Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 10 januari 2013

Aanwezig:

Afwezig:

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 18 december 2012
Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld. Met dank aan XXX XXXXXXXX voor het maken van het verslag.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1. *Voorbereiding communicatieronde januari 2013*
is aangesloten bij dit onderwerp. De presentatie wordt uitvoerig doorgenomen. XXX zal de presentatie aanpassen en deze zal dan volgende week opnieuw geagendeerd worden voor het MT. Met XXXX zal XXX het stuk over InformatieManagement bespreken.

4. Handhaving
3.1 *Jaarplan Communicatie en Dienstverlening 2013 e.v.*
Het jaarplan van Communicatie en Dienstverlening (versie 0.9) ligt meningsvormend voor aan het MT. De jaarplannen van de teams handhavingsregie, fraude en communicatie en dienstverlening zijn inhoudelijk op elkaar afgestemd. XXXX vraagt de MT leden of ze nog issues missen in het jaarplan. XXXX merkt op dat de hoofdlijnen goed in het plan zitten. Hij merkt wel op dat interne communicatie er in het plan nog wat bekaaid afkomt. XXXXX merkt op dat er steviger opgenomen mag worden dat we vanaf het toeslagjaar 2014 elektronisch gaan mededelen.
XXXX zal alle opmerkingen met XXXX bespreken. Het jaarplan zal dan met de regieteamleiders besproken worden. Daarna zal het jaarplan nogmaals geagendeerd worden voor het MT.
3.2 *Intensivering toezicht IH (spoor3) –gevolgen Toeslagen*
heeft naar aanleiding van een gesprek met informatie gekregen over de extra aantallen IH, die vanwege intensivering toezicht, opgepakt gaan worden. Naar aanleiding hiervan merkt XXXXX op dat het van groot belang is dat we aangesloten raken op de verschillende segmenten bij blauw. Het MT stemt hiermee in. Aan XXX XXXXXXXX zal worden gevraagd om voor het MT van volgende week de processen Blauw die Toeslagen raken in kaart te brengen. Dan kan besproken worden hoe we hier de regie op gaan pakken.

5. Productie
4.1. *Leerwerkplek invulling*
Het MT is voornemens om een leerwerkplek in te vullen bij het MT. Hiermee laat het MT een talent ervaring opdoen bij een MT. Het zal dan gaan om een afgeronde periode waarin een klus geklaard wordt. De klus zal dan zijn om binnen B/T goede regie te krijgen op het terugvorderingsproces. Binnenkort zullen er gesprekken plaatsvinden.

6. Informatiemanagement
5.1. *DTN – stand van zaken*
meldt dat 23 januari een programboard gepland staat. Op de agenda zal de transitie staan. XXXXX meldt dat de MAC periode heel voorspoedig is verlopen. Hij spreekt veel waardering uit voor degenen die bij dit proces betrokken zijn geweest.

5.2. *Transitie programma – streefbeeld TSI versus de blauwdruk*
Afgesproken wordt dat een vernieuwde versie besproken zal worden in het MT van 22 januari a.s. XXX XXXXXXXX zal worden gevraagd de vernieuwde versie te maken. Gevraagd wordt om het stuk zo snel mogelijk aan te bieden aan het MT, zodat er genoeg tijd is om het stuk te lezen. XXX zal gevraagd worden dit stuk ook vooraf met XXXX te bespreken, omdat XXXX op 22 januari a.s. niet aanwezig is. Indien blijkt dat XXXX toch bij de bespreking aanwezig moet zijn dan zal een ander moment in die week geprikt worden om gezamenlijk het stuk te bespreken.

6. Bedrijfsvoering
6.1. *3e viermaandsrapportage 2012 incl financiële deel*
In aanwezigheid van XXX XXXXXXXX wordt de managementsamenvatting besproken. XXX zal alle opmerkingen van de MT leden verwerken. [redacted] zal de 3e viermaandsrapportage aanpassen naar aanleiding van alle opmerkingen. Dan kan alles uiterlijk morgen worden verzonden aan DGBel.
Het MT spreekt veel waardering uit over de afgelopen periode. Er blijven natuurlijk altijd een aantal aandachtspunten over.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
7.1 *Programma M-dag B/Toeslagen d.d. 17 januari a.s.*
Het programma voor de M-dag wordt kort doorgesproken. De substituut Ombudsman komt langs om een presentatie te geven over de blik van buiten op Toeslagen. En verder zal LEAN onderwerp van gesprek zijn. De M-dag zal plaatsvinden in het Centre for Generative Leadership te Utrecht.
7.2 *Overige*
[redacted]heldt dat voor 22 januari a.s. een MT dag gepland staat. XXXX heeft voor die dag verlof gepland. Afgesproken wordt dat de MT dag verschoven wordt naar 5 februari a.s.

XXXX meldt dat [redacted] heeft aangegeven dat ze een acuut capaciteitsprobleem heeft onder andere door recente uitval van een medewerker. Ze heeft dringend behoefte aan E-capaciteit. Afgesproken wordt dat [redacted] eerst bij haar collega teamleiders gaat navragen of ze haar hieraan kunnen helpen.

8. BESPREKEN MET M2's
De terugkoppeling met de M2'ers zal voornamelijk in het teken staan van bijpraten.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 15 januari 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering. Er worden nog wat agendapunten toegevoegd aan de agenda.

2. Vaststellen verslag MT overleg 10 januari 2013
Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1. *Voorbereiding communicatieronde januari 2013*
Naar aanleiding van de bespreking van vorige week is de presentatie aangepast. Nu het gehele MT aanwezig is wordt de presentatie nogmaals besproken. De presentatie zal naar aanleiding van deze bespreking op een enkel punt nog worden gewijzigd. Daarna is de presentatie gereed voor de communicatierondes.

4. Handhaving
3.1 *één rekening nummer (toegevoegd punt)*
De wetgeving rondom één rekeningnummer wordt ingevoerd met ingang van 1 januari 2014.Dit heeft veel consequenties voor de uitvoering. Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX vanmiddag nog met DGBel, om de tafel gaan zitten om afspraken te maken.

5. Productie
4.1. Afhandeling oude jaren KOT
en XXXX hebben gistermiddag met het proces besproken voor de versnelling van de oude KOT jaren. De Accountantsdienst gaat e.e.a. nog toetsen. Het enige zorgpunt is nog de rechtmatigheid. DGBel gaat het meenemen naar de Stas. Ze staan er positief tegenover. Binnenkort start in eerste proefproductie in Rijswijk.

6. Informatiemanagement
5.1. *DTN – stand van zaken.*
Bij CJIB bestaat er nog een probleem in de ketentest tussen CJIB en Hier gaan wij vertraging oplopen.

Verder meldt XXXX dat de SVB volgende week op bezoek komt. Ze zijn geïnteresseerd in de gedeelde informatievoorziening met de klant. Daar willen ze informatie over hebben. Afgesproken wordt dat iemand van Handhaving bij deze bespreking aanwezig zal zijn.
Inmiddels is er vanuit de compacte Rijksdienst 12 ook een vraag gesteld. De belangstelling vanuit buiten is aan het toenemen.

6. Bedrijfsvoering
6.1. MLTP 2013-2016 incl. speerpunten uitvoeringsperspectief (strat. Lijnen uit concept MLTP)
Naar aanleiding van de mail van waarin hij onder andere een vooruitblik naar 2013 geeft van de belangrijkste zaken voor Toeslagen vraagt XXXXX of we daar bij Toeslagen goed op voorbereid zijn. Onder andere de voortrekkersrol naar het E-mededelen vergt de nodige aandacht. Het MT is van mening dat we eerst duidelijk moeten hebben wat precies de opdracht is. En dan deze opdracht met bespreken.
Afgesproken is dat de strategische lijnen uit het MLTP gehaald zullen worden en dat het MLTP dan aangevuld zal worden met de punten uit het memo van Dit zal dan eerst in ons MT besproken worden. Het aangepaste MLTP en de aangepaste strategische lijnen zullen in het MT besproken worden.

6.2 *Overige*
XXXX meldt dat Haaglanden bezig is met een versnelling van de IH regeling. Ze gaan daarvoor een bedrijf a la Rijswijk neerzetten met uitzendkrachten. Het blijkt dat er ook uitzendkrachten vanuit Rijswijk geworven worden. XXXX vindt dat ze vindt dat dat zowel van Haaglanden als van het uitzendbureau niet kan. XXXX heeft al gesproken met van Haaglanden. Zij dacht dat het was besproken met Toeslagen. XXXX zal hierover contact opnemen met of

Verder brengt XXXX het nog af te leggen bezoek van het MT aan Vision Waves onder de aandacht. Afgesproken wordt dat er gevraagd zal worden een beknopte samenvatting te maken, zodat we weer weten wat was het ook als weer, wat betekent het voor ons als we het gaan gebruiken. Geef aan wat wij moeten doen qua proces. Dan kan een inschatting gemaakt worden van de kosten. XXXX en XXXX zullen dit samen voorbereiden.

XXXX vraagt het MT of ze nog een keer naar het verhaal van willen luisteren. Dat gaat over het meten van de veranderbereidheid van de organisatie. Het MT merkt op dat we in de 2e helft van het jaar al hebben afgesproken om een nieuwe veranderkrachtmeting door te laten uitvoeren. Dus op dit moment heeft dit niet de voorkeur van het MT.

XXXX vraagt wanneer we als MT de vlootschouw van de teamleiders gaan bespreken. Afgesproken wordt dat op 5 februari te doen tijdens de MT dag. XXXX zal dit voorbereiden.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
7.1 *MT agenda 2013*
Zie punt 6.1
7.2 *Overzicht processen Belastingdienst die Toeslagen raken*
is druk bezig met het opstellen van dit overzicht. Dit punt zal volgende week besproken worden in het MT.
7.3 Terugkoppeling uit Belastingdienst d.d. 14 januari 2013
XXXXX heeft schriftelijk al terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst.
Onder andere is besproken de uitbreiding arbeidsduur. Naar aanleiding van de COR wordt ingestemd met het uitbreiden van arbeidsduur voor B en C functies. Binnen Toeslagen zal alleen op voordracht van een teamleider door het MT bezien worden of het verzoek gehonoreerd zal worden. Sowieso geldt altijd mits formatieve en budgettaire ruimte. Opgemerkt wordt dat er ook naar de relatie met inzet van uitzendkrachten gekeken moet worden. Elk kwartaal zal dit een aandachtpunt worden van het MT. Er zal hierover gecommuniceerd worden via Toeslagenweb.
Naar aanleiding van een aantal verstoringen op verrekenen-betalingen is afgesproken verhoogde dijkbewaking in te stellen op dit thema en de besturing onder te brengen in de programboard ETPM, alle betrokken onderdelen.
XXXXX heeft met afgesproken dat er een grondige evaluatie komt van de afgelopen damages.
De avondsessie ziekteverzuim was goed. XXXXXX XXXXXX was met XXXXX mee naar deze sessie. XXXXXX heeft de aanpak van het ziekteverzuim van een aantal onderdelen genoteerd. Kunnen we wellicht nog ons voordeel mee doen. Het is duidelijk dat we bij Toeslagen voor een zware opgave staan op dit punt.
7.4 Terugblik op bijeenkomst employability Center d.d. 14 januari 2013
meldt dat hij samen met XXXXXX XXXXXX, een goed gesprek hebben gehad met het employability center. Er zijn goede afspraken gemaakt om om te gaan met vacatures en met de selectie van de kandidaten.

8. BESPREKEN MET M2's
zullen samen de terugkoppeling aan de M2'ers verzorgen

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 22 januari 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering. Er worden nog wat agendapunten toegevoegd aan de agenda.

2. Vaststellen verslag MT overleg 15 januari 2013
Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.
Naar aanleiding van agendapunt 4.1, afhandeling oude KOT jaren, wordt opgemerkt dat de ADR 33 posten hebben bekeken. Dat waren er te weinig. XXXX zorgt er voor dat er nog deze week nieuwe posten aangeleverd zullen worden zodat het proces doorloopt.
Naar aanleiding van punt 6.2 (uitzendkrachten bij Haaglanden) merkt XXXX op dat hij gebeld heeft met [redacted] Toeslagen was niet goed aangehaakt aan de voorkant. [redacted] is nu wel goed aangesloten. Ondertussen is er bij Toeslagen productiviteits verlies geweest. Opgemerkt wordt dat ze bij Blauw bij allerlei processen uitzendkrachten gaan infietsten. Wat nu gebeurt is moet worden voorkomen. XXXX zal nog contact opnemen met [redacted]
Naar aanleiding van de uitbreiding arbeidsduur merkt XXXXX op dat hij zo snel mogelijk een overzicht van de aanvragen hiervoor in het MT wil hebben. XXXX geeft aan dat hier bij P&O aan gewerkt wordt.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Terugblik M-dag 17 januari 2013*
Het wordt teruggekeken op een zeer geslaagde M-dag. De ombudsvrouw deed het heel goed en er was een goede interactie met de teamleiders. Geconstateerd wordt dat het goed is om voor een volgende keer ook iemand van buiten erbij te hebben. Tijdens het middagdeel stond LEAN op de agenda. Er zijn 4 teams gestart met LEAN. De coaches gaan in gesprek met de betrokken teamleiders over welke werkprocessen ze hebben en welke verbeterpunten er zijn. In afstemming met elkaar dus ook met de verantwoordelijke M1'er wordt er bezien welk werkproces we gaan optimaliseren.
Vanaf 5 februari a.s. zal [redacted] elke week bij het MT aanschuiven om over continu verbeteren te praten met het MT.
2.2 *Voorbereiding communicatieronde januari 2013*
[redacted] heeft gisteren afgetrapt met de eerste communicatieronde bij de workcenters in Utrecht. Het verhaal is goed gevallen. XXXX merkt op dat een uur aan de krappe kant is.

4. Handhaving
3.1 *Handhavingsplan 2013*
In december was het handhavingsplan inhoudelijk al akkoord bevonden. Het plan is qua lay out nog aangepast. Hiervoor complimenten van het MT. Het handhavingsplan is vastgesteld. Het plan zal nu naar DGbel gezonden worden. Alle handhavingsplannen zullen in het MT Belastingdienst komen. Nu moet er een werkplan opgesteld worden met alle acties en actiehouders erin. XXXX merkt op dat er al een werkplan is en dat ze deze met XXXX XXXXXXXXX wekelijks bespreekt. Het werkplan moet besproken worden met de regieteamleiders. Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX na de vakantie van XXXX met XXXX XXXXXXXX en XXXX in gesprek gaan over de uitvoering van het werkplan.
3.2 *Dienstverlening aan fiscale intermediairs*
[redacted] is 2 weken geleden naar het becon-overleg geweest. In het overleg is aan de orde geweest dat ze een grote lijst met verbeterpunten hadden en dat daar naar hun mening nog weinig of niets aan gedaan was. XXXXX heeft ze uitgenodigd bij Toeslagen. Ze komen op 15 maart a.s. Aan hen is gevraagd een lijst op te leveren met knelpunten. Deze lijst is inmiddels toegezonden. Deze lijst moet worden voorbereid. XXXXX zal met XXXX het punt over xbrl bespreken. De lijst zal ook besproken worden in het MT. Afgesproken wordt dat XXXX ook bij het becon-overleg van 15 maart aanwezig zal zijn.

4. Productie

AWIR

[redacted] meldt dat er partnerharmonisatie moet plaatsvinden omdat de wet is gewijzigd. Er gaan 150.000 brieven uit naar klanten. Donderdag en vrijdag wordt er nog getest. DGBel moet aangehaakt worden in deze. Nu is er vorige week een damage geweest op de 1 euro kwestie. Dit heeft te maken met afrondingsproblematiek. Deze moet gerepareerd worden van [redacted]. Er moet hiervoor voor vrijdag een passende oplossing zijn anders kan er vrijdag niet worden beschikt voor 2013. Dat betekent dan ook weer wat voor de awirconversie. XXXX heeft vanmiddag een damage overleg hierover.

Zorg

Er zijn een aantal (42.000) late aanvragen voor zorgtoeslag binnen gekomen. Deze hadden uitstel voor IB en waren dus toch tijdig. Deze aanvragen zijn niet zomaar in het systeem gezet om te voorkomen dat we dan het hele jaarrecht in één keer uitbetalen. Nu heeft dit geleid tot een enorme stroom bezwaren (19.000). Op dit moment wordt uitgezocht of het mogelijk is versneld via Vektis te bekijken of betrokkenen zorgverzekerd zijn, zodat versneld toegekend kan worden en bij de onverzekerden versneld te bezwaren afgehandeld kunnen worden. Besloten wordt dat deze bezwaren op basis van een risicoafweging afgedaan worden.
Opgemerkt wordt dat uitgezocht moet worden hoe dit heeft kunnen gebeuren.

1 rekening nummer

Vorige week is veelvuldig overleg gevoerd over het 1 rekening nummer. Vanmiddag vindt er weer overleg plaats op DGBel samen met DGfz. Duidelijk is dat dit heel werk gaat opleveren. Met name het technische gedeelte gaan problemen opleveren. Als er een wetswijziging moet komen moet eerst een technische uitvoeringstoets plaatsvinden voordat je verder kan. XXXX zal vanmiddag naar het gesprek in Den Haag gaan.

5. Informatiemanagement

5.1. *DTN – stand van zaken.*

XXXXX meldt dat er geen bijzonderheden zijn. De programboard van morgen is afgezegd. Op 6 februari a.s. vindt de eerst volgende programboard plaats, die met name in het teken van de blauwdruk zal staan.
XXXX meldt dat er gisteren weer een awareness sessie DT heeft plaatsgevonden. Er worden nog een aantal opties uitgewerkt. Over 2 weken zullen die opties in het DB besproken worden. Half april is nog steeds de streefdatum voor DT.

5.2 Streefbeeld B/Toeslagen versus blauwdruk – stand van zaken

Volgende week donderdag is er een sessie met het DB gepland om de blauwdruk te bespreken.

6. Bedrijfsvoering

6.1. *MLTP 2013-2016*

Het MLTP is aangepast en wordt tijdens de vergadering uitgedeeld. Het MT is het eens dat het MLTP op concern niveau toegespitst is en is akkoord met deze opzet. Afgesproken wordt dat ieder MT-lid deze versie goed doorleest en bekijkt of er nog essentiële dingen gemist worden. Opmerkingen kunnen ze doorgeven aan XXX XXXXXXXX. Volgende week zal het MLTP dan afgeprocedeerd worden in het MT. Als het MLTP zal in concept aan de regieteamleiders gegeven worden, zodat zij individueel hun commentaar via hun MT-lid kunnen inbrengen.

6.2 *Inzet rijkstrainees*

Er is weer een mogelijkheid om rijkstrainees in te zetten. XXXX moet uiterlijk maandag in het OPF eventuele aanmeldingen doorgeven. XXXX heeft het memo al uitgezet bij de regieteamleiders. Vanuit IM en C&D is interesse getoond. Het formulier moet deze week worden ingevuld, zodat XXXX dit maandag in het OPF kan brengen.

6.3 *Overige*

[redacted] meldt dat ze donderdag a.s. een afspraak heeft met [redacted] over de verhuizing van Rijswijk naar Den Haag. Het gaat dan met name over het verplaatsen van wandjes.

Het MT bespreekt de stand van zaken rondom de vacatures. De drie vacatures bij XXXX XXXXXXXXX zijn ingevuld. Ook de vacatures bij Communcatie en Dienstverlening zijn ingevuld. De vacature teamleider is ook vervuld. Er zal via Toeslagenweb gecommuniceerd worden.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 *Terugkoppeling uit gesprek met Algemene Rekenkamer*

Afgelopen vrijdag zijn 2 medewerkers van de Algemene Rekenkamer op bezoek geweest bij Toeslagen. Namens Toeslagen zaten XXXXX, XXXX [redacted], XXXX XXXXXXXXX, [redacted] en XXX XXXXXXXX bij het gesprek. Ze hebben de Algemene Rekenkamer uitvoerig meegenomen in de ontwikkelingen bij Toeslagen. Het was een goed gesprek.

8. BESPREKEN MET M2's

Kort wordt besproken wat met de M2's besproken zal worden.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 29 januari 2013

1. Opening en vaststellen agenda
heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 22 januari 2013
Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.
Naar aanleiding van punt 3.2(dienstverlening fiscale intermediairs) wordt afgesproken dat XXXX de totale lijst met knelpunten bij XXXX opvraagt. Deze lijst moet ook in het MT aan de orde komen.
Naar aanleiding van agendapunt 4 (1 rekeningnummer) merkt XXXX op dat in het overleg met Den Haag is afgesproken dat wetgeving 1 rekeningnummer ingevoerd wordt met ingang van toeslagjaar 2014, alleen met uitzondering convenant hoofdelijke aansprakelijkheid. Wel is afgesproken dat we horizontaal partnership gaan verkennen met de branche. Er wordt een brief opgesteld aan de Tweede Kamer. Deze week moet op het concept gereageerd worden.

Er wordt bij dit agendapunt ook voorgesteld om een parafensysteem op te zetten voor stukken die naar DGBel gaan. Ten alle tijden een paraaf van een M1'er. Aan zal dan gevraagd moeten worden hiervoor een proces uit te werken.

2. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Terugblik teambijeenkomsten i.h.k.v. communicatieronde Veranderagenda*
Inmiddels hebben alle MT leden teambijeenkomsten gehad. De bijeenkomsten worden als zeer waardevol ervaren.
2.2 *Continu verbeteren – ervaringen delen*
Volgende week zal aansluiten bij het MT. Opgemerkt wordt nog dat de procesinrichters IM aangehaakt moeten worden bij LEAN.

3. Handhaving
3.1 *Jaarplan Communicatie en Dienstverlening*
Het jaarplan staat op de agenda om te worden vastgesteld. XXXX heeft nog een paar opmerkingen die hij bilateraal met XXXX zal bespreken. Ook XXXX heeft nog een paar opmerkingen die ze XXXX zal doorgeven. Het jaarplan wordt vastgesteld.

