeven in het leiderschapsmodel ons kader vormt. Op basis van het gevoerde gesprek: - het kader staat niet ter discussie; - alle MT leden willen werken binnen dit kader; - niet elk MT lid is even ervaren in de uitvoering van leiderschap zoals we dat binnen Toeslagen kennen; - in de uitvoering van leiderschap binnen dit kader raak je niet uitgeleerd, dat maakt dat leiderschap voortdurend onderwerp van gesprek is; - in het gesprek over leiderschap moet je je kwetsbaar op durven stellen; - in het gesprek moeten we 'elkaar (willen en leren) verstaan'; - we moeten elkaar scherp houden op het 'WAT' (kader) en 'HOE' (uitvoering).	√
161115.7	T	Uit de mini-conferentie 9 en 10 november 2016 en de TOP 30 van 15 november 2016: XXXXX heeft het MT geïnformeerd. Belangrijk: - financieel zo spoedig mogelijk binnen kader komen en - Risico's in de uitvoering (die politiek kunnen worden) goed in kaart brengen. Voor Toeslagen gaat het dan om o.a.: - ALO kop - Invordering - BAG	√
161115.8	T	Naar aanleiding van de Vlootschouw: 10, 2e	√
161115.9	T/A	Verkenning herinrichting productieteams: in vervolg op de ontwikkelingen in ons werk en de uitstroom van TL's is door Productieregie en Bedrijfsvoering een aantal scenario's geschetst hoe daar mee om te gaan. Het gesprek van vandaag is beperkt gebleven tot het bespreken van de uitgangspunten. Wel is vastgesteld dat hoofdstuk 4 uit het memo in zijn geheel kan vervallen. Het MT heeft de volgende uitgangspunten vastgesteld: a. Het Globaal Ontwerp 2012 blijft van kracht. b. Ordening vindt plaats op basis van processen. c. MT lid bepaalt in overleg met de TL's welk werk in welk team kan worden gelegd;	XXXXX

		d. Productieregie brengt het werk naar de TL's in overleg met hen; de TL zet zijn medewerkers in op werk. Bij onvoldoende werk in het eigen team gaat de medewerker ander werk doen in samenspraak met de TL. e. TL's hebben een bepalende rol in het breder inzetbaar maken van de medewerker binnen het eigen proces en in de andere processen. f. de teamgrootte wordt gesteld op 35 fte vast en flex, waarbij de omvang van een team met alleen vaste medewerkers maximaal 25 fte is. Deze uitgangspunten worden teruggelegd bij Productieregie en Bedrijfsvoering met het verzoek de geschetste scenario's hier waar nodig op aan te passen en vervolgens aan te bieden aan het MT.	
161115.10	B	Ontvlechting IV, fase 1: de medewerkers die in fase 1 van de ontvlechting IV terugkeren naar Toeslagen 'landen' voorlopig in de projectorganisatie en vallen daarmee onder XXXXX. Het gaat om enkele projectmanagers en procesinrichters. De adviesaanvraag wordt aangevuld met deze informatie in behandeling gegeven bij de OR B&T.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
23 november 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	Dinsdag 22 november 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161122.1	T	MAC (Massaal automatisch continueren) 2017: afgelopen vrijdag-avond is de Zorgnorm 2017, later dan gebruikelijk, ontvangen. Dankzij alle extra inspanningen heeft dit in het MAC proces niet geleid tot fouten en/of verstoringen.	√
161122.2	T	Begroting en Jaarcontract 2017: actuele stand van zaken is besproken. Door Belastingen en Toeslagen wordt er momenteel hard gewerkt aan het sluitend krijgen van de begroting 2017. Op dit moment is nog niet duidelijk of dat gaat lukken. Half december moeten Begroting en Jaarcontract vastgesteld worden.	√
161122.3	T	Investeringsagenda (IA): prioritering vindt plaats op basis van te realiseren besparingen. Daar waar besparingen nu concreet gemaakt kunnen worden is er de mogelijkheid een overbruggingsbudget aan te vragen. Formele besluiten over het beschikbaar stellen van gelden worden pas in januari 2017 genomen.	√
161122.4	T	Viermaandsgesprek: op 23 november 2016 wordt de 2e Viermaandsrapportage Toeslagen 2016 besproken met o.a. de DG en de Algemeen directeur Belastingen en Toeslagen.	√
161122.5	T	Portfolio 2017: stand van zaken is besproken. De Portfolio is opgedeeld in de volgende delen: Continuïteit (Preventief en correctief onderhoud), Jaaraanpassingen en nieuwe wetgeving, Modernisering IV landschap en rationalisatie en Vernieuwing (nieuwe functionele wensen). Gesprekken over de eerste drie delen (Continuïteit, Wetgeving en Rationalisatie) zijn afgerond. Vernieuwing is onderwerp van gesprek.	√
161122.6	T	Portfolio 2017 – Vernieuwing: Vernieuwing bestaat uit: Investeringsagenda en Overig. Op de lijst Vernieuwing staan voor Toeslagen: Interactie (incl. Authenticatie en autorisatie), Ketenmonitoring, Werkstroombesturing, Correcte huishoudsamenstelling en Datafundament.	√
161122.7	T	Portfolio 2017 – Vernieuwing: - Datafundament, Werkstroombesturing en Interactie (De Natuurlijke Dialoog) zijn IA projecten. - Correcte Huishoudsamenstelling maakt ook onderdeel uit van Continuïteit(3000 dagen). Moet ook op Vernieuwing blijven staan	√