4. Productie
4.1 Analyse proces rond onterechte late aanvragen zorgtoeslag over 2012 (onder voorbehoud) XXXX heeft de analyse aan XXXX XXXXXXXX gevraagd. Deze analyse zal eerst met de regieteamleiders besproken worden. Indien nodig zal dit nog terug komen in het MT.
4.2 Terugkoppeling gesprek versnelling KOT
Afgelopen woensdag is XXXXX met bij geweest om de versnelling KOT te bespreken. onderschrijft de koers waarmee we bezig zijn. Nu is het wachten op de resultaten van de eerste proefproductie Rijswijk.
4.3 Invullen leer-/werkplek (stand van zaken)
De gesprekken zijn inmiddels afgerond. Omdat XXXXX vandaag afwezig is in het MT kan niet gedeeld worden wat de uitkomst van de gesprekken is.

5. Informatiemanagement
5.1. *DTN – stand van zaken.*
Op dit moment is niets te melden
5.2 Specifieke bespreekpunten B/Toeslagen in relatie tot de blauwdruk
De blauwdruk 2010 is door rondgemaild aan betrokkenen met het verzoek eventueel commentaar te leveren. Het is niet de bedoeling om een hele nieuwe blauwdruk te maken, deze staat niet ter discussie. Wel moeten we invulling gaan geven om het te laten landen in de lijn. De committent sessie met het DB van donderdag is gecanceld. Volgende week zullen XXXXX, XXXX

de blauwdruk met B/CA bespreken.

5.3 Effecten uitkomst review online dienstverlening

Gisteren is dit onderwerp van gesprek geweest in het MT Belastingdienst. Er is nog geen terugkoppeling over ontvangen door XXXXX.

5.4 *E-mededelen*

XXXX vraagt of communicatie en dienstverlening is aangehaakt bij dit onderwerp. XXXX merkt op dat [redacted] bezig is met het opstellen van een eerste communicatie aanpak E-mededelen. Afgesproken wordt dat e-medelen als standaard punt op de agenda gezet zal worden, zodat we hierover wekelijks bijpraten.

6. Bedrijfsvoering

6.1. *MLTP 2013-2016*

[redacted] meldt dat hij het MLTP met XXXXXX XXXXXX heeft besproken en commentaar heeft aangeleverd aan XXX XXXXXXXX. XXXX geeft aan dat ze het nog met XXXX XXXXXXXXX wil bespreken. Dat is door zijn vakantie nog niet gebeurd. Afgesproken wordt dat eerst al het commentaar naar XXX zal gaan, zodat XXX het MLTP kan aanpassen. Daarna vindt de bespreking in het MT plaats.

6.2 *Interne begroting 2013 – stand van zaken*

[redacted] heeft de interne begroting besproken met [redacted] Cijfermatig is de begroting af. Alleen tekstueel zal nog een kleine aanpassing gedaan worden. Deze week zal XXXX de begroting rondmailen aan het MT en kan dan geagendeerd worden.

6.3 *Aanpak ziekteverzuim – stand van zaken*

In het memo wordt een nadere toelichting gegeven op de doelen, opzet en uitvoering van het traject rondom de teamsessies ziekteverzuim. De teamsessies zijn onderdeel van de afspraken rondom het terugdringen van het ziekteverzuim. Er wordt op 1 maart a.s. een sessie ingepland voor het MT en teamleiders. XXXX merkt naar aanleiding van de memo op dat hij vindt dat het MT het klankbord moet zijn van de teamleiders. En dat hij daarom bij de sessies van de teamleiders met de medewerkers aanwezig moet zijn. XXXX en XXXX delen deze mening ook. Afgesproken wordt dat in overleg met M2 aangesloten wordt bij de sessies. XXXX merkt op dat ze zich zorgen maakt of er genoeg capaciteit bij Bedrijfsvoering is om het proces te ondersteunen. XXXX is hierover al in overleg met XXXXXX XXXXXX.

6.4 *Herijken SPP*

Het herijken van het SPP moet gebeuren in relatie tot het MLTP. XXXX zorgt ervoor dat het tijdig op de agenda komt.

6.5 *Overige*

[redacted] meldt dat tijdens de OPF vergadering is ingestemd met de instroom rijkstrainees. De door toeslagen gevraagde plekken zijn ook akkoord, mits er voldoende geschikte kandidaten geworven worden voor het traject. Het is de bedoeling dat de instroom in september plaatsvindt.

XXXX meldt dat wat betreft de werktijduitbreiding tot nu toe in het totaal voor 5 fte uitbreiding is aangevraagd. Het MT is nog wel benieuwd om hoeveel medewerkers het dan gaat.

XXXX meldt dat [redacted] aan alle CFO's heeft gevraagd om per dienstonderdeel mogelijke investeringen en ombuigingen/bezuinigingen te benoemen. Het is de bedoeling dat er een top 5 aan investeringen en een top 5 aan ombuigingen/bezuinigingen wordt opgesteld. Bedrijfsvoering heeft hiervoor, in overleg met de regieteamleiders, al een voorzet voorgedaan. Aan de MT leden wordt gevraagd deze lijst aan te vullen. XXXX zal na de vergadering deze lijst rondmailen. XXXX wil graag deze week het commentaar ontvangen.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 *Terugblik op bezoek SVB*

Voornamelijk mensen uit de uitvoering van SVB waren op bezoek bij Toeslagen. Ze waren zeer geïnteresseerd en positief over wat we hen hebben laten zien.

7.2 *MT dag 28 mei 2013*

Op 28 mei staat een MT dag gepland. XXXX zou graag op deze dag naar een seminar gaan. Afgesproken wordt dat de MT dag verzet zal worden en dat XXXX zich zal inschrijven voor het seminar.

7.3 *Terugblik Webinar, gehouden 28 januari 2013*

Omdat XXXXX niet aanwezig is wordt dit niet besproken.

7.4 *Overige*

[redacted] meldt terug hoe de aanpak is met betrekking tot de P-monitor. Eens per 3 jaar wordt een algehele P-monitor gehouden. Voor dit jaar zal een steekproef p-monitor plaatsvinden aan de hand

van a-select gekozen groep.

Volgende week vindt een MT dag plaats. Er zal om 09.00 uur gestart worden. Er zal vergaderd worden tot uiterlijk 18.30 uur. In de ochtend zal [redacted] aanschuiven.

8. BESPREKEN MET M2's
Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX de terugkoppeling aan M2 zullen verzorgen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 12 februrari 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 29 januari 2013
Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
Met ingang van vandaag sluit [redacted] wekelijks aan in het MT overleg om met het MT in gesprek te gaan over Continu verbeteren. Het is de bedoeling om, zoals XXXXX het zo mooi verwoorde, 'een klimaat te creëren, waarbinnen Continu verbeteren actueel blijft en kan floreren. De teamleiders die starten met Continu verbeteren hebben een projectplan opgesteld. Dat plan is besproken met hun MT lid en hun coach. Tijdens die gesprekken is geconstateerd dat nog niet alle plannen voldoende concreet zijn.
Het is de bedoeling dat a.s. donderdag de pilot kick off plaatsvindt. Met welk team dat gebeurd is nog niet duidelijk.
Deelnemers aan de kick off zijn: de teamleider en de medewerkers van zijn/haar team, het MT lid en de coach van Mobilee.
Interne communicatie zorgt er voor dat het overige management en medewerkers regelmatig worden geïnformeerd over de stand van zaken. In de communicatie is nadrukkelijk een rol weggelegd voor de teamleiders die met hun team starten. Zij moeten in de reguliere werkverbanden hun ervaringen delen.
Op basis van de stand van zaken op dit moment heeft het MT formeel besloten dat er gestart wordt met Continu verbeteren. Afgesproken is dat wanneer daar aanleiding toe is het tempo waarin kan worden bijgesteld.

4. Handhaving
3.1 *Terugkoppeling uit gesprek met Logius d.d. 7 februari*
Afgelopen donderdag heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Logius en Toeslagen.
Het gesprek had als doel Logius meer inzicht te geven wat we doen bij B/Toeslagen. Afgesproken is om voortaan via vaste lijnen te communiceren. De anti fraude box heeft ook vorige week een gesprek met Logius gehad. In juni zal de Belastingdienst een intelligence-center inrichten. De doelstelling is dat Logius gaat participeren in het intelligence-center.
3.2 *1 rekening nummer*
[redacted] meldt dat gisteren een vervolggesprek heeft plaatsgevonden met DGBel en DGFZ over 1 bankrekeningnummer en de uitzondering KOI's daarop. Zo snel mogelijk zal het contact met SZW gestart worden zodat ook met de branche het overleg kan starten.
XXXX stelt voor om voor het HP-traject alvast een projectleider te zoeken. Afgesproken wordt dit verzoek via XXXXX XXXX te laten lopen.
XXXX heeft donderdag a.s. een afspraak met Blauw over 1 bankrekeningnummer.
3.3 *Fiscale dienstverlening*
Afgesproken wordt dat dit stuk voor volgende week geagendeerd wordt.

4 Productie
4.1 Evaluatie damage Woonlandfactor KGB
De damage is voor deze week gemanaged. Aan de oplossing wordt hard gewerkt.
XXXX heeft donderdag een afspraak met [redacted] Dan zal bezien worden wanneer een bestuurlijk overleg gepland kan worden met de SVB

5. **Informatiemanagement**

5.1. *DTN – stand van zaken*

De voortgang op de IV-ketentest is goed. Half maart is de generale repetitie. Er is nog wel wat discussie over de productiebesturing DT. Toeslagen gaat voor een gefaseerde opstart van ongeveer 6 weken en daarna opschalen. komt nog in het DB en de programboard

5.2 e-mededelen - stand van zaken

Het project e-mededelen loopt. heeft zijn zorg uitgesproken dat er een aantal externe afhankelijkheden zijn rondom MAC e-mededelen. Volgende week is hierover een afspraak gepland met XXXXX, XXXX en

5.3 Experticecentrum ICT – stand van zaken en jaarplanning

heeft deze stukken ter informatie meegestuurd. Hij onderhoudt regelmatig contact met het expertise centrum ICT. Het expertise centrum heeft o.a. als doel om medio 2013 een bouwstenencatalogus(een catalogus met de belangrijkste herbruikbare producten en kennis) op te leveren. XXXX vraagt het MT of wij als Toeslagen hierin willen participeren. Het MT vindt dat noodzakelijk. XXXX zal zich aanmelden voor de ICT werkgroep.

5.4 Visionwaves – hoe verder

heeft met afgesproken dat hij een pilot met het product visionwaves in gang zet samen met B/CA. Uiterlijk 1 juni a.s. moeten we weten of we hier wel of niet mee door willen gaan.

5.5 Overige

meldt dat vorige week in het IV-overleg het portfolio is besproken. Er zijn meer toezeggingen gedaan als dat er geld in de pot zit. Sowieso moet geld gereserveerd worden voor de continuïteit XXXX heeft XXXXX XXXX gevraagd naar het portfolio te kijken wat het betekent voor ons als zaken doorschuiven. Op 4 maart a.s. vindt er een avondsessie met het MT BD plaats over het portfolio.

Verder meldt XXXX dat vanuit IM gevraagd wordt toestemming te verlenen voor het invullen van de vacature LOA –ontwikkelaar. XXXX steunt het voorstel van IM. Het inzetten van een extra LOA-ontwikkelaar vergroot de expertise die noodzakelijk is. En de inhuur van de externen kan dan worden afgebouwd. Het MT stemt in met het invullen van de vacature.

6. **Bedrijfsvoering**

6.1. *MLTP 2013-2016*

Alle commentaar cq aanvullingen die zijn aangeleverd bij XXX XXXXXXXX zijn door hem verwerkt in het MLTP. Het MLTP wordt vastgesteld, met complimenten voor het stuk. XXX XXXXXXXX heeft via XXXX aangegeven dat hij wel inconsistenties ziet met eerder opgestelde stukken. Aan XXX zal gevraagd worden de lijst met inconsistenties aan te leveren bij XXXX. Voor wat de communicatie over het MLTP betreft is Bedrijfsvoering in de lead. XXXX zal dit met XXXXXX XXXXXX bespreken.

6.2 *Financieel plan B/Toeslagen 2013*

heeft het financieel plan met besproken. In het financiële plan worden verwachte c.q geplande uitgaven 2013 afgezet tegen het beschikbaar gestelde budget. Het MT stemt in met het financieel plan. XXXX is voortdurend in gesprek over de financien met DGBel.

De vraag wordt gesteld tot hoe ver we onze formatie vullen. Afgesproken wordt dat ieder kwadrant gevraagd zal worden het instelplan te actualiseren.

6.3 *Interne maandrapportage B/Toeslagen januari 2013*

Naar aanleiding van deze rapportage merkt XXXX op dat medewerkers bewust anders ingezet zijn en dat dus geplande achterstand ontstaat. XXXX merkt op dat ze een afspraak heeft gehad met het werkloket over de realisatie van de productieplanningen. Over twee weken zal dit gereed zijn.

Ook wordt opgemerkt dat we wat ziekteverzuim betreft meer informatie moeten hebben. We moeten op maandniveau kunnen zien hoe het er voor staat. Afgesproken wordt dat we elke maand het ziekteverzuim bespreken in het MT.

6.4 *Terugkoppeling Auditdienst Rijk (ADR) d.d. 8 februari 2013*

Afgelopen vrijdag heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de ADR en Toeslagen. Onderwerp was bespreken van de bevindingen in de managementletter. Naar aanleiding van het gesprek zullen een aantal punten worden aangepast. Volgende week komt de definitieve versie. Op 18 februari vindt opnieuw een gesprek plaats tussen de ADR en Toeslagen.

6.5 *Rapportages vanuit Bedrijfsvoering, waaronder audit en IC*

Afgesproken wordt dat voortaan alle IC rapportages op de agenda van het MT komen voorzien van eventuele acties. XXXX zal dit bespreken met XXXXXX XXXXXX.

6.6 *Top 5 eventuele bijsturingsmaatregelen (stavaza)*

XXXX heeft de bespreekpunten vanuit Toeslagen naar DGBel gezonden. Volgende week is er een afspraak gepland met om de top 5 te bespreken.

6.7 *Bevindingen communicatieronden (2012 en 2013)*

Afgesproken wordt dat ieder MT lid voor zich zal bekijken met welke punten iets gedaan moet worden.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 *Terugkoppeling uit het MT BD d.d. 11 februari 2013*

XXXXX heeft al schriftelijk terugkoppeling gedaan uit het MT Belastingdienst.
Onder andere is aan de orde geweest een presentatie door IM Belastingen over "moeten of mogen"voor de aangifte IB. Verder heeft [redacted] gerapporteerd over de opening van het employability center. En de maandelijkse rapportages over de voortgang Online Dienstverlening zijn aan orde geweest. Naar aanleiding van de rapportage Stella in de keten zal XXXX tijdens de M1 regietafel van 14 februari a.s. aankaarten dat Toeslagen hierbij betrokken moet worden. De nota effectmeting is teruggetrokken. Komt in juni terug in het MT/BD

7.2 *M-dag BD voorstel samenstellen Toeslagen delegatie en concept bericht voor Toeslagenweb* Op 19 april wordt de jaarlijkse medewerker-management dag Belastingdienst gehouden. B/Toeslagen kan met 15 mensen(incl. MT) deelnemen aan deze dag. Afgesproken wordt dat de toeslagen delegatie dit jaar tot stand zal komen in overleg en op voordracht van een aantal leidinggevenden van zowel productie- als regieteams. Er zal morgen een bericht hierover op Toeslagenweb worden geplaatst.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXXX, XXXX en XXXX de terugkoppeling aan M2 zullen verzorgen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 19 februrari 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 12 februari 2013
Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
is aangeschoven om de voortgang met betrekking tot continu verbeteren te bespreken.

4. Handhaving
3.1 Overleg met fiscaal intermediairs op 15 maart 2013
Op 15 maart a.s. vindt het beconoverleg plaats bij Toeslagen. Namens het MT zijn XXXXX en XXXX aanwezig. Dit overleg wordt intern voorbereidt door . Belangrijk is dat we ons positioneren, aangeven hoe wij dingen doen en ingaan op hun knelpunten.
XXXX zal bij Dienstverlening navragen wat op dit moment de verwachting is van het E-fundament.
Volgende week zal de inhoudelijke nota besproken worden.

4 Productie
Geen stukken.

5. **Informatiemanagement**
5.1. *DTN – stand van zaken*
Morgen vindt de eerste programboard van dit jaar plaats. zal de stand van zaken met betrekking tot de blauwdruk presenteren. Er wordt daar ook een voorstel gedaan hoe de verschillende overleggen vorm te geven na de transitie. Ook is de productiebesturing DT onderwerp van gesprek.
De planning van de DTN oplevering staat op eind april . Zit in de ketentest. Er komt een generale repetitie. Er is een probleem in de release 13.2. Uitgezocht zal worden wat dit betekent.
5.2 e-mededelen - stand van zaken
Morgen vindt er overleg plaats tussen B/CA en Toeslagen e-mededelen MAC. Er zullen verschillende scenario's besproken worden. Eind deze week vindt er een projectboard E-mededelen plaats waar verschillende scenario's zal presenteren.

6. **Bedrijfsvoering**
XXXX meldt dat wederom voor de vacature projectmanager geen kandidaten zijn gekomen.
Afgesproken wordt dat IM, via P&O, naar DGBel aangeeft wat allemaal gedaan is voor deze vacature en vraagt deze vacature extern open te stellen.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
7.1 *Samenstelling voorbereidingsgroep M dagen*
Omdat vanaf 1 maart a.s. geen teamleider meer is zal hij ook niet meer deelnemen aan de voorbereidingsgroep M-dagen. Er wordt gezocht naar vervanging voor hem. Voorgesteld wordt om XXXXXX XXXXXX te laten deelnemen. XXXX zal dit met haar bespreken.
7.2 Terugkoppeling bespreking concept managementletter 2012 Tsl.
Afgelopen vrijdag is de concept managementletter besproken met de RAD. We blijven nu net onder de fouten tolerantie. De definitieve managementletter komt nog op de agenda van het MT. Aan de hand hiervan zullen acties worden besproken. Belangrijk aandachtspunt is in ieder geval het actueel houden van de werkinstructies.

7.3 Verantwoord versnellen – managementsessie begin maart
Volgende week zal een memo over verantwoord versnellen geagendeerd worden voor het MT. Deze zal dan inhoudelijk besproken worden. Op 5 maart a.s. wordt hierover een managementsessie gehouden Het MT en de teamleiders worden verzocht de agenda hiervoor vrij te maken.

8. BESPREKEN MET M2's
Omdat XXXXX een afspraak heeft in Den Haag en XXXX een afspraak heeft met [redacted] wordt afgesproken dat XXXX de terugkoppeling aan de M2'ers aan zal doen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 26 februrari 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 19 februari 2013
Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.
Naar aanleiding van punt 7.1 (samenstelling voorbereidingsgroep M-dagen) merkt XXXX op dat XXXXXX XXXXXX zal gaan deelnemen aan de voorbereidingsgroep. Er zal nog gekeken worden of vanuit productie ook iemand aan moet schuiven bij de voorbereidingsgroep. XXXX zal dit met XXXX af stemmen

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
is aangeschoven om de voortgang met betrekking tot continu verbeteren te bespreken.

4. Handhaving
3.1 Voorbereiding Overleg met fiscaal intermediairs op 15 maart 2013
wil de stukken eerst voorbereiden met XXXX XXXXXXXX. Dit is door de vakanties van XXXX en XXXX nog niet gebeurd. Afgesproken wordt dat dit agendapunt volgende week wordt besproken.

4 Productie
4.1 Verantwoord versnellen/gerechtvaardigd vertrouwen/profiling
XXXX heeft dit stuk gisteren besproken met XXXX XXXXXXXX. Er moeten nog een aantal aanpassingen gedaan worden. Dit agendapunt wordt daarom doorgeschoven naar volgende week.
4.2 Overige
XXXX meldt dat er rondom de WLF wellicht toch nog fouten zijn ontdekt Vandaag wordt een en ander nog nader uitgezocht. Naar aanleiding van de uitkomst zal XXXX bezien of ze contact op zal nemen met de SVB.

5. Informatiemanagement
5.1. *DTN – stand van zaken*
De DT release loopt nog steeds goed. Afgelopen week is er gepuzzeld op wat nog open stond.
Er is een extra risico sessie ingelast. Er is extra ruimte gezocht voor de zogenaamde sticky sessions probleem en extra testen productiebesturing. Die ruimte is gevonden maar het betekent wel dat de productiegang van de DT release een week naar achter schuift. Release 13.2 blijft staan op eind juni. Er is ook een oplossing gevonden voor de generale repetitie en de korte doorlooptijd. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een ict test. Nog niet duidelijk is wanneer we beslissing op bezwaar gaan gebruiken. Dit betekent voor het productieschema dat vanaf 1 juni a.s. VIT wordt vrijgegeven en dat het wordt ingespoeld in TVS. Dit zal langzaam opgestart worden.
5.2 e-mededelen - stand van zaken
Vorige week hebben XXXXX en XXXX met een aantal scenario's besproken. De voorkeur is uitgesproken voor scenario 2, via berichtenbox op basis van vrijwilligheid/verleiding.
5.3 Overige
Afgelopen vrijdag heeft XXXX IV overleg gehad. Op de agenda stond het portfolio. Donderdag is er een extra IV overleg ingelast over het portfolio. Maandag 4 maart is er een avondsessie met het MT Belastingdienst gepland over het portfolio

6. Bedrijfsvoering
6.1 Huisregels B/Toeslagen
De huisregels stonden gepubliceerd op Toeslagenweb. De meegestuurde huisregels zijn geactualiseerd en aangevuld. Het MT is van mening dat als je de huisregels op deze manier op het web zet het geen toegevoegde waarde heeft. De huisregels moeten kort en duidelijk. De verantwoordelijkheid ligt bij de medewerkers zelf en het management moet zorgen dat de regels

worden nageleefd. De huisregels zullen worden aangepast en zullen terug komen in het MT.