		voor 1000 dagen. - Ketenmonitoring: hoort in Vernieuwing; is geen IA project.	
161122.8	T	Portfolio 2017 – Vernieuwing: in het MT heeft elk thema een eigenaar (business owner) gekregen, te weten: - Interactie: XXXXX - Correcte huishoudsamenstelling: XXXXX - Werkstroombesturing: - Ketenmonitoring:	√
161122.9	T/A	Portfolio 2017 – Vernieuwing: per thema gaat de eigenaar in gesprek over de op te stellen factsheets op basis waarvan financieringsafspraken gemaakt gaan worden. Die gesprekken worden ondersteund vanuit IV. brengt in kaart wat er al gebeurd is.	MT
161129.10	T/A	Portfolio 2017 – Vernieuwing: het MT besluit in welke volgorde de factsheets worden opgeleverd.	MT
161129.11	T	Ontvlechting IM: vanuit de IV keten wordt een adviesaanvraag ingediend voor een deel van de ontvlechting van taken uit IV die bij Toeslagen thuishoren. Het gaat om projectmanagers en procesinrichting. Verwachting is dat onze OC gevraagd wordt een pré advies uit te brengen. Onderzocht wordt hoe dit werk binnen Toeslagen te beleggen.	√
161129.12	T/A	Productieteams per proces: langs de lijn van het werk is door Productieregie en Bedrijfsvoering in kaart gebracht hoeveel productieteams er per proces nodig zijn op basis van de door het MT vastgesteld uitgangspunten. Inhoudelijke bespreking heeft niet plaatsgevonden. Wel zijn de vragen en opmerkingen geïnventariseerd. XXXXX zorgt voor terugkoppeling aan XXXXX. Onderwerp wordt opnieuw geagendeerd voor het eerstvolgende MT overleg.	XXXXX XXXXX
161129.13	B/A	Data&Analytics Toeslagen: het Datafundament Toeslagen kan niet, zoals eerder verwacht, in 2017 worden overgedragen aan Data en Analytics. Het MT heeft besloten dat doorontwikkeling plaatsvindt, in overleg en in lijn D&A, zoals beschreven in het samenwerkingsmemo versie 0.92. Daar is budget voor nodig. XXXX XXXXXXXXX zorgt dat er een Business case wordt opgesteld om financiering uit de IA zeker te stellen. Dit besluit van het MT bespreken XXXXX en XXXXX met de directeur D&A ( ). Daarna bespreekt XXXX de lijn met D&A	XXXXX/ XXXXX
161129.14	B	Accountantsprotocol: In 2015 is met de Brancheorganisatie Kinderopvang afgesproken dat voor 2016 de opzet van het accountantsprotocol 2016 zal worden verschoven naar de werking. In nauw overleg met de Brancheorganisatie Kinderopvang en de NBA is er een nieuw accountantsprotocol (hierna: protocol) ontworpen. Het protocol wordt gepubliceerd. Onderzocht wordt of het mogelijk is om een protocol met een langere werkingsduur op te stellen om zo de cyclus van een jaar te doorbreken. Het MT wordt daarin meegenomen. 161102: Reactie XXX, na telefonisch contact met : In aanvulling op het verslag inzake het accountantsprotocol. Het accountantsprotocol dat ter goedkeuring aan het MT is aangeboden geldt alleen voor het toezichtsjaar 2016. Dit is vooral vreemd omdat het jaar bijna en einde is en de werking in het betreffende jaar getoetst moet worden. Het verschil tussen 2016 en eerdere jaren is in het protocol gaf vragen in het MT. Het verschil wordt veroorzaakt doordat het eerste jaar van het convenant gebruikt mag worden om de AO/IB rondom de afspraken op orde te brengen. De beschreven opzet en bestaan worden in dat jaar ingevoerd voor een goede werking. Na 1 jaar wordt de werking getoetst. Het is ongelukkig dat in het protocol over data gesproken wordt in plaats van over tijdsduur. Dit wordt als verbeterpunt meegenomen naar komend jaar. Vreemd blijft dat we in de opzet en het bestaan 9 maatregelen laten bekijken en dat we vervolgens bij de werking maar 4 maatregelen laten toetsen. Hiervoor is	√