6.2 Parkeerbeleid B/Toeslagen

Het voorliggende stuk is een bevestiging van de lijn die er was bij Toeslagen. Wat de parkeerregels betreft zal het stuk worden ingekort tot een aantal uitgangspunten. Deze uitgangspunten zullen periodiek geëvalueerd moeten worden.

6.3 Procedure openstellen vacatures /IF contracten

Naar aanleiding van de ervaringen met het embloyabilitycenter zijn er duidelijke afspraken met elkaar gemaakt over de rolverdeling. XXXXX merkt op dat toegevoegd moet worden dat in het MT besloten wordt of er überhaupt een vacature is, als een medewerker vertrekt. Is het antwoord ja dan kan de voorgestelde procedure in gang gezet worden. Wat het de IF contracten betreft moet opgenomen worden dat alle IF contracten verplicht via Bedrijfsvoering moeten lopen. Na aanpassing zal dit stuk nog terug komen in het MT.

6.4 Managementletter B/Toeslagen 2012 definitief

Gisteren aan het eind van de dag is de definitieve managementletter binnen gekomen. en XXX XXXXXXXX zullen een voorzet maken voor een bestuurlijke reactie. Volgende week zal de managementletter besproken worden in het MT. XXXX zal aan Bedrijfsvoering een voorzet vragen van de verschillende actie- en verbeterpunten.

6.5 Overigen

XXXX heeft vorige week samen met de Top 5 eventuele bijsturingsmaatregelen besproken. Toeslagen had het huiswerk goed gedaan. Er zijn nog wat aanvullende vragen gesteld. Deze worden uitgezocht.

7. **Mededelingen/af te stemmen onderwerpen**

7.1 *Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 25 februari 2013*

XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst. Onder andere is de tussenstand van de roadmap en de grote projectenrapportage aan BZK. De avondsessie ging over de BES.

7.2 Terugkoppeling OPF en Bestuurlijk overleg in-en doorstroom.

XXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gedaan van deze overleggen. In het OPF is onder andere gesproken over inclusiviteit. En in het bestuurlijk overleg stond werving en selectie van de 400 vacatures bij Blauw op de agenda.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXXX en XXXX de terugkoppeling aan de M2'ers zullen doen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 05 maart 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 26 februari 2013
Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.
Naar aanleiding van punt 4.2 Woonlandfactor meldt XXXX dat de problemen zijn opgelost.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
is aangeschoven om de voortgang met betrekking tot continu verbeteren te bespreken. XXXXX meldt dat hij gisteren nog een gesprek heeft gehad met over de programma aanpak Lean en de kosten. Afgesproken is dat XXXX de laatste offerte van Mobilee naar zal sturen. Binnenkort wordt een afspraak ingepland tussen XXXXX, XXXX,

2.2 Programma M-dag B/Toeslagen op 7 maart a.s.
Het programma voor de MT dag wordt uitvoerig besproken. Naar aanleiding van de discussie zal metn name het middag programma nog worden aangepast. XXX zal dit kortsluiten met en .

4. Handhaving
3.1 Voorbereiding Overleg met fiscaal intermediairs op 15 maart 2013
Naar aanleiding van dit stuk en de zgn. olifantenpaadjes wordt gesproken hoe de bijeenkomst met de becons vorm te geven. XXXX neemt alle opmerkingen mee en zal deze met XXXX bespreken. Volgende week maandag wordt in de avondsessie o.a. gesproken over e-mededelen. In het MT van volgende week dinsdag wordt dan de laatste stand van zaken besproken.

4 Productie
4.1 Verantwoord versnellen/gerechtvaardigd vertrouwen/profiling
Allereerst complimenten voor het stuk. De notitie wordt besproken. De genoemde beleidskeuzen zijn voor 2010-2011 geaccordeerd bij beslispunt 2 wordt opgemerkt dat de grens op basis van profiling wordt vastgesteld en dat productie en handhaving samen bepalen wat de grens is. De beleidskeuzen voor 2012 zijn ook geaccordeerd Bij beslispunt 3 wordt aangegeven dat het om een kostengrens gaat. Verder moet expliciet in het stuk terugkomen dat alles onder toezicht staat. Aan het stuk zal nog een stroomschema worden toegevoegd. Verder zal aan XXX XXXXXXXX gevraagd worden nog een redactieslag over het stuk te doen. En XXXX XXXXXXXXX zal gevraagd worden om validering van een een externe partij op dit stuk te vragen.
4.2 Transitie productie – stand van zaken
XXXXX meldt dat er een PAC is ingesteld voor de transitie. In deze PAC hebben zitting XXXX, XXXXX De PAC gaat als eerste beoordelen of de voorlopige toedeling aan een proces goed is gedaan. Morgen is een eerste afspraak met de PAC gepland. Volgende week tijdens de MT dag zullen een aantal scenario's besproken worden.

5. Informatiemanagement
5.1. *DTN – stand van zaken*
Dit agendapunt wordt niet besproken
5.2 e-mededelen - stand van zaken
Dit agendapunt wordt niet besproken.
5.3 Overige
meldt dat hij bij DUO op bezoek is geweest. Er wordt een POC ingericht voor 3 maanden.

6. Bedrijfsvoering

6.1 Aanpak acties naar aanleiding van de Managementletter B/Toeslagen

Afgesproken wordt dat aan BV gevraagd zal worden dit in te brengen in het regieteamleidersoverleg. Bedrijfsvoering zal uitgezette acties moeten bewaken. De verbeterpunten uit de managementletter van 2012 moeten liever gisteren dan vandaag opgepakt worden. XXXX merkt op dat je voor het aanpassen van processen en werkinstructies nog wel voor een prioriteitsvraagstuk kan komen te staan. Gevraagd wordt om een rapportage aan het MT over de voortgang.

6.2 Tijdpad actualiseren SPP B/Toeslagen

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

6.3 Evalueren managementsessie Ziekteverzuim

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling avondsessie over de portfolio BD

XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gegeven over de avondsessie. Conclusie van de bijeenkomst was dat er nog veel werk te verzetten is. Rond Pasen moet een besluit over het portfolio genomen worden.

8. BESPREKEN MET M2's

De terugkoppeling aan M2 zal tijdens de sessie verantwoord versnellen plaatsvinden.

9. SLUITING

25165
8240

Toeslagen
Belastingdienst

251658240

10
0

Datum
20 maart 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

251658240

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 19 maart 2013 (09.00 – 12.30 uur)
Vergaderplaats	Den Haag (locatie B/Toeslagen)
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	MT, M2 regie, OR-leden en Interne communicatie

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 5 maart 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
   - 2.2. Transitie Productie
3. HANDHAVING
   - 3.1. Signalering tijdelijk toezichtstekort
   - 3.2. Profiling (concept memo)
4. PRODUCTIE
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   - 5.1. DTN – stand van zaken (mondelinge toelichting)
   - 5.2. e-Mededelen – stand van zaken
6. BEDRIJFSVOERING
   - 6.1. Verzuimaanpak (bespreken gemaakte afspraken en het maken van proces-afspraken om verzuim wekelijks onderwerp van gesprek te laten zijn in het MT overleg)
   - 6.2. Vacaturebeleid B/Toeslagen
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   - 7.1. Terugkoppeling gesprek 3e viermaandsrapportage 2012
   - 7.2. Terugkoppeling uit gesprek met de Belastingconsulenten d.d. 15 maart 2013
   - 7.3. Terugkoppeling uit overleg 1 Rekeningnummer, gehouden op 13 maart 2013
   - 7.4. Aanpak uitkomsten Integriteitsmonitor Toeslagen (mededeling)
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX opent de vergadering die, ter gelegenheid van het betrekken van de nieuwe huisvesting in Den Haag door "Rijswijk", gehouden wordt in het Beatrixpark te Den Haag.
Later vanochtend is er een koffiebreak waarin de MT leden in de diverse pantry's de medewerkers kort toespreken en samen met hen van een kop koffie met gebak genieten.
De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg 5 maart 2013
3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1. Continu Verbeteren met behulp van Lean
heeft de stand van zaken met het MT besproken.
Op dit moment zijn de teams bezig om de geïnventariseerde verbetervoorstellen te plotten op een aantal processen (hoe gaan wij de verbetervoorstellen inpassen in onze processen).
Als dat gebeurd is bepalen zij welke verbetervoorstellen er opgepakt gaan worden. Doel hiervan is te komen tot een beheersbaar aantal op te pakken verbetervoorstellen, zodat je in staat bent af te maken waar je aan begonnen bent. Voordeel van deze aanpak is ook dat het overzichtelijk blijft voor de medewerkers.
Er liggen veel ideëen. Dat betekent veel verwachtingen bij de medewerkers. Door de TL's is met de medewerkers al besproken dat nu niet alles opgepakt kan worden.
De aanpak en planning van de teams is gericht op het bij het MT indienen van de verbetervoorstellen incl. een prioritering, met als doel een definitieve vaststelling van de verder uit te werken verbetervoorstellen, in samenhang, door het MT.
Belangrijk is dat de teams weten langs welke lijn er een keuze wordt gemaakt. De criteria daarvoor zijn vastgesteld in de waardemanagementmethodiek (hoe bepaalde je de toegevoegde waarde van iets). Deze criteria zal XXX, ter voorbeiding op het MT overleg over twee weken, aan het MT toesturen.
Opgemerkt is dat het in sommige teams best lastig is om de slag te maken naar de processen toe. Het beheersbaar houden, dus beperken in het aantal op te pakken verbetervoorstellen, is belangrijk. Toch vindt het MT dat als bepaalde punten in meerdere teams vaak genoemd zijn, daar wel aandacht aan geschonken moet worden. Het MT vindt dat dit een aandachtspunt voor hen is, om met de TL door te spreken.
Geïnformeerd is in hoeverre de teams verbeterpunten benoemen vanuit de gedachte dat het voor de klant beter moet gaan. zegt dat in deze fase de verbetervoorstellen vnl. beredeneerd worden van het goed/beter kunnen doen van het eigen werk. Natuurlijk heeft dat uiteindelijk ook effect op de klant. Van een specifieke beredenering richting klant is geen sprake. Dat komt in het vervolg vanzelf aan de orde als op een later moment de verbeteringen in de keten aan de orde komen. Het MT vindt het wel belangrijk om ook in deze fase wel het klantperspectief te blijven benoemen. Wat voorkomen moet worden is dat dit traject sec gezien wordt als een traject om intern verbeteringen te realiseren.

Hoewel in enkele teams de planning wat onder druk staat wordt deze niet gewijzigd.

De verbeterpunten die op Toeslagenniveau opgepakt moeten worden, worden door de TL's in kaart gebracht op initiatief van s en over uiterlijk twee weken bij het MT neergelegd.
Fase 1 en 2 worden in het MT overleg van 2 april 2013 afgesloten. Daarna start fase 3, waarin de verbeterpunten door werkgroepen in overleg met de TL's worden uitgewerkt in zgn. mini-business cases en uitgewerkte quick wins. Ook die uitwerking gaat naar het MT om te bepalen wat er echt uitgevoerd gaat worden. Ook is opgemerkt dat de rol en taak van de TL in dit traject niet overgenomen moet worden door de coach. De coach is er om te ondersteunen, niet om over te nemen. Eind april zal fase 3 afgerond worden. Dat betekent dat in de M-dag van april (23 april a.s.) besproken kan worden wat / welke teams er in de volgende fase aan de slag gaan.

Het MT wil graag terughoren welk beeld de teamcoaches hebben van de TL's. neemt dit mee in een volgend MT overleg.

Nu de transitie van de Productie begint komt de vaag naar voren hoe de medewerkers die van het workcenter Utrecht naar de teams overgaan in Continu verbeteren worden meegenomen.
Afgesproken is dat deze groep wordt geïnformeerd over wat er op dat terrein gebeurt in het team, maar dat zij pas echt meegenomen worden in de tweede tranche.

meldt dat hij een aantal gesprekken heeft gevoerd met en over productiebesturing. Hij

bespreekt dit a.s. vrijdag met XXXX.

2.2. Transitie Productie

10.2.e

XXXX meldt dat zij in het verlengde van de toedeling in gesprek is geweest over het aanwijzen en de rol van super-users. Dit is momenteel onderwerp van gesprek in het kader van het inrichten van het zgn. virtuele beheerloket waar [redacted] mee belast is.
Dit onderwerp komt op waarschijnlijk nog wel terug in een volgende MT overleg.

[redacted] (transitieregisseur) brengt nu in kaart hoe de teams er na de toedeling vanuit het workcenter Utrecht uitzien. Zij stelt een memo op waarin een aantal scenario's wordt geschetst met de vraag aan het MT om een besluit te nemen.
In relatie tot dit op te leveren memo is het belangrijk dat Bedrijfsvoering snel zorgt voor het bijbehorende HR kader.

Het beeld is dat er veel medewerkers overgaan naar Uitval/uitworp. Daarnaast zijn de teams Klacht en Beroep momenteel te groot. Als langs de lijn van het werk wordt geredeneerd dan ziet het MT een extra team ontstaan dat werk gaat doen dat voortkomt uit Gepland toezicht (in het proces Uitval/uitworp). Het gaat hier om kennisintensief werk. Het overige werk in het proces Uitval/Uitworp kan getypeerd worden als massaal seriematig werk. Hoe dit zich verhoudt tot het instelplan moet nog bekeken worden, maar het beeld is dat dit aansluit. Zowel voor Productieregie als voor Handhaving zou dat een goed werkbare situatie opleveren. Daarnaast sluit dit ook aan op het beeld dat is ontstaan naar aanleiding van het starten van de eerste groep in TVS opgeleide medewerkers, dat een aantal medewerkers meer geschikt is voor het massaal seriematige werk. Het scenario memo van [redacted] wordt afgewacht. Op basis daarvan wordt een besluit genomen. Komt er een team dat zich bezig gaat houden met Gepland toezicht dan zal er waarschijnlijk een gewijzigd instelplan met een adviesaanvraag bij de OR ingediend gaan worden. Wat het team Klacht betreft is de conclusie dat capaciteit en werkaanbod niet op elkaar aansluiten in die zin dat er onvoldoende werkaanbod is voor de beschikbare capaciteit. Voor het team Beroep geldt dit precies andersom.

In een volgend MT overleg wordt een besluit genomen over de inzet van de TL's van het workcenter Utrecht. Eén van hen ([redacted]) gaat op 1 juli 2013 met zwangerschapsverlof. Zij komt op 1 januari 2014 terug en heeft aangegeven tot 1 juli het liefst klussen te doen.

- *Bouwstenenplanning:*
XXXX meldt dat zij met interne communicatie heeft gesproken over een update van de bouwstenenplanning. Eerder is nl. afgesproken dat het MT ieder kwartaal een update zal doen richting medewerkers van deze planning.
Met interne communicatie is afgesproken dat zij de MT leden of door hen aangewezen vervangers gaan bevragen op de voortgang en op basis daarvan een communicatievoorstel doen aan het MT.
XXXX meldt dat voor de Transitie programma contact kan worden opgenomen met [redacted] voor de Transitie Productie kan [redacted] benaderd worden zegt XXXX en XXXX [redacted] is het aanspreekpunt voor Mens en organisatie.

3. Handhaving

3.1 Signaal tijdelijk toezichtstekort

In relatie tot ontvangen fraudesignalen is er extra toezichtwerk ontstaan, waarvoor er onvol-

doende capaciteit beschikbaar is. Dat betekent dat het uitvoeren van dit toezichtwerk ten koste gaat van ander werk.

3.2 Profiling
Het basismemo zoals vorige week besproken in het MT is bedoeld voor intern gebruik.
XXX XXXXXXXX heeft een memo opgesteld dat gebruikt kan worden voor communicatie richting ADR en andere partijen buiten B/Toeslagen. Hij is door het MT gecomplimenteerd voor zijn concrete en heldere memo. Daarmee is een kwalitatief goed stuk beschikbaar gekomen.
Naar aanleiding van het vorige week gevoerde gesprek over de 3e viermaandsrapportage 2012 is geconcludeerd dat er met [redacted] nog een vervolgafspraak gemaakt wordt over hoe de ADR hier verder goed in mee te nemen.

In het verlengde hiervan merkt XXXX op dat zij [redacted] vraagt om begin mei de eerste resultaten op te leveren uit zijn onderzoek 'Kosten Gba'.

4. Productie
Geen bijzonderheden op dit moment.

5. Informatiemanagement
5.1. Programma DTN:
Er is uitvoering gesproken over hoe om te gaan met het risico dat is ontstaan ten gevolge van de onduidelijkheid rond DiGiD machtigen.
Op dit moment wordt een drietal risico's onderkent die daar het gevolg van zijn. Over deze risico's afzonderlijk bestaat geen zorg, echter wanneer ze in samenhang bekeken worden is er sprake van een grote zorg.
Afgesproken is dat in de Programboard besloten wordt hoe om te gaan met de onderkende risico's.
Vanuit zijn verantwoordelijkheid voor B/Toeslagen en vanuit zijn rol als business executive is de continuïteit in het proces de eerste prioriteit zegt XXXXX. Hier is iedereen het over eens.
Daarom moet helder gemaakt worden dat DiGiD machtigen een belangrijk punt is in het kader van bijv. het MAC proces. Die gesprekken zijn gestart.

5.2. E-mededelen:
Geen bijzonderheen.

- Verslag IV mini conferentie is rondgestuurd door XXXX.
Naar aanleiding van zijn gesprek met [redacted], die in zijn rol als [redacted] aan de slag gaat met de portfolio BD, meldt XXXX dat over de portfolio van Toeslagen niet gesproken hoeft te worden. De reden daarvan is hem onbekend.
- XXXX meldt verder dat hij gehoord heeft dat mogelijk nog een overheidspartij geïnteresseerd is in ons systeem. Formeel heeft hij echter niets gehoord.

6. Bedrijfsvoering
6.1. Verzuimaanpak
De afspraken gemaakt tijdens de MT dag 12 maart jl. aangevuld met een memo van Bedrijfsvoering zijn voorgelegd met als doel deze vast te stellen.
Het MT is het eens met de vastlegging, maar vindt wel dat een aantal punten nog SMART uitgewerkt moeten worden. Afgesproken is dat XXXX er voor zorgt dat er een concrete uitwerking van de acties komt en dat die uitwerking ter vaststelling naar het MT komt.

Eén van de afspraken is dat de verzuimaanpak een standaard agendapunt wordt in het MT overleg. Voorstel is om in elke vergadering een team centraal te stellen, met alle wetenswaardigheden die daarbij horen. Voorbereiding van de bespreking moet plaatsvinden door de TL, ondersteund door Bedrijfsvoering.
Verder moet er elk eerste MT van de maand een analyse beschikbaar zijn van het verzuim binnen B/Toeslagen.
Andere acties die met prioriteit opgepakt moeten worden is het aanvullen van de capaciteit voor reïntegratiemanagement. Dat moet volgende week geregeld zijn. Ook moet er vaart gezet worden met het goed inregelen van de ondersteuning c.q. het helder maken hoe de taken en verantwoordelijkheden rond verzuim belegd zijn.

Over de teamsessies worden veel positieve geluiden ontvangen.

6.2. Vacaturebeleid B/Toeslagen
Aan het MT is aangeboden een memo waarin beschreven staat waar het vacaturebeleid van de BD te vinden is en wat de werkafspraken zijn tussen Bedrijfsvoering P/O en het Employability Center als het gaat om het openstellen van vacatures.
Het MT is het eens met de inhoud.

7. Mededelingen / Af te stemmen onderwerpen
7.1. Terugkoppeling gesprek 3e viermaandsrapportage 2012
In het MT overleg is een korte terugkoppeling gegeven van dit gesprek. Aan de orde is onder andere geweest: het opleggen van boetes, verantwoord versnellen, rechtmatigheid toeslagen, oninbaar lijden, formatie versus bezetting, ziekteverzuim, financiën en terugwerkende kracht KOT.
Wat de terugwerkende kracht KOT betreft meldt XXXXX dat het er alle schijn van heeft dat de politiek koerst op het terugdraaien van deze maatregel. Inmiddels is er een formeel verzoek ontvangen voor een uitvoeringstoets. Het MT wil deze uitvoeringstoets graag gezamenlijk kunnen beoordelen. Dit is door XXX aan [redacted] doorgegeven.
7.2. Terugkoppeling uit gesprek met de Belastingconsulenten d.d. 15 maart 2013
Een goed overleg gevoerd. De Becons worden blij met het perspectief dat hen geboden is.
7.3. Terugkoppeling uit overleg 1 Rekeningnummer, gehouden op 13 maart 2013
[redacted] heeft vorige week overleg gevoerd met DGBel. Na dit overleg is door DGBel aangegeven dat in de toezeggingsbrief aan de Tweede Kamer wordt opgenomen dat 1 rekeningnummer voor Toeslagjaar 2014 beschikbaar is.
7.4. Aanpak uitkomsten Integriteitsmonitor Toeslagen (mededeling)
Op dit moment nog geen duidelijkheid. Komt volgende week terug op de agenda.

8. Bespreken met M2's
[redacted] neemt vanmiddag de terugkoppeling aan de M2 voor haar rekening, samen met XXXX, die vanuit Den Haag aansluit.

9. Sluiting

Belastingdienst/Toeslagen

Concept Verslag MT overleg

Datum: 26 maart 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 19 maart 2013
Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
[redacted] is aangeschoven om de voortgang te bespeken.
2.2 Transitie Productie.
Het memo dat XXXX heeft rondgemaild wordt teruggetrokken.
Door het ontmantelen van het Worcenter Utrecht worden mensen toebedeeld aan processen. Omdat er zoveel mensen toebedeeld worden aan uitval/uitworp wordt besloten om een derde team uitval/uitworp in te richten. Deze week vindt de PAC bijeenkomst plaats. Volgende week zal in het MT gesproken worden over de tijdlijn en het huisvestingsplaatje.

4. Handhaving
3.1 Pilot 'Dienstverlenend Toezicht'
We streven er naar om conform ons handhavingsplan 2013 eind dit jaar in de actualiteit te werken. Tot die tijd is het noodzakelijk om aanvullende maatregelen te treffen, waarbij het risico dat toeslag(en) niet terecht of niet juist zijn aangevraagd met zo min mogelijk inspanning bij Toeslagen en zo goed mogelijk wordt afgedekt.
Er wordt een pilot gestart in het kader van gedifferentieerd behandelen. Er wordt in deze pilot gebruik gemaakt van de klantenbalie in de Herman Gorterstraat te Utrecht. In het MT wordt afgesproken dat we deze pilot eerst in kleine aantallen gestart wordt met mensen uit de omgeving van Utrecht. Over 4 weken zal een eerste evaluatie aan het MT worden aangeboden. Tussentijds houdt XXXX het MT op de hoogte. Over een half jaar zal een formele evaluatie plaatsvinden.

4 Productie
Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX samen met XXXX XXXXXXXX en [redacted] om de tafel gaan zitten om te bespreken hoe de stuurinformatie Rijswijk (Den Haag) toe te gaan passen op het bedrijf Toeslagen.

5. Informatiemanagement
5.1. *DTN – stand van zaken*
XXXX meldt dat DigiD machtigen formeel uit release 13.3 gehaald is. Zal ingepland worden in 14.0
Verder meldt hij dat als onderdeel van de decharge van het programma, verlenging van externen die nu op het programmabudget drukken meegenomen moet worden.
5.2 e-mededelen - stand van zaken
Volgende week vindt de avondsessie met de Staatssecretaris plaats over digitale dienstverlening Belastingdienst.
5.3 I Belastingdeinst – vervolgscenario's
Op 1 februari jl. heeft bij Toeslagen de scenariosessie I-Belastingdienst plaatsgevonden. Bijgevoegd memo bevat een voorstel voor een vervolg op deze sessie. Afgesproken wordt dat bij het programma I Belastingdienst gecheckt wordt of dit een breed gedragen beeld is. Als blijkt dat er meer scenario's zijn moeten deze meegenomen worden in de uitwerking.
5.4 Overige
Naar aanleiding van de portfolio discussie meldt XXXX dat de uitgaven voor TVS niet ter discussie staan. XXXX gaat binnen IM wel alle projecten die er lopen bespreken op kwaliteit en doorlooptijden.

6. Bedrijfsvoering

6.1 Verzuimaanpak

Afgesproken is dat ziekteverzuim elke week onderwerp van gesprek is op de agenda van het MT. Er ligt nu een voorstel voor de te bespreken teams in april. Voordat deze teams besproken worden in het MT moeten de verantwoordelijke M1'ers deze dossiers goed hebben voorbesproken met de Teamleiders. Er zal een planning gemaakt moeten worden wanneer welk team aan de orde komt in het MT. Verder zal iedere maand de ziekteverzuimcijfers (incl. analyse) onderwerp van gesprek zijn in het MT.

XXXX heeft aansluitend aan het MT een afspraak met [redacted] om de ziekteverzuimsessies te evalueren en een vervolg te bespreken.

Er komt op 4 april een veegsessie ziekteverzuim. Iedere teamleider zal worden verzocht zoveel mogelijk medewerkers die eerder verhinderd waren naar deze sessie te laten gaan. Opgemerkt wordt dat het handiger was geweest als we vooraf van de veegsessie hadden afgeweten.

XXXX merkt op dat er wellicht snel een reintegratiemanager beschikbaar is. Deze week vindt nog een gesprek plaats.

6.2 Actualiseren SPP (aanpak en tijdpad)

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

6.3 Interne Maandrapportage februari 2013 (incl financiële deel)

Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

6.4 Overige

[redacted] meldt dat hij vrijdag a.s. een afspraak heeft met [redacted] over de landelijke Integriteitsdag Belastingdienst.

Verder meldt XXXX dat hij vorige week naar de landelijke HR-actualiteitendag Belastingdienst is geweest. Vanuit de tafel HRM was Toeslagen ook vertegenwoordigd. Er is onder andere gesproken over de gesprekkencyclus. Afgesproken wordt dat dit punt eerst in het MT besproken wordt.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling uit MT Belastingdienst d.d. 25 maart 2013

XXXXX heeft schriftelijke terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst. Onder andere stond ons Handhavingsplan 2013 op de agenda. Er was veel waardering voor ons plan en de stappen die we al hebben gezet.

7.2 Terugkkoppeling uit het OPF en het bestuurlijk overleg In- en Doorstroom

[redacted] heeft schriftelijk terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst.

7.3 Terugkoppeling uit het Top 50 overleg

De Top 50 is een goede bijeenkomst geweest. Naar aanleiding hiervan merkt XXXXX op dat het een goed idee is om de Fiod een keer uit te nodigen om ze te laten vertellen over hun project Trendwatching.

7.4 Uit conferentie Vaktechniek d.d. 20 maart 2013

[redacted] is met XXXX XXXXXXXX, XXXX XXXXXXXXX en [redacted] Was een interessante conferentie. Veel workshops. Bij de volgende conferentie zal Toeslagen een workshop verzorgen. *7.5 Vervolgonderzoek Nationale Ombudsman n.a.v. rapport 'In het krijt bij de Overheid'*

Gisteren heeft er een gesprek plaatsgevonden met een delegatie van de Nationale Ombudsman, [redacted] [redacted] DGBel en XXXXX en [redacted]. De Ombudsman zal een aantal speicifieke zaken doorsturen naar Toeslagen. Voor Toeslagen zal XXXX aanspreekpunt zijn.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 02 april 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen en in het bijzonder XXXX welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 26 maart 2013
Het verslag is niet besproken.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
[redacted] is aangeschoven om de voortgang te bespeken.
2.2 Transitie Productie.
Afgelopen vrijdag is de PAC bijeen geweest. Er zijn geen bedenkingen ingediend met betrekking tot de voorlopige plaatsing van de medewerkers WCU. Wij gaan nu door met het toedelingsplan. Alle betrokken medewerkers zullen een plaatsingsbrief ontvangen. Er zal een extra team uitval/uitworp ingericht worden. De datum wanneer men onder de nieuwe teamleider valt is nog niet bekend. Dit heeft met het verhuisplaatje te maken.
Volgende week zal de transitie besproken worden tijdens de MT dag. [redacted] is bezig met een stuk waarin de verwachte werklast wordt weergegeven. XXXX zal dit stuk rondmailen aan het MT.
Bedrijfsvoering is bezig met het opstellen van een HR-kader.

4. Handhaving
Naar aanleiding van de pilot Dienstverlenend Toezicht heeft XXXX gemeld dat de opmerkingen van vorige week teruggekoppeld zijn. DGBel is akkoord. [redacted] wil een meer uitgewerkt plan. XXXX XXXXXXXX zal deze week met haar om de tafel zitten. Uit de queries is gebleken dat met name in de regio Rijnmond concentratie potentiële posten zitten. Daarom wordt nu ook contact gezocht met de M2-ers van de balie Rijnmond.
Verder heeft XXXX gemeld dat de inkijkfunctie polisadministratie CVZ (Vektis) operationeel is. Dat is voor Toeslagen handig omdat real time kan worden beoordeeld of iemand zorgverzekerd is of niet.
[redacted] afspraak met DGBel is om vanaf 1 april actief deze posten te gaan behandelen. Bezwaarschriften e.d. kunnen worden afgedaan en invordering kan worden opgestart. Gevraagd wordt of nu alleen [redacted] gaan doen of dat we ook andere zaken oppakken. Dit zal XXXX worden gevraagd.
XXXX heeft gemeld dat een eerste stuurgroep Nieuw Toezicht Particulieren heeft plaatsgevonden. Het doel van de stuurgroep is een visie ontwikkelen voor behandeling particulieren voor gehele BD. Niet langer aangifte gericht, maar event gericht. Het MT heeft hier nog wat vragen over. Deze zullen volgende week met XXXX besproken worden.

4 Productie
Afgesproken wordt dat deze week een afspraak ingepland wordt tussen XXXX, XXXX, XXXX XXXXXXXX, [redacted] om te bespreken hoe de stuurinformatie Rijswijk(Den Haag) toe te gaan passen op het bedrijf Toeslagen.

5. **Informatiemanagement**
5.0 Uit de actualiteit
[redacted] meldt dat hij volgende week tijdens het MT een half uur tijd heeft geclaimd bij XXX voor Visionwaves.
Verder meldt XXXX dat hij de blauwdruk met IM besproken heeft. Er zullen nog wat kleine aanpassingen plaatsvinden en dan zal de blauwdruk geagendeerd worden voor het MT
[redacted] meldt dat hij voor 1 bankrekeningnummer nog een extra scenario laat uitzoeken. Uitgezocht wordt wat het betekent als de invoering van 1 bankrekening nummer ingaat per 1 december, maar dat de handhaving hiervan pas in januari, februari ingevoerd wordt. Gekeken wordt welke risico's we

hiermee lopen.
5.1. *DTN – stand van zaken*
XXXX meldt dat de generale repetitie is afgerond. Uit de evaluatie blijkt dat er wel wat bevindingen zijn. Deze worden opgepakt.

6. Bedrijfsvoering
6.0 Uit de actualiteit
In onze visie op leiderschap staan de gesprekken tussen leidinggevende en medewerker centraal. Dat willen we optimaal ondersteunen. Voor coaching van teamleiders en medewerkers, en voor ontwikkelgerichte teambegeleiding is de afgelopen 1,5 jaar [redacted] ingezet, met medewerking van v/h Rivierenland en nu van Belastingen. De behoefte aan deze ondersteuning blijkt structureel te zijn. Daarom heeft het MT in overleg met de [redacted] HR Belastingen besloten [redacted] te verplaatsen naar Toeslagen. Daarnaast bestaat bij BV/HR ten opzichte van het instelplan een tekort aan capaciteit aan reintegratie- en preventiemanagement. XXXXXX XXXXXX is in gesprek met een kandidaat vanuit B/CAO.
6.1 Evaluatie proces uitvoeringstoets (casuïstiek uitvoeringstoets terugwerkende kracht)
Omdat XXXX vandaag niet aanwezig is zal dit punt worden doorgeschoven naar volgende week.
6.2 Verzuimaanpak
[redacted] zal binnenkort met CKC nadere afspraken maken met betrekking tot gesprekstrainingen in het kader van ziekteverzuim.
[redacted] heeft vanmorgen een mail rondgestuurd over een vernieuwde werkwijze bij Bedrijfsvoering op het gebied van verzuimmanagement. XXXX geeft aan dat hij deze mail nog met [redacted] zal bespreken. *6.3 Actualiseren SPP (aanpak en tijdpad)*
6.4 Interne Maandrapportage februari 2013 (incl financiële deel)
De maandrapportage wordt kort besproken. Onder andere wordt opgemerkt dat je zichtbaar moet maken wat je al aan boter bij de vis hebt gedaan.
6.5 Personeelsgesprekken cyclus
[redacted] meldt dat hij hiervoor een stuk aangeleverd zou krijgen vanuit Bedrijfsvoering. Dat heeft hij nog niet ontvangen. Het is van belang dat dit stuk er snel komt zodat we hierop kunnen sturen.
6.6 Vervolgaanpak binnen B/Toeslagen n.a.v. Integriteitsmonitor
[redacted] heeft afgelopen vrijdag een afspraak met [redacted] en XXXXXX XXXXXX gehad over de vervolgaanpak integriteitsmonitor. [redacted] zal een stuk aanleveren ten behoeve van het MT. Op 23 mei a.s. is de landelijke Integriteitsdag Belastingdienst. Hieraan zal M1, M2 en een aantal medewerkers deelnemen. Namens het MT zal XXXX deelnemen.
6.7 Opleidingsplan B/Toeslagen
[redacted] heeft na een inventarisatie een opleidingsplan opgesteld. XXXX zal het opleidingsplan aan een ieder rondmailen. Hij verzoekt een ieder het opleidingsplan met zijn/haar teamleider te bespreken.

7. **Mededelingen/af te stemmen onderwerpen**

8. BESPREKEN MET M2's
Afgesproken wordt dat XXXXX en XXXX de terugkoppeling aan M2 zullen verzorgen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 16 april 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 02 april 2013
Het verslag is ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
is aangeschoven om de voortgang te bespeken.
2.2 Transitie Productie.
XXXX meldt dat de medewerkers aan een team(leider) zijn toebedeeld. Met ingang van 19 april gaan alle medewerkers over naar hun nieuwe team en nieuwe teamleider. Dit is niet afhankelijk van het verhuismoment. Een eerste concept van het vlekkenplan is inmiddels opgeleverd. zal het vlekkenplan met de betrokken teamleiders delen en vragen of de teamleiders ermee akkoord kunnen gaan.

4. Handhaving
3.1 Boetebeleid
Akkoord met de denkrichting. DGBel zal hierover geïnformeerd worden. Eind van het jaar zal een evaluatie plaatsvinden. De capaciteitsclaim moet meegenomen worden in het nieuwe kaderdocument handhaving. Voor 1 mei a.s. moeten de eerste vergrijpboetes aangekondigd zijn.
3.2 Programma bezoek collega's Formeel Recht
Donderdag a.s. komen collega's van Formeel Recht op bezoek bij Toeslagen. In dagelijkse praktijk van het werk is gebleken dat wederzijds verduidelijking qua werk soms nodig is. Daarom is dit bezoek georganiseerd. Gesproken zal worden over het uitvoeringsproces toeslagen en alles wat daaraan vooraf gaat. Verder zal gesproken worden over de AWR en de AWIR.
3.3 Gestalde gelden
Het overdrachtsdocument en de evaluatie van het project gestalde gelden is ter informatie toegezonden. Aanvankelijk was de inschatting dat het project per 1 februari geheel was afgerond. Door o.a. de complexiteit van de problematiek is een langere doorlooptijd van veel posten nodig.Vanaf 1 maart is het projectteam nog 1 dag per week bezig met gestalde gelden. De overige taken zijn overgedragen naar de lijn. In het overdrachtdocument is beschreven welke taken naar wie is overgedragen. Dit is met alle partijen besproken en akkoord bevonden. Indien het project geheel is afgerond zal een eindevaluatie worden opgesteld, pas daarna zal decharge worden verleend.
3.4 Profiling
Afgelopen vrijdag heeft Deloitte een workshop 'risicoclassificatie bij aanvragen' gehouden bij Toeslagen. Het was een leerzame en leuke workshop. XXXX XXXXXXXXX vraagt het MT hoe nu verder te gaan. Afgesproken wordt dat we hiermee verder willen in de vorm van een pilot met een beperkt budget en met beperkte capaciteit. Rond 1 oktober wordt er geëvalueerd waarna er eventuele keuzes gemaakt kunnen worden.

4 Productie
4.1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
In verband met de afwezigheid van XXXX is dit agendapunt niet besproken.
4.2 Stand van zaken Terugvordering
In verband met de afwezigheid van XXXX is dit agendapunt niet besproken.

5. **Informatiemanagement**
5.0 Uit de actualiteit
5.1. *DTN – stand van zaken*
De release is ingepland in het eerste weekend van mei.

5.2 Project Terugwerkende kracht
XXXX meldt dat ze vorige week samen met XXXX met [redacted] gesproken heeft over het project terugwerkende kracht. Ze hebben samen de opdracht besproken. Afgesproken is dat [redacted] vrijdag aanstaande een projectplan zal opleveren. Opgemerkt wordt dat de regieteamleiders ook meegenomen moeten worden in dit traject. XXXX zal aan [redacted] vragen om wekelijks (indien mogelijk) de voortgang te melden aan het MT. XXXX zal [redacted] vragen contact op te nemen met [redacted], om de kosten van dit project inzichtelijk te maken. Om deze vervolgens bij SZW te claimen.

6. Bedrijfsvoering
6.0 Uit de actualiteit
[redacted] meldt dat XXXX XXXXXXXXX voor een half jaar de inhoudelijke sturing op adviesregie (BV) op zich neemt. XXXXXX XXXXXX zal in dat half jaar inhoudelijk meegenomen worden in het werk van adviesregie en dan het stokje weer overnemen van XXXX.
XXXX meldt dat hij gisteren samen met XXXXXX XXXXXX een gesprek heeft gehad met de CFD over de klimaatbeheersing binnen het gebouw. Afgesproken is dat [redacted] alle klachten gaat verzamelen, ook medewerkers zullen hierbij betrokken worden. Inzichtelijk zal gemaakt worden welke problemen er zijn. De CFD is begonnen op de 6e en de 9e verdieping.
6.1 Jaarplan 2013 Bedrijfsvoering
[redacted] XXXXXX is aangeschoven om het jaarplan toe te lichten in het MT. XXXXXX heeft het proces geschetst. Uit gesprekken met de klant en medewerkers van bedrijfsvoering is besloten om het team bedrijfsvoering verder te professionaliseren. In dit jaarplan wordt een missie, visie en ambitie uitgesproken. Afgesproken wordt dat XXXXXX het jaarplan aan de MT leden mailt en ze bij een ieder persoonlijk het bedrijfsplan zal komen toelichten.
6.2 Verzuimaanpak
Afgesproken is dat elke week een team besproken wordt in het MT. Vandaag worden de uitval/uitworp teams besproken. XXXX merkt op dat ze trots is op hoe het ziekteverzuim aangepakt is in deze teams. De dossiers zijn allemaal op orde gebracht en de teamleiders zijn begonnen met positief stimuleren, elke dag even over de afdeling lopen, collega's van zieke medewerkers op de hoogte brengen van de stand van zaken. Periodiek met de bedrijfsarts om de tafel om de dossiers te bespreken.
6.3 Aankondiging Verbeterplan n.av. Integriteitsmonitor B/Toeslagen
Vanmorgen is nog een vernieuwde versie van het verbeterplan rondgemaild. In dit memo wordt het MT geinformeerd over het doel en de inhoud van het verbeterplan integriteit Toeslagen. Begin juli zal het verbeterplan gereed zijn. Op voorhand worden er al een 2-tal acties voorgesteld. Voorgesteld wordt om een sessie voor teamleiders te organiseren over integriteit. Verder wordt voorgesteld om workshops "aanspreken en feedback" aan te gaan bieden. Het MT stemt in met deze acties.
Op 23 mei a.s. is de landelijke Integriteisdag Belastingdienst. Namens Toeslagen zullen ongeveer 13 medewerkers deelnemen aan deze dag. Na deze dag zal met de deelnemers een evaluatie van deze dag plaatsvinden.
6.4 Gedifferentieerd belonen (verdeling budgetten en beleidsmemo)
Dit agendapunt wordt verschoven naar volgende week.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen
7.1 Programma M-dag B/toeslagen d.d. 23 april 2013.
Het programma voor dinsdag aanstaande wordt kort doorgenomen.

8. BESPREKEN MET M2's
Afgesproken wordt dat XXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 21 mei 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 16 april 2013
Het verslag is op een enkel punt aangepast en wordt vervolgens vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
s aangeschoven om de voortgang te bespreken
2.2 Transitie Productie.
Komt vrijdag a.s. tijdens de MT dag aan de orde.

4. Handhaving
3.1 Uit de actualiteit
Er wordt uitvoerig teruggeblikt op de afgelopen week. XXXX meldt dat morgen een evaluatie is gepland met DGBel en de Staatssecretaris. Zij zal daarbij aanwezig zijn.
Opgemerkt wordt dat wij een duidelijke lijn hebben waar we langs werken en dat we met goede ontwikkelingen bezig zijn. Van groot belang is dat we elkaar als team meenemen in de ontwikkelingen. Afgesproken wordt dat alle impulsen via de reguliere lijn naar alle MT-leden gemaild worden. Aan de achterkant moeten de antwoorden goed gecheckt worden. De impulsen moeten goed op een rijtje gezet worden, zodat wij deze goed kunnen volgen. XXXX zal hiertoe een voorstel doen. De profiling moeten we goed evalueren en zo snel mogelijk in een regulier proces wegzetten. XXXX zal zo spoedig mogelijk met MKB de contact afstemming richting de toeslagen gerechtigden bespreken.
XXXX is met XXXX XXXXXXXX in overleg of het mogelijk is een community op te zetten voor alle M2'ers.
In de tweede helft van juni wordt er weer een communicatieronde veranderagenda ingepland. XXXX zal XXX XXXXX vragen een presentatie hiervoor te maken.
3.2 Profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)
Zie punt 3.1

4 Productie
4.1 Bestuurlijke informatie – stand van zaken
XXXX is vrijdag in Den Haag geweest. Ze zijn bijna klaar met de BI. Volgende week kan e.e.a. aangeleverd worden voor het MT.
4a1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Op 4 juni a.s. zal de NOM langskomen. XXXX is bezig met een presentatie waarin we laten zien hoe het proces loopt en waar we mee bezig zijn.
4a2 Stand van zaken terugvordering
Van belang is het om het terugvorderingsproces gecoördineerd op te pakken. Het belang van MKB blijkt groter te zijn dan gedacht. XXXXX zal contact opnemen met , XXXX zal een afspraak maken met .