		aandacht in de komende afspraken. Volgens [redacted] is dit wel een complex vraagstuk gezien de toetsingsmogelijkheden voor de andere vijf maatregelen en het daarbijbehorende budgettair vraagstuk voor de kinderopvanginstelling. Afgesproken is dat het huidige protocol wordt gecommuniceerd. De verbeterpunten zijn niet cruciaal gezien de periode waarvoor het protocol geldt en alle partijen zijn voldoende aangesloten op de afspraken. Het is wellicht handig om een langlopende protocol af te spreken om hiermee de jaarlijkse cyclus te doorbreken. Afgesproken is om het MT eerder in dit proces mee te nemen. MT is het eens met het protocol en met de voorgestelde manier van communiceren.	
161129.15	T/A	Heffingsrente Oude jaren: op inhoud is het MT het eens. Wel vraagt het MT zich af of het, vanuit burgerperspectief bezien, nodig is om de burger eerst in bezwaar te laten komen. Die vraag wordt vanmiddag in het RTO voorgelegd. NOOT: is niet aan de orde geweest; wordt uitgezocht.	XXX
161129.16	T	Kwartaalrapportage Toeslagen t/m oktober 2016: de kwartaalrapportage is doorgesproken. Wat opvalt, is de dalende productiviteit. Voorstel is om in het licht van het jaarcontract 2017 tijdens de M dag van december de ontwikkelingen in het Werk, de Bezetting en productiviteit/inzetbaarheid (PxQ) te bespreken. Dat voorstel is overgenomen.	√
161129.17	T	'Uurtje van de baas' op 5 december 2016: op 5 december 2016 geldt 'het uurtje van de baas' ook voor uitzendkrachten.	√
161129.18	T	Managementletter 1e halfjaar 2016: het MT heeft de definitieve managementletter over het 1e halfjaar 2016 ontvangen van de ADR. De reactie hierop is, in overleg met het MT, verzonden aan onder andere de DG.	√
		(Personeels)vertrouwelijke passages alleen voor het MT	
161129	T/A	10, 2e	[redacted]
161129	T/A		XXXXX
161129	T		XXXXX
161129	T		
161129	T		

161129	T	10, 2e	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

ber 2016

ststelling

XXXXX

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Bijlagen
Geen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 29 november 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161129.1	T	Top 200: vanmiddag is er een Top 200 bijeenkomst, waar alle MT leden voor uitgenodigd zijn. Het MT overleg wordt daarom uiterlijk om 10.30 uur beëindigd.	√
161129.2	T	Productieteams per proces: het MT heeft de uitgangspunten en de geschetste scenario's besproken. Op basis daarvan zijn de uitgangspunten verder aangescherpt en wordt de komende week het gewenste scenario verder uitgewerkt, rekening houdend met de actuele situatie binnen de kolom Belastingen en Toeslagen. Aangepast memo wordt geagendeerd voor het volgende MT overleg (6 december 2016). Streven is om eind december een definitief stuk te hebben.	√
161129.3	T	Handhavingsplan 2017 Toeslagen en Particulieren: qua proces niet goed gelopen. MT is nog niet betrokken geweest. Daardoor is er geen kader bepaald door het MT, rekening houdend met wat de beleidsdepartementen willen. Wat er nu ligt wordt opnieuw geagendeerd voor het MT overleg d.d. 6 december 2016. XXXXX bespreekt de stand van zaken met de directeur Particulieren	
		-	
161129		Productieteams per proces: - waarom doen we dit: verandering in werk/werkvoorraden en de wens medewerkers breder inzetbaar te krijgen en in verband met uitstroom van medewerkers en TL's (meer dan normaal tgv uitstroom bevorderende maatregelen) - uzk kunnen ook in IST teams worden ingezet (met uitzondering van de werkstroom CAF posten); - niveau werk IST moet eerst onderzocht worden.	

		- IST voorlopig isoleren omdat eerst het werkpakket IST geëvalueerd moet worden. - verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie: aanleiding: ons werk doen we niet op basis van dichtgetimmerde instructies; - Relatie M2 – medewerker zoveel mogelijk in stand houden: aandachtspunt in relatie tot de IST teams: daar vooral in het nieuwe plaatje geen nieuwe maar zittende TL's inzetten. Afspraak is dat het instandhouden van de relatie M2 – medewerker niet als uitgangspunt wordt opgenomen. Zo'n uitgangspunt beperkt mogelijk teveel in te maken keuzes. - Uitgangspunten: bij het 3e gedachtestreepje wordt de 2e zin verwijderd. - Team Specials bestaat niet meer in de nieuwe situatie; uzk's worden over de teams verdeeld. - uzk moeten waarschijnlijk voor een belangrijk deel vervangen worden door vaste medewerkers waar het werk van verdwijnt. - aantal vaste medewerkers zal groter zijn dan het aantal uzk dat door hen vervangen wordt. - nu 2 grote locaties (Utrecht en Den Haag); vraag is of de vaste medewerkers die naar ons toe komen op één van deze vestigingen komen werken of anders. - in Den Haag kennen we een opleidingsteam; onderzoeken of ook in Utrecht een opleidingsteam nodig is. - voorkeurscenario MT: combinatie van scenario 0 en 1a.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Naam dienstonderdeel
B/Toeslagen

Postbus 2092
3500 GB Utrecht

Contactpersoon
XXXX XXXXXXXX

M
@belastingdienst.nl

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 6 december 2016 van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	M2 en OC.

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161206.1	T	Stand van zaken Begroting en Jaarcontract 2017: veel aandacht en inspanning gaat naar het binnen het kader komen als het gaat om de begroting. In het CDO 1 zijn de taken tussen de segmentdirecteuren verdeeld.	√
161206.2	T/A	Portfolio 2017: onderdeel Vernieuwing is nog onderwerp van gesprek. Deze week moeten de factsheets ingestuurd worden voor de bespreking in het PIPP. De betrokken MT leden bekijken deze week de teksten eventueel in overleg met Half december moet de Portfolio 2017 rond zijn is het streven.	MT
161206.3	T/A	Productieteams per proces: aanpassen van het memo vindt plaats na nadere bespreking door een delegatie van het MT. Op 13 december 2016 ligt er een aangepast memo.	XXXXX
161206.4	T/A	Handhavingsplan 2017 Toeslagen en Particulieren: na een korte toelichting op het proces heeft het MT vastgesteld dat: a. Onze meerjarenvisie op Handhaving leidend is; b. Vanuit de meerjarenvisie bepaalt moet worden op welke terreinen we willen en kunnen samenwerken en op welke terreinen dat niet kan; c. Subjectgerichte aanpak de kern vormt. Verder moeten procesverschillen tussen Toeslagen en Particulieren verhelderd worden en geldt dat uitwerking interactie plaats moet vinden binnen handhaving en niet andersom. Afspraak: in overleg met Particulieren wordt er een heldere opdracht geformuleerd. Het resultaat moet zijn een gezamenlijk plan, dat bestaat uit een Toeslagen deel, een Particulieren deel en	XXXXX