5. **Informatiemanagement**
5.0 Uit de actualiteit
DUO is druk bezig met de pilot. Donderdag a.s. zal een demo gepresenteerd worden. Half juni moet e.e.a. afgerond zijn.
XXXX meldt dat hij de afspraak heeft gemaakt dat op 13 juni op tafel moet liggen wat wel en wat niet haalbaar is in de volle breedte met betrekking tot 1 bankrekeningnummer.
5.1. *DTN – stand van zaken*
Niets te melden

5.2 Project Terugwerkende kracht
XXXX heeft vanmorgen het plan van aanpak KOT-TWK rondgemaild. Afgesproken wordt dat iedereen dit zal lezen en eventueel commentaar nog zal aanleveren voor vrijdag a.s. Vrijdag zal het plan van aanpak in het extra MT besproken worden.
5.3 Visionwaves – n.a.v. presentatie 'cockpit' aan MT op 14 mei jl.
Op 14 mei is de presentatie 'cockpit' gehouden voor het MT. Het MT is enthousiast over wat ze hebben gezien. In beperkte tijd is onderzocht of dit voor Toeslagen haalbaar is. In juni zal de eindevaluatie plaatsvinden. Omdat B/CAO de pb/bi niet gaat opleveren zal uitgezocht gaan worden in hoeverre het standaard pakket visionwaves voor Toeslagen bruikbaar is. XXXX zal hierover contact opnemen met

6. Bedrijfsvoering
6.0 Uit de actualiteit
XXXX meldt dat in samenwerking met Randstad bezig is met de Leugen Academi. Deze academi geeft workshops waar je leert toetsen wat voor vlees je in de kuip hebt. Deze workshop richt zich in Den Haag uitsluitend op de groep uitzendkrachten.
6.1 1e viermaandsrapportage B/Toeslagen 2013
De eerste viermaandsrapportage moet morgen naar Den Haag gezonden worden. XXXX neemt de opmerkingen van het MT mee en zorgt dat de aangepaste versie verzonden wordt. Toegevoegd zal nog worden dat we maccen 2014 niet digitaal doen maar op papier.
6.2 Verzuimaanpak- Rijswijk
Dit agendapunt is door tijdgebrek niet aan de orde geweest.
6.3 bijzonder belonen 2013
Vorige week heeft XXXX het uitvoeringsbeleid bijzonder belonen 2013 rondgemaild aan het MT. In dat memo staan de belangrijke data voor het indienen van voorstellen bijzonder belonen. Ook is een tabel toegevoegd waarin de verdeling van het budget over de teams is weergegeven. In het uitvoeringsbeleid zijn geen wijzigingen aangebracht ten opzichte van vorig jaar. Het MT heeft het uitvoeringsbeleid vastgesteld.
6.4 HR kader i.h.k.v. transitie productie
Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.
6.5 Personeelsgesprekkencyclus
De verplichting om met elke medewerker jaarlijks een beoordelingsgesprek te voeren is per 1 januari 2013 vervallen. In het ARAR is afgesproken jaarlijks één verplicht functioneringsgesprek te houden. De afspraken uit het gesprek moten worden vastgelegd in het digitale formulier personeelsgesprekken in P-direkt. Tijdens het gesprek moeten 8 verplichte onderdelen aan de orde komen (werkresultaten, ontwikkeling, mobiliteit, integriteit, nevenwerkzaamheden, plaats- en tijdonafhankelijk werken, werkomstandigheden, beloning). Er is één verplicht gesprek, maar de bedoeling is dat er meer gesprekken gehouden worden. In bijzondere gevallen kan nog wel een beoordeling worden opgemaakt, dit kan zowel op initiatief van een leidinggevende als op initiatief van een medewerker. Er zal een sessie belegd worden met de leidinggevenden om de wijzigingen toe te lichten. Ieder MT lid zal spreekt met zijn/haar leidinggevenden af een planning te maken voor de gesprekken. Het MT zal zelf ook een planning moeten maken voor de gesprekken met de M2'ers. De BI vanuit bedrijfsvoering is van belang om te controleren of de planning gehaald wordt.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen
7.1 Vooruitblik MT Belastingdienst 21 mei 2013.

8. BESPREKEN MET M2's
Afgesproken wordt dat XXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 04 juni 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 21 mei 2013
Het verslag is ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 Continu verbeteren met behulp LEAN
[redacted] is aangeschoven om de voortgang te bespreken.
XXXXX meldt dat [redacted] op 3 juli a.s. een werkbezoek brengt aan Toeslagen in het kader van Lean. XXX zal dit bezoek samen met XXXX voorbereiden. XXXX meldt dat zij meeloopt met de Lean incasso SMP.
2.2 Transitie Productie
Het plan van aanpak wordt besproken. Na bespreking van een aantal vragen is het MT akkoord met fase 1. Het is de bedoeling dat iedereen in de rol komt die we hebben afgesproken. Van belang is om de teamleiders goed mee te nemen in het proces. Afgesproken wordt dat volgende week tijdens een afspraak met de M2'ers wordt gemaakt waarbij ze worden meegenomen in de aanpak van de transitie productie. Er zal verder worden gegaan met het PIT (proces implementatie team) gebeuren uit te werken.
In het MT zal elke 3 weken de voortgang transitie productie aan de orde komen.

4. Handhaving
3.1 Uit de actualiteit
Gisteren aan het eind van de dag is het memo doorontwikkeling Toeslagen op toezicht doorgezonden naar DGBel. Vanuit DGBel wordt een reactie op het memo verwacht. Eind volgende week moet er werkplan liggen hoe alle voorgestelde maatregelen verder opgepakt gaan worden. Afgesproken wordt dat XXXXX, XXXX en XXXX morgen een start maken met een vervolg op de maatregelenbrief.
3.2 Risicoselectie – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)
XXXX koppelt terug over de profiling van het weekend.XXXX meldt dat volgende week een sessie is gepland om tot een procesoptimalisatie 'van profiling tot handhaving is gepland. Van belang is dat er protocollen komen.

4 Productie
4.1 Bestuurlijke informatie – stand van zaken
Omdat XXXX niet aanwezig is zal dit agendapunt volgende week besproken worden. Dan zal ook visionwaves worden meegenomen.

4a1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Vanmiddag staat de afspraak met de NOM op het programma. Volgende week maandag vindt ook een sessie plaats. XXXX merkt op dat in tegenstelling wat haar vorige week was gezegd blijkt dat de info over BVV (beslag vrije voet) niet op de terugvorderingsbeschikking staat en ook niet op de brief. Er staat enkel een verwijzing naar de website van Toeslagen op. XXXX merkt op dat dit in het kader van het onderzoek van de NOM niet wenselijk is. Bij IM is aangegeven dat de releases vol zitten. XXXX zal dit met XXXX bespreken.
4a2 Stand van zaken terugvordering
XXXX meldt dat ze vorige week aanwezig is geweest bij de startdag Lean Terugvordering. Was een goede dag. Er komt steeds meer ruimte voor het terugvorderingsproces. Punt van zorg is nog steeds de bezetting. Afgesproken wordt dat XXXX vanuit inhoud zal bekijken wat nodig is. Na de vakanties zal een themabijeenkomst voor het MT gepland worden (inmiddels is dit gepland op 12 september).

5. **Informatiemanagement**

5.0 Uit de actualiteit

Gesproken wordt nog hoe om te gaan met het boetebeleid. Voor de bulgaren moeten sowieso boetes opgelegd worden. Afgesproken wordt dat eerst de feiten worden verzameld en dat dan een aantal scenario's worden uitgeschreven. Dit stuk zal dan in het MT besproken worden.

5.1. *DTN – stand van zaken*

In de programboard is afgesproken dat op 4 juli a.s. een borrel wordt georganiseerd als afronding van het programma DTN. [redacted] hebben toegezegd aanwezig te zijn. Er zal binnenkort een uitnodiging volgen.

5.2 Project Terugwerkende kracht

Twee weken geleden heeft XXXX het plan van aanpak KOT-TWK rondgemaild aan het MT. Dit zou besproken worden in het MT van 24 mei jl, maar dat is door hectiek niet gebeurd. XXXX meldt dat er gestart er inmiddels teams aan het werk zijn. Een deel van de groep werkt aan de LRK-conversie. [redacted] stuurt wekelijks een "dashbord" waarin de voortgang wordt gemeld. XXXX zal dit doorsturen aan het MT.

6. Bedrijfsvoering

6.0 Uit de actualiteit

6.1 Communicatierondes juni 2013

Vanaf 17 juni a.s. zijn de communicatierondes ingepland. Door de hectiek van vorige week is er nog geen actie genomen voor het opzetten van de presentatie. De communicatierondes staan in het teken van de veranderagenda. Ook zal ingegaan worden op profiling en de actualiteit. XXXX zal samen met XXXX XXXXXXXX een presentatie maken.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Uit het MT Belastingdeinst d.d. 03 juni 2013

XXXXX heeft schriftelijk teruggekoppeld uit het MT Belastingdienst.

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX de terugkoppeling aan M2 zullen verzorgen.

9. SLUITING

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
21 juni 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag MT overleg

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	18 juni 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 4 en 11 juni 2013
3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
   2.2. Terugblik eerste deel communicatieronde Veranderagenda
4. HANDHAVING
   3.0. Uit de actualiteit
   3.1. Profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)
   3.2. Doorontwikkeling toezicht op toeslagen – maatregelen (maken procesafspraken)
   3.3. Uitvoering opleggen boeten (mondeling)
5. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4.0. Uit de actualiteit
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
6. INFORMATIEMANAGEMENT
   5.0. Uit de actualiteit
   5.1. DTN – stand van zaken (mondelinge toelichting)
   5.2. Transitie programma naar de lijn – IM-deel (XXXX en XXXXX sluiten aan)
7. BEDRIJFSVOERING
   6.0. Uit de actualiteit
   6.1. Verzuimaanpak – stand van zaken
   6.2. Interne maandrapportage mei 2013
8. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d 17 juni 2013
   7.2. Terugblik gesprek DG en DGBel
   7.3. Financiële rapportage ultimo mei
9. BESPREKEN MET M2's
10. SLUITING

Verslag

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.
De agenda is vastgesteld met dien verstande dat onder agendapunt 4 de verlenging van het workcenter Heerlen aan de orde moet komen, onder agendapunt 3.1. of 3.2. het inrichten van toezichtteams.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 4 en 11 juni 2013
Het verslag van het MT overleg van 4 juni is behoudens een enkele tekstuele aanpassing vastgesteld. Het verslag van 11 juni is rondgestuurd onder de MT leden. Gezien het bijzondere karakter van dat overleg, stand van zaken met betrekking tot doorontwikkeling toezicht in het kader van de voorbereiding van het gesprek met de DG en medewerkers DGBel op 12 juni jl., wordt het verslag niet verder verspreid.

3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
Zoals gebruikelijk neemt [redacted] het MT mee in actuele stand van zaken in Continu verbeteren.

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

[redacted] meldt dat er een overzicht is gemaakt van de vakantieperiode van de coaches en wie er gedurende de vakantie vervangt.
Dit overzicht wordt besproken met de TL's die bezig zijn met Continu verbeteren.

2.2. Terugblik eerste deel communicatieronde Veranderagenda
Eerste indrukken van de communicatieronde zijn over het algemeen positief. Wat opvalt, is dat informatie niet vanzelfsprekend blijft hangen. Daar moet kennelijk meer voor gebeuren dan communicatie via Web en een communicatieronde. Wat ook opvallend was de wisselende behoefte aan informatie over de actualiteit. In de productieteams is daar kennelijk voldoende aandacht voor (lage behoefte), terwijl teams als Communicatie en Dienstverlening en Productiebesturing behoefte hebben om daar meer in meegenomen te worden. In deze teams is ook uitgesproken dat zij geïnformeerd willen worden over profiling en de effecten daarvan. Wat kan dat bijv. betekenen voor de workload in het bezwaar- en beroepproces.
XXXX meldt dat zij blij is met het advies om vooral de Veranderagenda centraal te zetten.
Tijdens haar sessies bleek dat het nodig is om medewerkers daarin mee te nemen, ook al is het maar om duidelijk te maken dat er meer is dan alleen de fraudeproblematiek.
Unaniem is het MT van mening, dat het goed is om periodiek in gesprek te gaan met de medewerkers.

Aanstaande donderdag bezoek XXXX Den Haag in het kader van de communicatieronde.
In Heerlen ligt dat anders. Het gaat daar om een regulier productieteam dat zich bezighoudt met de bezwaarafhandeling. Zij voelen zich wel betrokken bij kantoor, ook als is de afstand soms als groot ervaren.
Op 17 juni jl. is het eindrapport van de commissie Dijkhuizen opgeleverd. Mogelijk leidt dat nog tot extra vragen van medewerkers tijdens de communicatieronde.
De uitkomsten van de P-monitor zijn zeer globaal meegenomen in de communicatieronde. Er is sec aangegeven dat er weliswaar sprake is van een licht verbetering, maar dat er nog veel te verbete-

ren overblijft. Het verder brengen van de uitkomsten van de P-monitor zal in een volgend MT overleg nader besproken worden. Hier is een voorstel voor gedaan door XXX, XXX en XXXXXX. Ook hoe er na 1 juli wordt omgegaan met de huidige veranderagenda zal voor een volgend overleg geagendeerd worden. De veranderagenda is zeker nog niet afgemaakt/gerealiseerd en zal dus zeker een vervolg moeten krijgen.

3. HANDHAVING

3.0. Uit de actualiteit

We liggen mooi op koers wat betreft het aanleveren aan de FIOD. Pré wegingen zijn inmiddels aangeleverd aan het OM. Komende week vindt hierover overleg plaats met het OM. Afgesproken is dat bij [redacted] één specifieke melding die is aangeleverd aan de FIOD bekend is.
Overigens is afgesproken dat hij alle signalen die hij ontvangt over Toeslagen bij ons aanlevert. Van hem is nog niets ontvangen.
XXXX meldt dat er een afspraak is gemaakt voor een extra SO over boetes.
Over de samenwerking met FIOD en LTO zijn de beelden positief. Op 28 juni is er nog een overleg met hen sec gericht op fraude.
Verder sluit XXXX op 3 juli aan bij een overleg van de directeur MKB en wordt er door ons initiatief genomen om de plv. directeuren MKB uit te nodigen voor een overleg.

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

De uitvoering ligt op schema. Dat geldt ook voor de actie die voor komend weekend gepland staat. Productieregie, IM en Handhaving hebben gezamenlijk een draaiboek opgesteld dat gehanteerd moet worden. Verder wordt er gewerkt aan een logboek waarin specifieke zaken worden opgetekend, zodat ook achteraf duidelijk gemaakt kan worden wat er is gedaan. Opdracht hiertoe is gegeven aan XXXX XXXXXXXXX en [redacted] Mogelijk dat ook vanuit 10.2.g daar een bijdrage aan geleverd kan worden.
Belangrijk is dat uitkomsten en resultaten op tafel komen om een goed beeld te hebben. Regie M2'ers hebben echter onvoldoende tijd en ruimte om de zaken rond profiling goed in te regelen. Om ervoor te zorgen dat profiling effect blijft hebben moet op korte termijn het proces daarom heen goed ingericht worden om te voorkomen dat het tegengestelde effect zich voor gaat doen. Afgesproken is om voor een beperkte periode een projectleider aan te trekken om dit op zich te nemen. XXXX stelt het profiel op, zodat XXXX de werving in gang kan zetten.

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

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

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

Beide afspraken moet op korte termijn plaatsvinden.

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

Opgemerkt is dat er een capaciteitsvraag ligt van de B/CA [redacted]. Het gaat om uitval en uitworp FRS dat nu wordt gedaan in het workcenter Heerlen door B/CA. In verband met het eindigen van het programma moet na 1 juli toeslagenwerk gedaan worden door Toeslagen, dus

ook dit werk. B/CA heeft daar na 1 juli geen capaciteit meer voor beschikbaar. Volgens B/CA zijn er 45 fte nodig voor dit werk. Afgesproken is dat XXXX dit oppakt.

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

3.3. Uitvoering opleggen boeten (mondeling)
10, 2e

In de context van boeten is ook de Uitvoeringstoets opleggen strafbeschikking besproken. XXXX moet haar commentaar hierop nog formuleren. Afgesproken is dat dit via XXXX teruggelegd gaat worden bij [redacted], de opsteller van deze toets.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.0. Uit de actualiteit
Geen bijzonderheden.

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Momenteel wordt er hard gewerkt aan de beantwoording van vragen gesteld in het overleg met de NO van afgelopen week. Een aantal zaken moet nog nader uitgewerkt worden, waaronder het toepassen van de beslagvrije voet. Door de Belastingtelefoon wordt onderzoek gedaan de belscripts etc. Hierover is/wordt contact gelegd met de Beltel Groningen.
[redacted] is hierover ingelicht.
Op 16 september is er een volgende bijeenkomst met de NO. Tijdens die bijeenkomst zal duidelijk worden of er een specifieke rapportage komt, of dat er voor gekozen wordt om een aantal aanbevelingen voor B/Toeslagen te formuleren.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering
Het afhandelen van de damage rond de betalingsherinnering is besproken met [redacted] De regie de uitvoering van terugvordering Toeslagen binnen Belastingen vraagt veel en er is de nodige zorg over de continuïteit. In relatie tot de actuele ontwikkelingen is het belangrijk dat fraudeposten en boeteposten herkenbaar zijn in het terugvorderingsproces. Om dat te borgen moeten deze posten handmatig in dit proces ingebracht worden. Of ze ook daadwerkelijk apart gezet kunnen worden en gevolgd kunnen worden is nog onduidelijk.
Gebleken is dat het opleggen van terugvorderingen niet mogelijk is in TVS. Handmatig opleggen biedt geen oplossing, omdat achteraf inbrengen in het systeem ook niet mogelijk is.
Er wordt hard gewerkt aan een oplossing.
Op dit vlak is sprake van zorg, omdat de bezetting en daarmee de kennis op dit werkterrein beperkt is.

5. **INFORMATIEMANAGEMENT**

5.0. Uit de actualiteit
Geen bijzonderheden.

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

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

5.2. Transitie programma naar de lijn – IM-deel (XXXX en XXXXX sluiten aan)
In verband met de afwezigheid van XXXX zal dit onderwerp geagendeerd worden voor een volgend MT overleg.

6. **BEDRIJFSVOERING**

6.0. Uit de actualiteit
* XXXX vraagt aandacht voor het actualiseren van de kaderdocumenten. Deze geactualiseerde kaderdocumenten moeten door de regie M2 aangeleverd worden aan het MT in het kader van het opstellen van het SPP, het leveren van input voor de begroting etc. Begin juli moeten deze documenten beschikbaar zijn.
* Vanmiddag wordt het concept SPP toegestuurd aan de MT leden. Bespreking van dit document vindt in een volgend MT overleg plaats.
* Uitvoering DiGiRIE: [redacted] gaat de uitvoering van de digitale RIE trekken. Op korte termijn wordt er een pilot uitgevoerd bij twee teams en na de zomerperiode worden ook de andere teams betrokken. De OR is hier goed op aangesloten.
* Met [redacted] (DGBel Bedrijfsvoering) is een gesprek gevoerd ter voorbereiding op het gesprek over de eerste viermaandsrapportage 2013. In het gesprek met de CFO zal in ieder geval de externe inhuur aan de orde komen. De lijn is dat er binnen de zgn. Roemer norm gebleven wordt.
Aangegeven is dat binnen B/Toeslagen steeds langs de lijn van het werk wordt gekeken welke capaciteit nodig is en of er aanvullend ingehuurd moet worden. In de uitvoering van toeslagen hebben ook de beleidsdepartementen een rol als het gaat om het leveren van bepaalde inspanningen.
* In dit voorbereidende gesprek is afgesproken dat de VT bezwaren niet meer worden opgenomen in de verantwoordingsrapportage.-
* HR-kader: stand van zaken is dat er een eerste concept is opgeleverd. Besproken dat het HR kader moet helpen om bij structurele wijzigingen in het werkaanbod de nodige personele bewegingen vanuit vastgestelde spelregels te laten plaatsvinden. Als we dat kader – ook met de OR – vaststellen dan vergroot dat de beoogde wendbaarheid. XXXX zorgt vanuit Bedrijfsvoering voor een volgend concept.

6.1. Verzuimaanpak – stand van zaken
De verzuimtraining M2 is geëvalueerd met [redacted] op basis van de eerste twee bijeenkomsten. De verwachting bij een aantal teamleiders en ook binnen het MT was meer gericht op een training in het Falke Verbaan gedragsmodel.

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

6.2. Interne maandrapportage mei 2013
XXXX merkt op dat zij behoefte heeft aan een gesprek over de inhoud.
Zij pakt dat op door hier met XXXX een afspraak over te maken.

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

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

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

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 17 juni 2013
De terugkoppeling uit het MT BD heeft XXXXX via mail toegestuurd aan de MT leden.
Aanvullend merkt XXXXX op dat het de taak van de CIO is om ervoor te zorgen dat de verschillende architectuurblokken in en op elkaar passen.

7.2. Terugblik gesprek DG en DGBel
Geen bijzonderheden anders dan al besproken bij agendapunt 3.1.

7.3. Financiële rapportage ultimo mei
Geen bijzonderheden, met uitzondering van de gevraagde aandacht voor de uitnutting van het flexbudget.

Overige onderwerpen:
* XXXX heeft samen het [redacted] een gesprek gevoerd met [redacted]
* Deze week wordt het debat over de armoedeval gevoerd. Dit is met name van belang voor Belastingen, maar waarschijnlijk wordt ook Toeslagen geraakt.
XXXX zal telefonisch bereikbaar zijn als het gaat om terugvordering. Zij zal ook [redacted] benaderen. Daarnaast zullen [redacted] beschikbaar zijn. Kennis is nodig in verband met mogelijke vragen over verrekenen tussen blauw en rood.
XXXX fungeert als aanspreekpunt voor [redacted] bij eventuele vragen.

8. BESPREKEN MET M2's
Geen specifieke punten.

9. SLUITING
XXXXX sluit de vergadering en bedankt de deelnemers voor hun inbreng.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 02 juli 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 18 juni 2013
Het verslag wordt niet besproken, afgesproken wordt dat een ieder eventuele opmerking aan XXX doorgeeft.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 *Continu verbeteren met behulp LEAN*
is aangeschoven om de voortgang te bespreken.
2.2 Transitie Productie
is bij het MT aangeschoven om de voortgang rondom de transitie productie te bespreken. Hij vertelt dat het plan van aanpak is goedgekeurd en dat een eerste sessie met productieregie geweest is. Met alle implementatie coördinatoren is een kick off geweest.
XXXX merkt op dat fraude nog niet ondersteund wordt door CV. XXXX en zullen dit bilateraal bespreken.
Elke 3 weken zal de voortgang in het MT komen bespreken. Voorafgaand aan het MT zal afstemming plaatsvinden in het regie teamleiders overleg. De voortgangsrapportage zal vooraf aan de MT leden worden toegezonden.

4. Handhaving
3.1 Uit de actualiteit
3.2 profiling – stand van zaken (incl. actualiteit in relatie tot fraude)
XXXX en XXXX hebben afgelopen week een gesprek gehad met de regieteamleiders. Gesproken is over dat we op dit moment niet in control zijn rondom het toepassen van het risicoselectiemodel. Dat wordt op zeer korte termijn wel van ons gevraagd. Van groot belang is dat we weten hoe we dit moeten oppakken en hoe we dat gaan besturen. Het plan van aanpak moet afgerond worden, we moeten iets regelen voor de acties van het werken in het hier en nu en er moet een continu proces ingeregeld worden. De regieteamleiders bespreken e.e.a. vandaag in hun overleg. Om te komen tot een goede proces inrichting en een goede inbedding in de organisatie is het MT van mening dat IM hier in de lead is. Vrijdag a.s. vindt er een overleg plaats tussen het MT en de regieteamleiders over doorontwikkeling toezicht op Toeslagen(verdieping maatregelen en prioriteiten).

Productie
4.0 uit de actualiteit
4.a1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.
4a2 Stand van zaken terugvordering
Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

*5.***Informatiemanagement**
5.0 Uit de actualiteit
meldt dat hij zich grote zorgen maakt rondom 1 bankrekeningnummer. Hij heeft in het IV overleg ook hierover zijn zorg uitgesproken. Er ligt een voorstel om 1 bankrekeningnummer te gaan uitstellen. Er moet een escalatie plaatsvinden richting DGBel. XXXXX zal dit vanavond met en bespreken.
5.1. *DTN – stand van zaken*
Zodra het End of Program rapport er is zal pas decharge worden verleend.
XXXX meldt dat de 2e run DT gaat starten. De betaling van de eerste run gaat ook starten.

5.2 Resultaten IM benchmark

[redacted] presenteert de resultaten van de IM Benchmark. Volgende week zullen de verbeteracties uit de benchmark meegenomen worden tijdens de presentatie van XXXXX XXXX en XXXX XXXXX over de transitie IM.

6. Bedrijfsvoering

6.0 Uit de actualiteit

De uitvoeringstoets op de maatregelenbrief aan de Tweede Kamer van 10 mei moet op korte termijn worden afgerond. Afgesproken wordt dat deze week nog een nieuwe versie wordt rondgestuurd. Een ieder zal daar naar kijken. De uitvoeringstoets is leidend voor de business case. De regie wat de business case betreft zit bij XXXX. [redacted] zal gevraagd worden aan te haken bij de business case. Ook zal iemand van DGBel aansluiten. De business case moet in augustus gereed zijn.

6.1 Tussentijdse bevindingen ADR

Er heeft een gesprek plaatsgevonden over rechtmatigheid percentage toeslagen. Deze week moet een memo gereed zijn hoe Toeslagen bewaakt dat over 2013 de foutpercentages niet te hard oplopen. XXXX heeft XXXXXX XXXXXX gevraagd een memo voor te bereiden.

6.2 SPP B/Toeslagen/kaderdocumeten

Afgesproken wordt dat we het actualiseren van het SPP in augustus afprocederen. XXXX zal een tijdpad opstellen waarin duidelijk wordt wie wat op welk tijdstip moet doen.

6.3 Aanschrijving Stuurcontract 2014

Afgesproken wordt dat een eerste versie van het Stuurcontract 2014 besproken wordt in september. XXXX zal een tijdpad opstellen.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen

7.1 Uit het MT Belastingdeinst d.d. 01 juli 2013

XXXXX heeft schriftelijk teruggekoppeld uit het MT Belastingdienst.

7.2 Agenda voor gesprek met regie M2 op 5 juli 2013

Zie agendapunt 3.2

8. BESPREKEN MET M2's

Afgesproken wordt dat XXXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
7 juli 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

Overleg MT en Regie M2

Omschrijving	Verslag overleg MT en Regie M2 Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	5 juli (09.30 – ca. 13.00 uur)
Vergaderplaats	3.04
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

De directe aanleiding voor dit overleg ligt besloten in het tijdens de laatstgehouden MT dag gevoerde gesprek over rollen en verantwoordelijkheden.
Verder is het belangrijk om met elkaar te delen wat de stand van zaken is met betrekking tot het vervolg op de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen', hoe het staat met de uitvoeringstoets op de fraude maatregelen en het gestructureerd wegzetten in de organisatie van het proces dat hoort bij het toepassen van risicoselectie.

In het gesprek wordt de volgende volgorde gehanteerd:

1. Rollen en verantwoordelijkheden
2. Risicoselectie structureren
3. Vervolg op de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen'

1. Rollen en verantwoordelijkheden

In het gesprek dat het MT heeft gevoerd tijdens de laatstgehouden MT dag is gezamenlijk geconcludeerd dat het takenpakket van de regie M2 erg omvangrijk en divers is.
Het MT verwacht van de regie M2 vooral een bijdrage op het strategische niveau, zoals 'regie' impliceert.
Kijkend naar bijv. de uitvoeringstoetsen, het traject aanpassen terugwerkende kracht KOT, de transitie productie etc. dan is duidelijk dat het nodig is te versterken op kwaliteit.
De regie M2 zullen zich primair moeten richten op de beleidsmatige strategische kant van hun functie.
Dat is het beeld van het MT. Voor het gesprek daarover te voeren wordt aan de regie M2 gevraagd of dat aansluit op het beeld dat zij hebben.

Alle aanwezige regie M2 zijn het hier mee eens. Op basis van gesprekken gevoerd in het regie M2 overleg melden zij dat ook XXXX, die afwezig is wegens vakantie, het hier mee eens is.
Bevestigd wordt dat het takenpakket fors is en divers. Ook de regie M2 vinden dat hun bijdrage vooral aan de beleidsmatige, strategische kant geleverd moet worden. Probleem is echter dat er

ook een aantal andere zaken gemanaged moeten worden.
In gesprekken tussen de Regie M2 blijkt dat er eigenlijk geen eenduidig beeld is van de rol van de Regie M2.
Het MT ziet de Regie M2 vooral als inhoudelijke 'baas' van het kwadrant. In die rol is hij/zij verantwoordelijk voor het leveren van de beleidsmatige, strategische producten/bijdrage die het MT nodig heeft om besluiten te nemen. De Regie M2 is nadrukkelijk niet de hiërarchische baas van de andere M2 in zijn/haar kwadrant. Regie wordt gevoerd op de inhoud van de dossiers.
Elk dossier heeft altijd een eigenaar in het MT en bij de Regie M2. Ieder levert vanuit zijn/haar kwadrant de gevraagde bijdrage aan het dossier. De gezamenlijke verantwoordelijkheid zit in de kwaliteit van het totaal. In de regierol hebben de regie M2 de verantwoordelijkheid om de keten mee te nemen.
Het eigenaarschap is gerelateerd aan de uitvoering.
Het MT wil in het kader van de besluitvorming vooral de argumentatie vanuit de verschillende kwadranten kennen. Het gaat het MT er om dat Regie M2 zorgen voor een goede afstemming in het voortraject, zodat in de uiteindelijke memo alle input uit de kwadranten wordt meegenomen.

Het is belangrijk dat er aandacht is voor prioriteitstelling. Daar moet het MT, maar ook regie M2 alert op zijn. Onze richting en koers staan beschreven in het MLTPen in het Stuurcontract staan onze doelstelling voor het lopende jaar opgenomen. Toch kan er altijd sprake zijn van 'inbreuk' op deze documenten. Doet dat zich voor dan moet er ook gekeken worden wat de effecten daarvan zijn op bijv. het MLTP en het Stuurcontract.
Het algemene beeld is dat we goed op koers zijn als het gaat om het realiseren van het MLTP en Stuurcontract. Wat onvoldoende gebeurt, is dat we dat zichtbaar maken naar onze omgeving toe in bijv. de maandrapportage. Een voorbeeld daarvan is dat we melden in de 4 maandsrapportage dat het aantal uitval/uitworp posten oploopt, maar wat de reden daarvan is (nl. een bewuste keus voor het inzetten van risicoselectie) laten we weg. Dit betekent dat regieM2 bij visiestukken zoals MLTP, SPP en stuurcontracten, uitvoeringstoetsen en verantwoordingsrapportages meer regie moeten pakken op deze producten en er gezamenlijk voor moeten zorgen dat deze stukken alleen worden verstuurd als vanuit alle kwadranten inhoudelijk input is geleverd.

Voorwaarde voor het goed in kunnen vullen van de rol door de regie M2 zoals gewenst, is dat het MT zijn rol goed invult.
Gezien het feit dat het MT en de Regie M2 een gedeeld beeld hebben, vraagt XXXXX de Regie M2 en MT leden om met elkaar in gesprek te gaan over wat er nodig is om ervoor te zorgen dat de Regie M2 de gevraagde bijdrage kan leveren.
Hij meldt daar nadrukkelijk bij dat eerder gemaakte afspraken daarin geen beletsel mogen zijn.
Gezien het werk dat er ligt moeten deze gesprekken snel plaatsvinden, zodat te nemen maatregelen ook snel genomen kunnen worden.
Verantwoordelijkheid voor het geheel is het uitgangspunt, zonder dat de eigen rol daarmee wordt uitgebreid.

2. Risicoselectie structureren

De vraag die er ligt is: Hoe komen we tot een bestendige inregeling van het werken op basis van risicoselectie in ons bedrijf?

Het MT heeft een bewuste keus gemaakt om hier mee te starten, zonder dat alles wat daarvoor nodig is, is ingeregeld. Het inzetten van risicoselectie levert veel op, maar om dat op termijn vast te houden is het nu wel zaak om dit proces goed in te regelen.
De afgelopen week zijn er twee bijeenkomsten geweest. De ene ging over hoe komen we in control en de tweede ging over het structureel borgen.
Binnen B/Toeslagen bepaalt Handhaving wat er moet gebeuren, Informatiemanagement is verantwoordelijk voor het hoe en Productiebesturing voor wanneer.
Waar het om gaat is dat we de maandelijkse cyclus risicoselectie (het WAT), het nawerk en de voortgang managen (het WANNEER) goed inbedden (het HOE) in de organisatie.
In de huidige situatie liggen deze drie elementen allemaal bij Handhaving.
Het is nu zaak om risicoselectie in te regelen zoals dat zou moeten volgens ons organisatie- en

besturingsmodel.
Bedrijfsvoering is nog niet genoemd. De bijdrage vanuit Bedrijfsvoering is nodig op alle drie de elementen, denk bijv. aan rechtmatigheid en verantwoording.
Het MT wil/moet goed meegenomen en betrokken worden in de inrichting van dit voor Toeslagen cruciale werkproces.

Er is lang gediscussieerd hoe we de besturing rondom dit onderwerp vorm gaan geven.
MT en regie M2 zijn het erover eens dat dit feitelijk de eerste keer is, na de reorganisatie, dat een dergelijk groot en complex geheel gestructureerd ingebed moet worden in ons bedrijf.
Daar komt bij dat het uitvoeren van het proces al gestart is. Daar kunnen we niet mee stoppen.
Wat wel belangrijk is, is dat bij het inregelen van het proces rekening wordt gehouden met de opgedane ervaringen in de praktijk.

In feite zou je de afgelopen maanden dat we ervaring hebben opgedaan met risicoselectie kunnen beschouwen als een pilot. Deze pilot zouden we eigenlijk nu moeten afsluiten. Maar omdat wij niet kunnen wachten op de structurele inrichting laten we de pilot doorlopen tot de structurele inrichting beschikbaar is. We leggen het werk vanuit verantwoordelijkheid wel in de kwadranten zelf: **Wat** we maandelijks selecteren is handhaving , nawerk en de voortgang managen is productie **(wanneer**) en alle inrichting werkzaamheden is IM (**hoe**)
Bedrijfsvoering wordt door de andere kwadranten bij al deze drie aspecten betrokken vanuit oogpunt van rechtmatigheid en verantwoording.

Afgesproken wordt dat IM voor de inrichtingswerkzaamheden een aparte projectleider aanstelt omdat de inspanning niet door XXXXX zelf kan worden ingevuld., waarin rekening wordt gehouden met de in de pilot opgedane ervaringen. De inrichting loopt parallel aan het voortzetten van de pilot.

Regie M2's zijn verantwoordelijk voor de inhoud, ieder vanuit zijn eigen lijn. De projectleider schrijft in overleg met de regie M2 IM zijn opdracht. Periodiek zijn de regie M2 IM en de projectleider in gesprek over de voortgang.

Rondom de besturing van risicoselectie wordt het volgende afgesproken:
De regieM2-ers pakken gezamenlijk de verantwoordelijkheid voor dit proces. Hiertoe stemmen ze periodiek af. Het MT brengen ze periodiek van de voortgang op de hoogte en ook initieert regieM2 een overleg met MT indien het noodzakelijk is om beslissing te nemen in dit proces.

3. Vervolg op de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen'
De lijn die is uitgezet in de memo 'Doorontwikkeling toezicht op toeslagen' moet doorgezet worden.
Om daarover in gesprek te gaan is het belangrijk dat alle aanwezigen de memo voldoende kennen en kunnen doorgronden. Het gaat dus niet sec om technisch weten wat er in staat.
Op basis van de reacties is afgesproken dat hierover na de vakantieperiode thematisch over gesproken gaat worden door MT en regie M2.

Vooruitlopend daarop worden op vrijdag 12 juli 2013 van 09.30-10.30 uur de opgenomen maatregelen en de daarin aan te brengen prioritering, incl. de communicatie aanpak besproken.

Inmiddels is er een wijzigingsvoorstel ingeschoten, waarin het volgende is opgenomen:
- wanneer je aanvraagt moet je 16 jaar of ouder zijn;
- wanneer je een toeslag aanvraagt moet je in BvR zijn opgenomen;
- wanneer je aanvraagt mag je niet als VOW te boek staan;
- wanneer je kinderopvangtoeslag aanvraagt moet het kind waarvoor je aanvraagt op hetzelfde

adres als de aanvrager wonen, het kind is 14 jaar of jonger en de aanvraag mag niet boven een maximaal recht uitkomen.
XXXX merkt op dat uit een evaluatie op uitval/uitworp nog een aantal aanvullende zaken komen die in het wijzigingsvoorstel opgenomen moeten worden.
XXXX meldt dat wat er nu in het wijzigingsvoorstel is opgenomen in ieder geval nog dit jaar wordt gerealiseerd. Daarom is er voor gekozen om het voorstel ook alvast in te dienen.
Nieuwe zaken moeten in een nieuw wijzigingsvoorstel worden opgenomen. Het is vrijwel zeker dat aanvullende zaken niet meer in 2013 gerealiseerd kunnen worden.
Release 13.3, waar het wijzigingsvoorstel in is opgenomen, zit nl. al dicht. Afhankelijk van de gewenste veranderingen zal bekeken worden wat op welke manier en wanneer haalbaar is.

Sluiting
XXXXX bedankt ieder voor zijn bijdrage aan dit overleg en sluit de vergadering.

Belastingdienst/Toeslagen

Verslag MT overleg

Datum: 09 juli 2013

1. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag MT overleg 02 juli 2013
Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen.
2.1 Terugblik bezoek – *continu verbeteren*
Het bezoek van is positief ervaren. heeft een goed beeld gekregen van lean bij Toeslagen.

4. Handhaving
3.1 Risico selectie – stand van zaken
Afgeslopen vrijdag zijn in het overleg met de regieteamleiders goede afspraken gemaakt. Inmiddels is bij IM een projectleider aangesteld. Het volgende profiling weekend zal plaatsvinden op 2 en 3 augustus. XXXX zal hierbij aanwezig zijn. We moeten wel goed met elkaar afspreken wat we gaan draaien.
3.2 Evaluatie Uitval/uitworp
Dit stuk wordt vanmorgen ook in het regie teamleiders overleg besproken. Het MT wordt gevraagd wat ze van de richting en de insteek van het stuk vinden.
De richting van het stuk is prima. Er zal nog een check plaatsvinden op rechtmatigheid en een check door de kennisvakgroep. Volgende week zal de voortgang gemeld worden en beslist worden wat te doen. Zaken die de rechtmatigheid niet raken kunnen we vast in gang zetten.

5. Productie/4a terugvordering toeslagen
4.0 uit de actualiteit
meldt dat de verwachting is dat deze week de eerste brieven rondom 10, 2g uitgaan. XXXX zal vandaag nog met de laatste stand van zaken bespreken.
4.1 plan van aanpak uitvoering boetes
meldt dat ze het stuk zelf nog niet heeft kunnen beoordelen, maar gezien de aanstaande vakantieperiode het stuk toch heeft geagendeerd. XXXX en XXXX bespreken dit stuk morgen nog met Er is in het MT Fraude toegezegd dat er een business case komt voor de verzuimboete bij alle terugvorderingen. XXXX zal dit morgen meenemen in de bespreking over boetes. Ook moet geschakeld worden met
a. voorstel boetebedragen
De boete bedragen zijn akkoord.
b voorstel geautomatiseerd ondersteunen in de registratie van bestuurlijke boetes
Het MT is akkoord met het voorstel.

5. **Informatiemanagement**
5.1. *DTN – stand van zaken*
Afgelopen donderdag heeft de afsluitende bijeenkomst programma DTN plaatsgevonden. Het was een gezellige bijeenkomst waar nog eens is teruggeblikt op de afgelopen jaren.
Deze week zal het End of Program rapport gereed komen. XXXXX zal dit rapport maandag a.s. aanbieden aan en . Er zal dan decharge komen voor het programma.
Volgende week zal het End of Program geagendeerd worden voor het MT.

5.2 Transitie programma – IM deel
XXXX XXXXX houdt een presentatie over de transitie naar de lijn van het programma. Alle DTN producten zijn belegd in de lijn. Voor iedere taak is een verantwoordelijk manager. De formatie moet nog worden afgestemd op het werkaanbod 2013-2018. Tweewekelijks wordt met XXXX de voortgang besproken. Prioriteiten op onderwerpen moeten via regie M2 genomen worden in het MT.
Het MT is akkoord met de richting die geschetst wordt. Volgende week zal de OR de presentatie krijgen. De volgende stap is de nieuwe versie van het instelplan. XXXX merkt op dat hij nog wel bij verschillende IM onderdelen wat referentie onderzoek doet.

6. Bedrijfsvoering
6.1 concept uitvoeringstoets op maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013
XXXXXXXX is aangeschoven om de stand van zaken met betrekking tot de uitvoeringstoets te bespreken. Er is vorige week een concept naar DGBel verzonden. Inmiddels is van hen commentaar binnen gekomen. De uitvoeringstoets heeft de komende dagen de groots mogelijke prioriteit. XXX zal een lijstje maken met actiepunten en rondzenden aan een ieder. De besprekingen rondom de business case zijn inmiddels gestart.
6.2 overzicht lopende uitvoeringstoetsen i.v.m. aanstaande vakantieperiode
heeft een overzicht rondgemaild van de nog lopende uitvoeringstoetsen. Opgemerkt wordt dat we goed zicht moeten hebben wat er ligt en wat er nog moet gebeuren. XXXX zal dit punt nog bespreken met XXXX XXXXXXXXX.
6.3 resultaat analyse tussentijdse bevindingen ADR stand van zaken
Vanuit Bedrijfsvoering is een dashboard opgeleverd. Rondom de behandeling rondom de posten HOT/ HOR is nogal wat zorg. XXXX zal dit met bespreken.
6.4 concept SPP B/Toeslagen/kaderdocumenten – actualiseren tijdpad
heeft een tijdpad rondgemaild voor ons SPP en kaderdocumenten. Afgesproken wordt dat volgende week de eerste versies van de kaderdocumenten besproken worden in het MT en in het regieteamleiders overleg. Tijdens de vakantie weken zullen de kaderdocumenten dan verder uitgewerkt worden tot een 0.9 versie en kan het SPP daarop aangepast worden. Op 20 augustus zullen het SPP en de kaderdocumenten besluitvormend worden besproken in het MT, zodat eind augustus de definitieve versies beschikbaar zijn.
6.5 tijdpad en overzicht actoren realiseren stuurcontract 2014
Op 15 september a.s. moet er een eerste versie van het stuurcontract naar DGBel verzonden worden. Opgemerkt wordt dat de business case over de maatregelenbrief nog effect gaat hebben op het stuurcontract. Vanuit de ontwikkelingen moet het stuurcontract opgesteld worden. De opbouw zal vanuit de kwadranten plaatsvinden. zal de pen hanteren en in overleg gaan met de kwadranten. XXXX zal nog kijken naar de te stellen vragen.
6.6 Overige
. Er wordt kort gesproken over een memo van over tijdelijke aanstellingen uzk. Er zijn nog een aantal onduidelijkheden die eerst uitgezocht moeten worden.
. XXXXX koppelt terug over een klacht naar aanleiding van vacature bij fraude team. XXXXX heeft een en ander laten uitzoeken door . Vrijdag a.s. hebben XXXXX en XXXX een afspraak met degenen die de klacht hebben ondertekend.

7. Mededelingen/af te stemmen onderwerpen
8. BESPREKEN MET M2's
Afgesproken wordt dat XXXX de terugkoppeling aan M2 zal verzorgen.

9. SLUITING

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
22 juli 2013

Versienummer

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag MT overleg

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	16 juli 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 9 juli 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
   - 3.1. Evaluatie Uitval/Uitworp
   - 3.2. Uitvoering Boetebeleid – stand van zaken
   - 3.3. Strafbeschikking – stand van zaken uitvoeringstoets
   - 3.4. Verbeteren gegevenspositie
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   - 4a.1. Poststroom Terugvordering Toeslagen
   - 4a.2. Terugkoppeling gesprek over stroomlijning invordering binnen BD d.d. 15 juli 2013
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   - 5.1. End of program rapportage DTN (terugkoppeling uit gesprek opdrachtgever)
6. BEDRIJFSVOERING
   - 6.1. Herijken kaderdocumenten c.q. instelplannen – stand van zaken
   - 6.2. Strategisch Personeelsplan (SPP) B/Toeslagen – stand van zaken
   - 6.3. Input 12e halfjaarrapportage BD (mondeling)
   - 6.4. Uitvoeringstoets op de maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   - 7.1. Terugblik op actualiteitensessies gehouden op 11 en 15 juli 2013
   - 7.2. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 15 juli 2013 (in principe per mail ter info)
   - 7.3. Terugblik kennismakingsbezoek d.d. 15 juli 2013
   - 7.4. Vaststellen verslag bespreking MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013
   - 7.5. Afstemmen programma voor bezoek Staatssecretaris 21 augustus 2013
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

heet iedereen welkom en opent de vergadering.
Aan de agenda wordt aan agendapunt 7 toegevoegd: Aanspreekpunten voor de belangrijkste dossiers gedurende de zomerperiode.
XXXX maakt van de gelegenheid gebruik om te informeren of er belangstelling is voor een demo van de app iBabs. Die belangstelling is er. XXXX neemt op zich om na de zomerperiode een demo te regelen.