		een gezamenlijk deel. De uitvoering van het Handhavingsplan wordt per segment uitgewerkt in een werkplan. [redacted] is als teamleider Handhavingsregie binnen Toeslagen verantwoordelijk voor het uitvoeren van de opdracht.	
161206.5	T	Evaluatie en analyse risicoselectiemodel: is er informatie aangeboden aan het MT. In het RTO (regieteamleidersoverleg) vindt na een eerste bespreking nog verdere verdieping plaats. Het MT vindt dat het model in ieder geval extern gevalideerd moet worden.	√
161206.6	B	Uniformering bereikbaarheid en verwijzing: om de bereikbaarheid van kantoormedewerkers voor onze klanten te garanderen is het volgende afgesproken: - individuele telefoonnummers die vermeld worden in brieven moeten in een groep geschakeld zijn, of er moet een groepsnummer van het team/de teams vermeld worden; - op werkdagen zijn we in ieder geval bereikbaar tussen 09.00-17.00 uur; teamleiders regelen dit in.	√
161206.7	T/A	Belactie MAC 2017: het eindrapport van de Belactie MAC, gericht op burgers met een snel gestegen inkomen, is besproken. Het MT vindt dat deze actie doorontwikkeld moet worden en wil daarvoor adviezen/aanbevelingen ontvangen vanuit Handhavingsregie.	XXXXX
161206.8	T	Samenwerking in LSI (Landelijke Stuurgroep Interventieteams) verband in 2017: in de LSI worden de thema's bepaalt voor 2017. In de bespreking van deze thema's in het CDO 2 is gevraagd naar de verwachte opbrengsten. Eind december worden er afspraken gemaakt over de in te zetten capaciteit in 2017. Uitgangspunt is dat de in te zetten capaciteit op Toeslagenacties geborgd is binnen het segment MKB.	√
161206.9	T	Resultaat MAC (Massaal automatisch continueren) 2017: in het aangeboden memo staat duidelijk per regeling beschreven wat het resultaat is van het uitgevoerde MAC proces 2017. De beschikkingen (voorlopige toekenningen) staan in de portal en in de berichtenbox.	√
161206.10	B	Directe financiering Kinderopvangtoeslag: het MT belegt de besturing van de veranderingen in de toeslagenketen, in het kader van het beëindigen van de uitvoering Kinderopvangtoeslag, bij [redacted]. Stand van zaken nu is dat 2019 een overgangsjaar is en dat de uitvoering KOT stopt met ingang van toeslagjaar 2020. Het Wetsvoorstel moet nog voor behandeling aangeboden worden. Streven van de minister van SZW is om het wetsvoorstel nog voor de verkiezingen aan te bieden.	√
161206.11	T/A	Continu verbeteren: alle teams zijn gestart met Continu verbeteren. Dat betekent dat de inzet van externe coaches gaat stoppen. Bedrijfsvoering wordt gevraagd om het MT te adviseren op het vervolg.	XXXXX
161206.12	B	Inhuur: het MT heeft besloten dat de inhuurcontracten, met uitzondering van de contracten met Mobilee, met 3 maanden worden verlengd.	√

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
21 december 2016

Datum vaststelling

Auteur
XXXX XXXXXXXX

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	CONCEPT Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 20 december 2016 van 09.30 – 13.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23, kantoor Utrecht
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
161220.1	T	Begroting 2017: op 21 december moet de Begroting 2017 aan de bewindspersonen worden aangeboden. Op die datum vindt er een laatste overleg plaats tussen de directeuren om een afgestemde Begroting aan te kunnen bieden.	√
161220.2	T	Begroting 2017: het MT bedankt en complimenteert de betrokken medewerkers van Bedrijfsvoering. Zij hebben er voor gezorgd dat tijdig heldere, concrete en goed onderbouwde informatie geleverd werd.	√
161220.3	T	Portfolio 2017: de factsheets Vernieuwing worden op 21 december 2016 door de directeuren besproken met de directeur Programmamanagement Investeringsagenda.	√
161220.4	T	Jaarcontract Toeslagen 2017: het Jaarcontract Toeslagen 2017 wordt begin januari 2017 opgeleverd aan het MT.	√
161220.5	T/A	Handhavingsplan 2017: het Handhavingsplan 2017 Toeslagen wordt eind januari ter besluitvorming aangeboden aan het MT. XXXXX legt contact met Particulieren over het subjectgerichte deel, dat samen met hen beschreven gaat worden.	XXXXX
161220.6	T/A	Maandbeeld ultimo november 2016: het MT heeft het maandbeeld besproken. Er is specifiek ingegaan op: - QA: dit komt terug op het moment dat Vaktechniek op de MT agenda staat en - Productiviteit. Om ook in 2017 bij te blijven in het werk MOET de productiviteitsnorm gehaald worden. Verder gaan de eigenaren van KPI 3 (Bezwaren – Ingebrekestellingen), KPI 4 (effectmeting) en KPI 9 (risicoselectie) in gesprek met betrokken TL's over de voortgang.	MT

161220.7	T/A	Toezicht AWIR partnerschap in relatie tot Fiscaal partnerschap: Aan de ADR is toegezegd dat in 2016 onderzocht wordt hoe in ons toezicht uit te voeren in 2017 het fiscaal partnerschap mee te nemen. Het RTO adviseert het MT om te kiezen voor optie 3, te weten: toezicht instellen gericht op het verkleinen van het aantal feitelijke verschillen in uitkomst bij het toepassen van het fiscaal- en AWIR-partnerschap. Het MT neemt dit advies over, mits eerst de uitvoerbaarheid wordt getoetst. XXXXX en XXXXX nemen dit op zich en zullen hier deze week duidelijkheid over geven (mailbericht aan MT le-den).	XXXXX/ XXXXX
161220.8	T/A	Outbound bellen: onze klant kan ervoor kiezen om in de avonduren, tussen 18.00-20.00 uur teruggebeld te worden door ons. Ca. 20% van onze klanten kiest daarvoor. De capaciteit die nu beschikbaar is om 's avonds terug te bellen is niet voldoende. Het MT heeft afgesproken om begin 2017 te bespreken hoe daar mee om te gaan. XXXXX stelt hiervoor een memo op.	XXXXX
161220.9	B/T /A	Correcte Huishoudsamenstelling: - Planning: het MT stemt in met de planning. Het gaat om een strakke planning onder tijdsdruk. Deze moet goed be-waakt worden. - Verschuiven formeel beschikken huurtoeslag: het MT legt aan de controlroom de vraag voor of het formeel beschikken over de maandgrens heen getild kan worden. Ook wordt aan de controlroom de vraag voorgelegd of het mogelijk is om direct na een mutatie te beschikken (zoals oorspronkelijk de bedoeling was). - Instellen klankbordgroep: het MT vindt dat de samenstelling van de klankbordgroep gelijk moet blijven aan hoe die nu is. De implementatieaanpak wordt belegd bij Productieregie. XXXXX bespreekt dit met hen. Verder is afgesproken dat XXXXX en XXX vaststellen of het MT voldoende is aangesloten op alles wat er speelt op dit vlak, dat niet in deze nota is beschreven.	XXXXX
161220.10	T/A	Evaluatie massaal definitief toekennen: het MT heeft kennis genomen van de evaluatie massale proces uitgevoerd door CAP. Gevraagd wordt om ook het effect op het bezwaarproces mee te nemen in deze evaluatie.	XXXXX
161220.11	T	Evaluatie AWIR (Algemene Wet Inkomensafhankelijke regelingen): binnen het Directoraat Generaal Fiscale Zaken (DG-FZ) wordt gewerkt aan de 5-jaarlijkse AWIR evaluatie. Toeslagen heeft daarvoor in overleg met het RTO, informatie geleverd. Het formele evaluatierapport wordt in januari aangeboden aan het MT.	√
		(PERSONEELS)VERTROUWELIJKE PASSAGES:	
161220		QA: nu geen inhoudelijke review op het instrument. Vaktechniek zou in de QA betrokken moeten zijn en bijv. de inhoudelijke review op het instrument uit moeten voeren. Bespreken op het moment dat de inrichting Vaktechniek Toeslagen op de agenda staat.	√
161220		Avondopenstelling: verhogen capaciteit is niet te realiseren op vrijwillige basis. Er moet overgegaan worden op verplichten en ook in Utrecht moeten de Vraagteams capaciteit beschikbaar hebben. Lijn van het MT: 's avonds bellen in de toekomst beperken tot kantoren Den Haag en Utrecht. Inzetten op vrijwillig en als dat niet lukt verplichten (zowel vast als flex). Onderzoek hoeveel capaciteit er nodig is, wat het kost etc. etc. Bespreken begin januari, daarna voorbespreken met DB OC, eerste verkennende bespreking in OV januari 2016 en streven naar formele besluitvorming in februari, zodat gestart kan worden in maart.	XXXXX