XXXXX meldt vooruitlopend op het bespreken van agendapunt 6.4. dat de collega's in Den Haag tevreden zijn over de kwaliteit van de uitvoeringstoets op de maatregelenbrief en over het proces waarin deze tot stand is gekomen. Deze complimenten komen voor een belangrijk deel op het conto van XXX XXXXXXXX.

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 9 juli 2013

Het verslag is vastgesteld.

2. **VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN**

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

is met het MT in gesprek geweest over de voortgang van het traject Continu Verbeteren. Aan de orde is geweest:

- Het klantperspectief. Onderzocht is welke informatie er beschikbaar is over onze klant en de klanttevredenheid. Gebleken is dat er veel informatie beschikbaar is, maar dat die informatie niet of in onvoldoende mate bekend is bij de TL's.
  Afgesproken is dat XXXX checkt of de interne communicatie voldoende geborgd is over resultaten van actie opgenomen in het jaarplan Communicatie en Dienstverlening.
  De inbedding van 'de klant' in CV moet actief worden opgepakt. (CV coach) kijkt daarin mee.
  Een voorbeeld is dat in een deze week gevoerd gesprek met de Rechtbanken, door hen werd aangegeven dat zij veel last hebben van het feit dat bezwaren vaak de uitspraak 'kennelijk ongegrond' krijgen. Klanten gaan dan bellen wat dat precies wil zeggen. Dit soort ontvangen signalen moeten we intern ook goed doorvertellen wanneer dat kan en/of nodig is. Het MT wil hierover graag geadviseerd worden door Communicatie en Dienstverlening.
- Continu Verbeteren – Transitie Productie v.v.: duidelijk is dat de samenloop van deze twee trajecten vooral in de productiebesturing een zekere spanning met zich meebrengt. Belangrijk is dat wanneer er onduidelijkheid is, of er vragen zijn, deze bespreekbaar te maken. In volgorde geldt dat wat er in de transitie productie moet gebeuren leidend is voor de continu verbeteracties in productiebesturing.
  Een concrete casus die zich heeft voorgedaan op dit vlak is dat in het kader van continu verbetertraject in het proces Vraag het deblokkeren van bepaalde posten is geregeld. Dit dreigde teruggedraaid te worden door productieregie in het kader van het CV traject waar zij mee gestart zijn. Afweging moet plaatsvinden op basis van risico's. Helemaal terugdraaien is daarmee niet aan de orde.
  Een ander punt dat naar voren is gekomen is het regelgericht afhandelen versus integrale afhandeling. Ook hier is het gesprek daarover gestart, met onder andere
- Klimaat en Hygiëne: deze week worden er metingen verricht naar het binnenklimaat. Over de schoonmaak lopen gesprekken met als doel ook echt tot actie te komen, bijv. het schoonmaken van het tapijt.
- Systemen en Printers: onderzoek heeft uitgewezen dat er onvoldoende printcapaciteit beschikbaar is voor het beroepenteam. Aan een oplossing wordt gewerkt. Wat de systemen betreft is het standpunt dat er niet meer wordt geïnvesteerd in verbetering van de oude systemen.

3. HANDHAVING

3.1. Evaluatie Uitval/Uitworp
Op 15 juli jl. is een groep bij elkaar geweest om de lange termijnoplossingen te bespreken en verder uit te werken. Verwachting is dat er een concreet advies, voor zowel de korte als de lange termijnoplossingen besproken kan worden in het MT overleg van 20 augustus 2013.
Op 19 juli 2013 komt er al een memo beschikbaar, waarin de zgn. quick wins beschreven staan. Het gaat dan sec om voorstellen die niet raken aan de rechtmatigheid. Uitgangspunt is dat er op het vlak van rechtmatigheid geen enkel risico gelopen mag worden. Het effectueren van deze quick wins bespreekt XXXX met XXXX XXXXXXXX. In de uitvoering moet goed gevolgd en vastge-legd worden wat er gedaan wordt.
Op advies van XXXX is afgesproken dat de voorgestelde quick wins ook voor een functionele check worden voorgelegd aan een procesinrichter en een architect.

3.2. Uitvoering Boetebeleid – stand van zaken
Enkele weken geleden is het plan van aanpak vastgesteld. Op dit moment is er de nodige zorg over de uitvoering. Op 15 augustus 2013 moeten de boetes aan enkele specifieke groepen, waaronder de Bulgaren, opgelegd zijn.
Vanochtend heeft XXXX haar zorg gedeeld met de projectleider, [redacted]. Met hem is afgesproken dat hij dicht op de operatie gaat zitten en wekelijks rapporteert. Ook administratief moet het proces goed op orde zijn. Daarmee wordt bedoeld dat zichtbaar gemaakt kan worden welke boetes er daadwerkelijk zijn opgelegd. Afgesproken is dat er vanmiddag nog een korte bijeenkomst is tussen XXXXX, XXXX en de betrokken teamleiders om hen nadrukkelijk te wijzen op de resultaten die uiterlijk 15 augustus a.s. door hen behaald moeten zijn.

De business case, in het verlengde van de uitvoeringstoets, moet op 15 september 2013 gereed zijn. Vanuit B/Toeslagen gaat [redacted] daar mee aan de slag. Hij moet wel goed meegeno-men worden in de context waarbinnen deze business case wordt opgesteld.

3.3. Strafbeschikking – stand van zaken uitvoeringstoets
De uitvoeringstoets is af. Er zijn tot op heden nog geen aanvullende vragen ontvangen. Aangeno-men wordt dus dat de uitvoeringstoets goed is ontvangen in Den Haag. Afgesproken s dat XXXX dit checkt en tegelijkertijd checkt of er nog vragen van hen verwacht kunnen worden.

3.4. Verbeteren gegevenspositie
Het ontvangen stuk is een beschrijving / uitwerking van de denklijn door de verschillende kwadranten. Dat is positief.
XXXX meldt dat de actualiteit nog niet is verwerkt. Het is belangrijk dat dat nog wel gebeurd.
XXXXX is tevreden met deze basis. In een van de volgende Overlegvergadering zal hij deze lijn inhoudelijk met de OR delen. Wel is het belangrijk dat in het stuk ook beschreven wordt hoe we om willen gaan met het aansluiten van nieuwe of juist stoppen van gegevensstromen. Als denkrichting is dit stuk voldoende. Het gaat er echter om dat we aan de slag gaan met het structureel inbedden in onze organisatie hoe we met gegevens om willen gaan.

Afgesproken is dat er na de zomerperiode een sessie wordt belegd voor een brede groep deelnemers om dat wat er ligt te verdiepen en te bespreken hoe we dit kunnen structureren in onze organisatie.
Met nadruk is gezegd dat er geen besluit is genomen over het voor deze vergadering aangeboden stuk.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4a.1. Poststroom Terugvordering Toeslagen
De aangeboden memo beschrijft een oplossingsrichting voor vooral de poststromen gerelateerd aan de terugvordering.
Het MT is van mening dat naar een oplossing gezocht moet worden binnen de kaders.
Dat betekent dat in overleg met B/CFD bekeken moet worden hoe tot een kwalitatieve verbetering te komen voor dit soort post.
Binnen de Belastingdienst is nl. afgesproken dat B/CFD verantwoordelijk is voor de uitvoering van de poststroom. Tot op heden heeft er nog geen inhoudelijke afstemming plaatsgevonden met B/CFD of B/CA.

Binnen de Belastingdienst is afgesproken dat B/CFD verantwoordelijk is voor de poststromen. Wij zijn verantwoordelijk voor een goed proces, maar dat betekent niet dat verantwoordelijkheden anders belegd moeten worden.
Afgesproken is dat [redacted] contact zoekt met het MT B/CFD om de problematiek met hen te delen en deze verder te analyseren. Van daaruit moet dan samen naar een oplossing worden gezocht.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering
XXXXX heeft op 15 juli 2013 met de DG, de directeur Belastingen, de directeur B/CA en DGBel ([redacted]) het stroomlijnen van de terugvordering besproken. Lijn is dat wanneer een burger in de terugvordering zit dat consequenties heeft voor lopende voorschotten. Wanneer een burger recht heeft op een voorschot, kan dat echter niet zomaar aangepast worden. Aanpassing kan alleen aan de orde zijn wanneer de burger bijv. een verkeerd inkomen heeft doorgegeven. Onderzocht wordt nu of het mogelijk is om op het moment dat een klant een betaalregeling treft, te kunnen beschikken over een formeel inkomensgegeven vanuit belastingen. Wanneer dat mogelijk is, dan kan het voorschot aangepast worden. Het proces daarvoor moet nog worden ingericht.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. End of program rapportage DTN (terugkoppeling uit gesprek opdrachtgever)
De end of program rapportage is besproken met de DG, in zijn rol als opdrachtgever, en met de CIO. De DG heeft XXXXX, als business executive van het programma DTN, decharge verleent. Zowel de DG als de CIO heeft zijn waardering uitgesproken voor de manier waarop het programma is uitgevoerd en gerealiseerd. Die waardering en complimenten kunnen worden toegeschreven aan XXXX.
Het programma komt nog met een laatste afsluitende nieuwsbrief.

Binnen de overheid is er veel belangstelling voor TVS. Die belangstelling richt zich op het systeem en op de manier waarop TVS is gerealiseerd.
Zowel de DG als de CIO wil graag ruimte geven om herbruikbaarheid door andere overheidsinstellingen te onderzoeken.
Een symposium voor vertegenwoordigers vanuit de hele overheid wordt voorbereid in overleg met B/CKC. Ook de CIO wil hier graag een rol in vervullen. Dit symposium zal begin volgend jaar zijn beslag krijgen.

In onze bijdrage aan de halfjaarrapportage zal ook ingegaan worden op de afronding van TVS.

XXXX heeft afgelopen week met B/CIE gesproken over de SLA (Service Level Agreement). Afgesproken is dat B/CIE deze SLA in september komt toelichten aan het MT.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Herijken kaderdocumenten c.q. instelplannen – stand van zaken
In het tijdpad staat dat de stand van zaken vandaag besproken wordt. Vaststelling staat gepland in de week van 20 augustus.
Onduidelijk is wat op dit moment precies de status is van deze documenten.
Input uit deze documenten is nodig voor het opstellen en uiteindelijk af kunnen ronden van het SPP (Strategisch personeelsplan).
XXXX en XXXX zullen op basis van input van XXX XXXXXXXX in gesprek gaan met de regie M2, die verantwoordelijk zijn voor het opleveren van de aangepaste instelplannen.

6.2. Strategisch Personeelsplan (SPP) B/Toeslagen – stand van zaken
Zoals bij agendapunt 6.1. is gezegd is het opstellen en afronden van het SPP deels afhankelijk van input die uit de aangepaste instelplannen moet komen.
Ook het SPP moet eind augustus (20 augustus) vastgesteld worden.

6.3. Input 12e halfjaarrapportage BD (mondeling)
B/Toeslagen levert een bijdrage aan de halfjaarrapportage Belastingdienst. [redacted] wordt gevraagd de benodigde informatie te verzamelen. De door hem opgestelde tekst wordt voor verzending aan XXX XXXXXXXX voorgelegd.
XXXX legt nog contact met [redacted] om onze bijdrage door te spreken. Hij draagt dit eind deze week over aan XXXX.

6.4. Uitvoeringstoets op de maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013
De uitvoeringstoets is eind vorige week naar 'Den Haag' gestuurd en daar met veel waardering en complimenten voor de kwaliteit ontvangen. Op dit moment resteren er nog een aantal afstempunten tussen DGBel en DG-FZ. Om die reden is de uitvoeringstoets nog niet geschikt voor verdere verspreiding dan het MT.
Verder is de verwachting dat er in het kader van de voorbereiding van het maatregelendebat wellicht nog wel meer vragen op ons af zullen komen.

De Business case, in het verlengde van de uitvoeringstoets, moet op 15 september 2013 gereed zijn. Vanuit B/Toeslagen gaat [redacted] daar mee aan de slag. Hij moet wel goed meegenomen worden in de context, waarbinnen deze business case wordt opgesteld.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugblik op actualiteitensessies gehouden op 11 en 15 juli 2013
De actualiteitensessies hebben voorzien in een behoefte, is de conclusie. Een kleine 300 medewerkers heeft van de gelegenheid gebruik gemaakt om in gesprek te gaan over de actualiteit. Een breed scala aan onderwerpen is aan bod gekomen, variërend van de uitvoeringstoets tot de uitzendkrachten.
Tijdens deze sessies zijn een aantal nieuwe ideëen en signalen naar voren gebracht. Deze zullen door Handhaving worden beoordeeld.

7.2. Terugkoppeling MT Belastingdienst d.d. 15 juli 2013
- 1 Bankrekeningnummer is aan de orde geweest. Het is nog steeds onduidelijk of de benodigde functionaliteit op 1 december a.s. gereed is. Dat is nl. nodig voor het tijdig uitbetalen van de voorschotten voor januari 2014.
Volgens XXXX staat in de brief die afgelopen vrijdag is verstuurd aan de Staatssecretaris, dat er rekening is gehouden met het kunnen starten op 1 december 2013. Zij zal de bewuste brief opvragen bij Communicatie en Dienstverlening.
In de communicatiestrategie is er bewust voor gekozen om pas in oktober er echt mee aan de slag te gaan. NOOT: Uit navraag blijkt dat dat tijdig genoeg is.
Gesprekken met KOI's over de materie zijn gestart. Het is nu zaak om ook vaart te maken met het daadwerkelijk afsluiten van convenanten.
Advies van XXXX is om vooral de lijn te laten lopen via de overkoepelende organisaties.
Afgesproken is dat dit onderwerp de komende maanden regelmatig terug zal komen op de MT agenda.

- De APP: onze BD app is gereed. Toeslagen is daar nauw bij betrokken geweest. Logius moet nog wel een uitspraak doen.
In het MT heeft XXXXX van de gelegenheid gebruik gemaakt om een lans te breken om direct naar DiGiD midden te gaan.

- Omzetten uitzendkrachten naar vast: alle partijen zijn het eens over het niet willen overschrijden van de 10%. B/Toeslagen gaat daaraan een bijdrage leveren door 100 uitzendkrachten, werkzaam in het workcenter Den Haag, te werven en een vast contract als C-functionaris aan te bieden.

7.3. Terugblik kennismakingsbezoek d.d. 15 juli 2013
Dit agendapunt is vervallen. Reden: [redacted] was wegens persoonlijke omstandigheden verhinderd.

7.4. Vaststellen verslag bespreking MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013
Afgesproken is dat het verslag opnieuw wordt toegestuurd met het verzoek uiterlijk deze week eventuele op- en aanmerkingen aan XXX door te geven.

In het MT overleg op 23 juli a.s. wordt het verslag dan vastgesteld.

7.5. Afstemmen programma voor bezoek Staatssecretaris 21 augustus 2013
XXX zal de opzet voor het bezoek van de Staatssecretaris aan de MT leden toesturen.
In het MT overleg van 23 juli a.s. worden daarover vervolgafspraken gemaakt.

7.6. Continuïteit belangrijkste dossiers:
In kaart is gebracht hoe de continuïteit in de belangrijkste dossiers gedurende de zomerperiode geborgd wordt. Zie onderstaand schema. Deze dossiers zullen door het MT lid dat ervoor staat opgesteld benoemd worden in de weekberichten.
XXX zal checken of de aan- en afwezigheid in het Haagse bekend is.

Overige onderwerpen:
- Het terughalen van onterecht uitbetaalde huurtoeslag uit het buitenland lijkt niet mogelijk te zijn. Dit wordt nog nader onderzocht.
- Integriteit: bij een vermoeden van niet integer gedrag van een collega of familieleden van collega's moet de melding altijd via de TL naar het MT. Vanuit Bedrijfsvoering zal het beleid op dit terrein met de M2'ers gecommuniceerd worden.
- XXXX meldt dat hij B/CFD heeft ingelicht over het feit dat B/Toeslagen waarschijnlijk de 13e etage week zelf nodig gaat hebben. Nu is deze etage, met uitzondering van de vergaderruimten, uitgeleend.
- Vacatures:
* in het klachtenteam is behoefte aan E capaciteit. Afgesproken is dat er twee vacatures voor een E functionaris worden opengesteld. In eerste instantie vindt openstelling plaats door middel van een belangstellingsregistratie. Afhankelijk van de uitkomst daarvan vindt openstelling binnen de BD plaats.
* Wegens vertrek van een medewerker bij Communicatie en Dienstverlening aan het van dit jaar heeft het MT besloten een vacature als accountmanager open te stellen.
* Dit najaar gaat [redacted], conform eerder gemaakte afspraken, naar de FIOD. In overleg met de FIOD wordt bekeken of vervanging vanuit de FIOD mogelijk is.

* Afgelopen vrijdag is een gesprek gevoerd met de medewerkers die geklaagd hebben over de gang van zaken rond de openstelling van de E vacatures in het fraude team en de daaruit volgende selectie.
De medewerkers zijn tevreden over de manier waarop het MT met hun klacht is omgegaan en zijn blij met de gekozen oplossing, te weten het naar voren halen van geplande openstelling van E vacatures.
XXXXX heeft geconcludeerd dat de onzorgvuldigheid die aan de orde is geweest zich in de toekomst niet opnieuw voor mag doen.

8. BESPREKEN MET M2's
Geen specifieke punten.

9. SLUITING
XXXXX sluit de vergadering en bedankt de deelnemers voor hun inbreng.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
28 juli 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag MT overleg

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en -tijd	23 juli 2013 (09.30 – ca. 13.00 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	OR en Regie M2

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 18 juni 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
2.2. Transitie Productie – stand van zaken
3. HANDHAVING
3.1. Uitvoering Boetebeleid
3.2. 1-Bankrekeningnummer – Convenanten (stand van zaken)
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
6. BEDRIJFSVOERING
6.1. Terugkoppeling uit het Fraudeoverleg BD
6.2. Bijdrage Halfjaarrapportage BD (onder voorbehoud)
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
7.1. Vaststellen verslag MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013 (alleen aan MT toegestuurd)
7.2. Programma bezoek Staatssecretaris – afspraken over inhoudelijke voorbereiding maken
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
XXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 16 juli 2013
heeft haar commentaar schriftelijk kenbaar gemaakt. Na verwerking kan het verslag als vastgesteld beschouwd worden.

3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
meldt dat hij inmiddels een gesprek heeft gevoerd met XXXX XXXXXXXX. Belangrijk is dat laatstgenoemde nu snel aanhaakt. In dat verband is hij bijgepraat.
ij heeft wel het nodige voorbereidende werk gedaan voor het team Vraag. Vraag is wel of hij inderdaad degene was die deze voorbereiding moest doen of dat de TL dat had moeten doen. Is een punt waar coach en TL het ook over hebben gehad. Sommige zaken zitten dicht op de scheidslijn tussen coaching en ondersteuning. Is iets om alert op te zijn.

Naar aanleiding van het MT overleg van 16 juli is door geïnformeerd of er al duidelijkheid is over het deblokkeren. Zodra XXXX weer op kantoor is wordt dit bij hem gecheckt.

meldt dat hij ziet dat TL de nodige acties uitzetten om de continuïteit ook in de vakantieperiode te borgen. Dat is goed, mits zij zich wel zelf verantwoordelijk blijven voelen voor de voortgang.

2.2. Transitie Productie – stand van zaken
Toegestuurd is de driewekelijkse voortgangsrapportage en de opleidingsaanpak.
meldt dat hij wil starten met een mondelinge terugkoppeling van zijn ervaringen.

De afgelopen weken zijn gesprekken gevoerd met alle procesimplementatiecoördinatoren. Ook zijn de terugontvangen vragenlijsten besproken met de TL's. Voor de onderlinge communicatie en informatie-uitwisseling is een community ingericht in connect people. Alle TL's, het MT en voorzitter en plv. voorzitter OR zijn uitgenodigd om deel te nemen aan deze community.

Op dit moment wordt er gewerkt aan 'processen in control'. De stand van zaken verschilt per proces. Op dit moment wordt er gewerkt aan het in kaart brengen wat de TL's nodig hebben om de productie in hun team te sturen. De TL's Bezwaar, Vraag en Uitval en uitworp zijn daar samen met Productieregie mee bezig. De huidige template die door Productieregie is ontworpen voldoet niet aan de behoefte van de TL's.
Zodra in kaart is gebracht wat de TL's nodig hebben en dit geleverd wordt door Productieregie kunnen de TL's op procesniveau sturen, zowel op de capaciteit als op het te behalen resultaat.

Eens per twee weken worden er PID sessies gehouden. Ook hier is sprake van verschil per proces. Aan de MT leden is gevraagd hun rol hierin te nemen. Dat wil zeggen waar nodig (bij)sturen en begeleiden van M2.

Het plan van aanpak Opleidingen ligt er. Dit plan is afgestemd met Bedrijfsvoering en de M2'ers zijn hier inmiddels over geïnformeerd.
Afgesproken is dat de procesimplementatiecoördinatoren de opleidingsbehoefte inventariseren. In september wordt gestart met de uitvoering van het plan van aanpak. Gestart wordt met het opleiden van de praktijkbegeleiders. Het centrale deel van de opleiding gaat zes weken duren. Na het volgen van het centrale deel gaan medewerkers met eenvoudig werken starten in de praktijk. Zij worden daarbij goed begeleid door de procesbegeleiders.