161220		10, 2e	XXXXX
161220		Inventarisatie B medewerkers: nog niet door iedereen gedaan. Komt terug op het MT overleg 3 januari 2016 XXXXX zet de lijst nogmaals uit bij de MT leden.	MT
161220		Taakverdeling MT: dit jaar heeft het MT afspraken gemaakt over de taakverdeling in relatie tot de verschillende MT portefeuilles. Nu XXX vertrekt per januari is de vraag of we aan deze verdeling vast gaan houden of daar iets in veranderen. MT houdt vast aan de gemaakte afspraken. Dat betekent dat XXX M1 wordt voor de bezwaarteams, Klacht en Beroep en dat de Fraude teams naar XXXXX gaan. Betrokken MT leden lichten de TL's in. Daarna wordt begin januari de taakverdeling gecommuniceerd via het web.	XXX XXXXX
161220		Vervolg Natuurlijke Dialoog / LWP MT: XXXXX heeft een 1e gesprek gevoerd met een kandidaat. Er volgt nog een tweede gesprek.	
161220		Aan het MT BD gaat ook deelgenomen worden door de segmentdirecteuren en de directeur CAP. Dat betekent dat XXXXX de maandagmiddag in Den Haag is.	
161220		XXXXX en XXXXX hebben met [redacted] en [redacted] gesproken over [redacted] 10, 2g Besproken is of wel gedaan wordt wat is afgesproken. Dat is het geval, met uitzondering van het aansprakelijk stellen van de eigenaar. Op dat punt is er verschil van inzicht tussen Handhaving en Vaktechniek. De eigenaar is veroordeeld. Dat betekent dat er een titel is om hem aansprakelijk te stellen. Het MT vindt dat de eigenaar aansprakelijk gesteld moet worden. Het proces dat we daarmee in gang zetten mag niet bepalend zijn voor het al dan niet aansprakelijk stellen. XXXXX en XXXXX zorgen voor terugkoppeling aan [redacted] Aan hen wordt gevraagd het MT begin januari te adviseren over het	XXXXX
161220		In onderling overleg is besloten dat [redacted] toeslagen vertegenwoordigd in het LSI overleg donderdag 22 december 2016.	
161220		XXXXX is in gesprek geweest met de regieteamleiders tijdens de M-dag over de vragen hoe krijgen we het werk op de juiste plek en hoe komen we tot bredere inzetbaarheid. Zorg over hoe zij er in zitten. XXXXX nodigt hen uit voor een vervolggesprek.	

[1]: nummering is als volgt samengesteld: datum overleg – referentiepunt[2]:
A = Actie
B = Besluit
T = Terugkoppeling
C = Informatie.