Belangrijk is het model dat wordt gehanteerd om te kijken hoe ver de medewerker is in de opleiding. Dat model wordt het kwaliteitsmodel genoemd.
Risico en aandachtspunt: gebruik maken van een kwaliteitscontrole om te kijken waar de medewerker staat.
In TVS heeft het goed uitvoeren van het proces uitval en uitworp direct invloed op het werk in het team bezwaar. Daar moet voldoende aandacht voor zijn.

meldt tot slot dat hij de komende drie weken op vakantie is. Gedurende die periode is XXXX XXXXXXXX verantwoordelijk voor de continuïteit. Het driewekelijkse voortgangsgesprek met wort in verband met zijn afwezigheid een week opgeschort. Datzelfde geldt voor de voorbereidende afspraken die daar mee verband houden.

3. HANDHAVING

3.1. Uitvoering Boetebeleid
Gesignaleerd is dat ondanks verschillende gesprekken het nog niet goed loopt, vooral het inbrengen van de boetebeschikkingen.
Met en XXXX XXXXXXXX is inmiddels een gesprek gevoerd met als doel de scope van het project en onderlinge verantwoordelijkheden verder te verduidelijken.
Voortgang blijft kritisch op een aantal fronten. XXXX houdt vinger aan de pols.

participeert in de op te stellen business case.
In het kader van de vakantieperiode van XXXX zullen XXXX en XXXX uitvoerig de stand van zaken bespreken incl. wat er in de periode tot september moet gebeuren.
De uitvoering van het plan van aanpak vraagt de nodige bestuurlijke aandacht.

3.2. 1-Bankrekeningnummer – Convenanten (stand van zaken)
In de bemensing van het project dat verantwoordelijk is voor het tot stand laten komen van de convenanten, het afsluiten van de convenanten en de registratie van convenanten is een knelpunt ontstaan. Op dit moment is er overleg over mogelijke oplossingen.
XXXX zal dit in ieder geval bespreken met XXXX. Continuïteit is hier erg belangrijk.

Profiling:
Ten gevolge van de LRK conversie zijn de bestanden begin augustus onvoldoende betrouwbaar om het risicoselectiemodel hier goed op toe te passen.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4a.1. Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Binnenkort wordt de actuele stand van zaken besproken met de NoM. Op zich loopt het goed meldt XXXX. Er is goede voortgang in de benoemde acties, zoals het aanpassen van de website etc. Inmiddels is aangekondigd dat er ook bij Belastingen onderzoek gedaan gaat worden.

4a.2. Stand van zaken Terugvordering
Belastingen heeft inmiddels 50 extra uitzendkrachten aangetrokken voor de uitvoering van loonbeslagen: Dat is positief, maar er moet nog veel gebeuren. Binnenkort stemmen XXXX en XXXX alle lopende acties met elkaar af.

5. INFORMATIEMANAGEMENT
Geen bespreekpunten, mede in relatie tot de afwezigheid van XXXX.

6. BEDRIJFSVOERING
6.1. Terugkoppeling uit het Fraudeoverleg BD
heeft haar aantekeningen via mail toegestuurd. Enkele punten heeft zij kort aan XXXX toegelicht.
In het overleg is gemeld dat de uitvoeringstoets aan de departementen is toegezonden.
Vanoch-tend vindt een gesprek plaats over de daaraan verbonden business case.

Het fraudeoverleg van 5 augustus vervalt. Daarmee staat het eerstvolgende overleg nu gepland op 19 augustus a.s. Dan is XXXXX terug van vakantie.

6.2. Bijdrage Halfjaarrapportage BD (onder voorbehoud)
Aan de bijdrage aan de halfjaarrapportage BD wordt nog gewerkt. Later vandaag of morgen komt onze bijdrage beschikbaar.

Omzetten uitzendcontracten naar vaste contracten:
XXXXXX XXXXXX is aangeschoven bij het MT. Besproken is hoe om te gaan met de bij de 100 fte horende 'overhead'. Voorkomen moet worden dat er tengevolge van het werven van die overhead er het komende jaar geen ruimte meer is voor verdere werving ten behoeve van bijv. het verster-ken van intelligence. Afgesproken is dat XXXXXX contact legt met [redacted] om zicht te krijgen op de budgettechnische zaken rond de werving.
Eind vandaag moet onze bijdrage op dit vlak schriftelijk worden aangeboden aan het MT BD, door tussenkomst van [redacted] XXXX en XXXXXX zullen ons bijdrage afstemmen.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Vaststellen verslag MT – Regie M2 d.d. 5 juli 2013
XXXX meldt dat zij nog geen gelegenheid heeft gehad dit verslag kritisch te lezen. Komende week neemt ze hier tijd voor. Het verslag komt niet terug op de agenda. Eventuele op- of aanmerkingen van XXXX worden verwerkt, waarmee het verslag vastgesteld wordt.

7.2. Programma bezoek Staatssecretaris
Een voorstel voor het programma is rondgestuurd aan het MT. Wat van belang is voor het maken van het programma, is dat wij ons in het programma niet beperken door hem alleen over fraude in gesprek te laten zijn. Belangrijk is, mede in relatie tot het komende debat, dat hij wordt meegenomen in onze handhavingsvisie en de daaraan verbonden handhavingspyramide.

8. BESPREKEN MET M2's
Geen specifieke punten. XXXX praat de M2's bij.

9. SLUITING

Belastingdienst

Datum
20 augustus 2013

Versienummer
0

Datum vaststelling
Datum

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag MT

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	20 augustus 2013 (09.30-ca. 13.00 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
   3.1. Evaluatie Uitval/uitworp
   3.2. Risicoselectie – stand van zaken
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   5.1. IMS (Identity Management System)
6. BEDRIJFSVOERING
   6.1. Interne Maandrapportage B/Toeslagen over juli 2013
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

1. Opening en vaststellen agenda
De agenda wordt vastgesteld.

2. Vaststellen verslag MT overleg
Er was geen verslag beschikbaar om te bespreken.

3. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 Continue verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
is aangeschoven om de stand van zaken te bespreken.

4. HANDHAVING
3.1 Evaluatie Uitval/Uitworp
3.2 Risicoselectie – stand van zaken
3.3 Overige
. XXXX meldt dat de zaken rondom 10, 2g goed lopen.
. Rondom het boete proces zijn er nog wel wat zorgen rondom de achterkant van het proces. Er wordt hierover een notitie geschreven, met een aantal scenario's ten behoeve van het MT fraude. Zodra deze gereed is zal XXXX deze rondmailen aan het MT.

5. PRODUCTIE / 4A TERUGVORDERING TOESLAGEN
4a.1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
meldt dat het onderzoek in de afrondende fase zit. Er zijn met name veel problemen rondom de BVV. Op 16 september a.s. is de volgende afspraak met de Nationale Ombudsman.
4a.2 Stand van zaken Terugvordering
4.1 Overige
In zijn algemeenheid wordt over de productie gesproken. XXXX meldt dat ze vorige week met XXXX XXXXXXXX om de tafel heeft gezeten om de voorraden werk op een rij te zetten. Waar hebben we het over, wat ligt waar het wat is de instroom. Voor maandag a.s. is er met BV, HH, IM en PR een bijeenkomst belegd om de knelpunten in de productievoorraden te bespreken. Profiling en het boete verhaal zal hierin ook meegenomen worden.
Na maandag moet er een plan komen hoe we de voorraden wegzetten en hoe we de komende 4 maanden richting het stuurcontract werken.
Voor ons is het van belang om goed te weten waar we nu staan na alle ontwikkelingen van het afgelopen jaar. Het is van groot belang dat de productie beheersbaar wordt. Het organisatieontwerp en de werking ervan wil het MT evalueren, Afgesproken wordt dat XXXXX contact op zal nemen met Ten Have.
Gevraagd wordt hoe de stand van zaken is rondom de BI (Den Haag model).
XXXX zal bij navragen wat op dit moment de stand van zaken is.

6. INFORMATIEMANAGEMENT
5.1 IMS

is voor dit agendapunt aangeschoven bij het MT. Hij meldt dat het MT het laatste team is in de rij voorlichtingen/presentaties die hij inmiddels binnen B/Toeslagen heeft gegeven.
IMS wordt Belastingdienst breed ingevoerd. IMS moet gaan leiden tot het verbeteren van beheersing op het terrein van uitgifte autorisaties. Directe aanleiding voor de komst van IMS ligt in het feit dat de ADR heeft geconstateerd dat de beheersing op dat vlak niet voldoende is.

Met de komst van IMS ligt het toekennen van autorisaties direct bij het management, waarmee de directe verantwoordelijkheid ook bij hen komt te liggen.
Er zijn een aantal profielen opgesteld. Iedere medewerker past op basis van zijn of haar taken in een profiel en bij dat profiel horen bepaalde autorisaties. Die autorisaties worden toegekend. Binnen het autorisatieprofiel is sprake van een classificatie (alleen lezen, alleen raadplegen of alle rechten (raadplegen, lezen en muteren). In het kader van die classificatie is overleg gevoerd met Bedrijfsvoering (ARGI).

Voor 1 oktober a.s. moet IMS geïmplementeerd zijn. [redacted] meldt dat B/Toeslagen op schema ligt.

Om 1 oktober te halen moeten alle medewerkers uiterlijk 26 augustus a.s. aan de autorisatieprofielen zijn gekoppeld. Dat gebeurt binnen B/Toeslagen in eerste instantie op basis van informatie die door de TL's inmiddels is opgeleverd.

Het koppelen van medewerkers aan rollen en bijhorende profielen moet door de managers gebeuren. Het is belangrijk dat M2 zijn of haar vervanging goed regelt. Ook in het MT is het belangrijk dat kan onderlinge vervanging wordt geregeld.
Op de vraag van het MT hoe omgegaan wordt met zgn. conflicterende zaken, antwoord [redacted] dat die gemeld worden aan de rollenbeheerder en de verantwoordelijke lijnmanager, via het systeem. Wanneer de lijnmanager er voor kiest de melding te overrulen dan gaat er een melding daarover naar de naast hogere manager, eveneens via het systeem.

Het standpunt dat tot op heden is ingenomen is dat het management alleen autorisaties nodig heeft om te kunnen sturen. Dat komt neer op autorisaties voor SAP/P-Direkt. Het MT is het met dat uitgangspunt eens. Het daadwerkelijk verrichten van handelingen in de systemen is voorbehouden aan de medewerkers. Wanneer een manager vraagt om aanvullende autorisaties voor systemen dan kan dat alleen met de classificatie lezen en/of raadplegen is het uitgangspunt.
Tot 1 oktober 2013 is er ruimte om in de toegekende autorisatieprofielen mutaties aan te brengen. Daarna lopen wijzigingen daarin via de nieuwe route, dus via het management.

Het MT merkt op dat bij de implementatie ook hoort dat het bijbehorende proces goed is ingeregeld. Daarvoor is Bedrijfsvoering verantwoordelijk.
Het MT stemt in met de basissituatie, de koppeling van medewerkers aan profielen, rollen en bijbehorende autorisaties. Het MT vraagt Bedrijfsvoering om het bijbehorende beheerproces te beschrijven en in te richten voor 1 oktober 2013.

5.2 Overige
XXXX meldt dat in het kader van de berichtenbox gekozen is voor een strategie waarbij door BZK een brief wordt gestuurd naar Toeslaggerechtigden. Er is gevraagd of wij NAW gegevens ter beschikking willen stellen. Het MT stemt hiermee in.

6 BEDRIJFSVOERING

6.1 Interne Maandrapportage B/Toeslagen over juli 2013
De maandrapportage wordt niet besproken. Zie ook punt 4.1
XXXX merkt over dat de kaderaanschrijving 2014 in oktober aangeleverd moet worden. In september moet dit in het MT besproken worden.

7 MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

8 BESPREKEN MET M2'S

XXXX zal de terugkoppeling aan M2 voor zijn rekening nemen. **9 SLUITING**

Belastingdienst

Datum
27 augustus 2013

Versienummer

Datum vaststelling
Datum

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag MT

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	27 augustus 2013 (09.30-ca. 13.00 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 20 augustus 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
   3.1. Risicoselectie – stand van zaken
   3.2. Plan van aanpak incl. tijdpad voor het Handhavingsplan 2014
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   5.1. Voorstel formatieve uitbreiding IM Toeslagen
6. BEDRIJFSVOERING
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   7.1. Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst (mondeling)
   7.2. Terugkoppeling uit het CFO (mondeling)
   7.3. Terugblik bezoek Staatssecretaris d.d. 21 augustus 2013 (mondeling)
8. BESPREKEN MET M2's

SLUITING

1. Opening en vaststellen agenda

Aan de agenda worden nog enkele bespreekpunten toegevoegd.

2. Vaststellen verslag MT overleg 20 augustus 2013

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

[redacted] is aangeschoven om de stand van zaken te bespreken.

4. HANDHAVING

3.1 Risicoselectie - stand van zaken

Vrijdag a.s. is weer profiling weekend. Opgemerkt wordt dat er tot nu toe nog geen draaiboek is voorgelegd. Afgesproken was dat dit vooraf in het MT besproken zou worden. XXXX zal dit terugkoppelen aan XXXX.

Afgesproken was dat er in de volle breedte van het proces een plan van aanpak zou komen. Dit plan is er nog niet.

3.2 Plan van aanpak incl. tijdpad voor het Handhavingsplan 2013

Opgemerkt wordt dat eigenlijk alleen het tijdpad is aangeleverd. Opgemerkt wordt dat we niet ons handhavingsplan met andere departementen bespreken. Alleen ter informatie delen. Eerst moet het handhavingsplan in het MT besproken worden, daarna kan het met DGbel besproken worden en in overleg met DGbel wordt dan besproken hoe de informatie te delen met andere departementen. XXXX zal dit met XXXX XXXXXXXXX bespreken.

3.3 Boetes

[redacted] bespreekt de stand van zaken rondom de business case boetes. XXXX is van mening dat in de business case op dit moment niet naar het grote geheel is gekeken, dat gelijk een aantal scenario's zijn beschreven. Eerst moet de grote lijn in de business case beschreven worden. Het MT is het hiermee eens. XXXX zal dit na de vergadering met [redacted] bespreken. De business case moet op 16 september besproken worden in het MT Fraude.

5. PRODUCTIE / 4A TERUGVORDERING TOESLAGEN

4a.1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

[redacted] meldt dat XXX XXXXXXXX bezig is met het uitwerken.

4a.2 Stand van zaken Terugvordering

[redacted] meldt dat ze een bijeenkomst met de Ondernemingsraad heeft gehad over Terugvordering. Ze heeft de OR het proces van terugvordering geschetst. Het was een nuttige bijeenkomst.

4.1 [redacted]

[redacted] koppelt terug uit de sessie die ze gisteren heeft gehad met alle kwadranten over de knelpunten in de productievoorraden. Het is een goede dag geweest. Afgesproken is dat twee grote acties opgepakt worden. Oud en uitval uitworp. XXXX XXXXXXXX zal oud trekken en XXXX XXXXXXXXX uitval/uitworp (oude voorraad die er staat en de instroom beperking) . Daarna gaan we bekijken hoe we het proces rondom productie kunnen organiseren.

6. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1 Voorstel formatieve uitbreiding IM Toeslagen

In dit memo wordt voorgesteld om de capaciteit procesontwerp en procesinrichting uit te breiden. Het MT gaat akkoord met dit voorstel.

7. BEDRIJFSVOERING

[redacted] vraagt naar de stand van zaken rondom de opvolging van [redacted].

Naar aanleiding van deze vraag is afgesproken dat XXXX aan Bedrijfsvoering-P&O vraagt om een totaaloverzicht op te leveren van de dit jaar vervulde vacatures, de momenteel openstaande vacatures en de vacatures die al wel bekend zijn, maar nog in het proces van openstelling zitten.

7. MEDEDELINGEN/ AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1 Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst d.d. 26 augustus 2013
XXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gedaan uit het MT.

7.2 Terugkoppeling uit het CFO
[ ] meldt dat hij vanavond en morgen CFO conferentie heeft.

7.3 Terugblik bezoek Staatssecretaris d.d. 21 augustus jl.
Het bezoek van de Staatssecretaris is goed gelopen. Het gesprek met hem is positief ervaren.

7.4 Overige
[ ] meldt dat ze een gesprek met Ten Have Changemanagement heeft gehad. Ze hebben een voorstel gedaan voor een evaluatie van het organisatie ontwerp Toeslagen. Ze koersen op een eerste oplevering eind september. XXXX belt vandaag nog met [ ] van Ten Have. Zodra het voorstel definitief is zal XXXX het stuk rondmailen aan het MT.

Naar aanleiding van een vraag van één van de teamleiders over thuiswerken wordt opgemerkt dat het aan de teamleider is om goede afspraken hierover te maken. Het moet individueel bekeken worden en het kan alleen als het werk het toelaat.

8. BESPREKEN MET M2'S

Afgesproken wordt dat XXXX en XXXX de terugkoppeling aan M2 zullen doen.

9. SLUITING

Belastingdienst

Datum
8 september 2013

Versie
Concept

Auteur
[redacted]

Bijlagen
Geen

verslag MT overleg

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	2 september 2013 (09.30-ca. 12.30 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	[redacted]
Afwezig	
Kopie aan	

CONCEPT

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
   2.2. Transitie Productie – stand van zaken
3. HANDHAVING
   3.1. Risicoselectie – stand van zaken
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
6. BEDRIJFSVOERING
   6.1. Stuurcontract 2014
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

0. Opening en vaststellen agenda
XXXX opent de vergadering.
Aan de agenda wordt toegevoegd: Stuurcontract 2014 (agendapunt 6.1.).

1. Vaststellen verslag MT overleg d.d. 27 augustus 2013
Met inachtnemening van een enkele wijziging, is het verslag vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag:
Door Bedrijfsvoering wordt gewerkt aan een memo over de effecten van Het Nieuwe Werken. Thuiswerken is er daar één van. Op dat vlak is het nodig om minimaal een kader te schetsen waarbinnen thuiswerken tot de mogelijkheid behoort en de TL's voldoende handvaten biedt om hierover met medewerkers het gesprek aan te gaan.
Het MT stelt vast dat in het kader van Het Nieuwe Werken ook reistijdcompensatie bezien moet worden.

2. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
[redacted] heeft het MT:
- geïnformeerd over de actuele stand van zaken;
- heeft het MT geadviseerd over de in oktober te starten 3e cyclus;
- heeft het MT geadviseerd over het borgen van het gedachtengoed Continu Verbeteren in de organisatie .

Op basis van zijn advies heeft het MT een besluit genomen over de teams die in de 3e cyclus gaan starten met Continu verbeteren. Om beheersmatige redenen is het niet mogelijk om, zoals oorspronkelijk het idee was, alle nog niet gestarte teams te laten starten.

De teams die in de 3e cyclus starten zijn:
- de twee bezwaarteams in Utrecht die nog niet gestart zijn;
- BelCentrum/Stellateam

Op voorstel van XXXX [redacted] is afgesproken dat IM te zijner tijd Continu verbeteren oppakt vanuit de IV-keten. De aansluiting bij Continu verbeteren binnen B/Toeslagen vindt plaats langs de lijn van verbeteracties uit de teams die met continu verbeteren bezig zijn.
Ook is afgesproken dat het team Vraag 3, bestaande uit uitzendkrachten, buiten CV blijft. In het werk lift dit team wel mee op verbeteracties uit de overige twee vraagteams.

Geconcludeerd is dat er voor de start van de 3e cyclus extra coachcapaciteit nodig is. B/CKC wordt gevraagd een extra teamcoach te leveren.

Hiervoor worden twee plaatsen opengesteld in de Belastingdienst.
Afgesproken is dat voor het starten van de 3e cyclus extra capaciteit gevraagd wordt bij CKC in de vorm van een extra teamcoach.

Om het gedachtengoed Continu Verbeteren goed te borgen in de eigen organisatie moeten de TL's goed zijn ingevoerd in deze materie.
Afspraak is dat geleidelijk aan de ondersteuning door teamcoaches wordt teruggebracht. In de 3e cyclus betekent dit dat de ondersteuning aan enkele teams, gestart in de 1e en 2e cyclus, wordt teruggebracht tot een halve dag in de week.
Met het structureel borgen moet gestart worden in de 3e cyclus. Het voorstel van [redacted] is om in een netwerk van medewerkers de uitwisseling van kennis te borgen. Dat zou vorm kunnen krijgen in het inrichten van een Kenniscentrum.
Het MT is van mening dat het borgen van Continu verbeteren plaats moet vinden langs de lijn van het werk. Dit is een belangrijk uitgangspunt in onze organisatie om te voorkomen dat er om het eigenlijke probleem heen van alles wordt georganiseerd. Als er langs de lijn van het werk wordt gekeken dan speelt IM een belangrijke rol in de borging, omdat IM verantwoordelijk is voor een optimale inrichting van de processen.

CONCEPT

Afgesproken is dat er vooralsnog niet wordt overgegaan tot het inrichten van een kenniscentrum. Wel is besloten dat het nodig is om twee leancoaches binnen de Belastingdienst te zoeken die ons moeten ondersteunen in de borging van CV.
Het al dan niet inrichten van een Kenniscentrum CV komt op een later moment, rond de afronding van de 3e cyclus, nog terug op de agenda van het MT.
De komende periode blijft CV actief op de agenda van het MT. [redacted] zal in die context zorgen voor het inbrengen van te bespreken thema's.

[redacted] zegt toe dat de beelden die de teamcoaches van Mobilee hebben van de teamleiders die zij begeleiden, gedeeld zullen worden met het MT.

Wat het borgen van de kennis over CV en het uitvoeren van CV adviseert [redacted] het MT om vooral in te zetten op:
- Gestructureerd werken
- Timemanagement en
- Verandermanagement

Afgesproken is dat in het MT overleg van 10 september 2013 verder wordt gesproken of dit ook het beeld is van het MT en zo ja, hoe daar invulling aan te geven.

XXXX meldt dat zij [redacted] (Ten Have Change Management) ook zal vragen om een interview met [redacted] te houden in het kader van het onderzoek dat zij uitvoeren in de maand september naar de implementatie van de voor de reorganisatie geldende uitgangspunten.

2.2. Transitie Productie – stand van zaken
[redacted] heeft de voortgang per proces besproken met het MT.
Hij vraagt de MT leden om de door hem gesignaleerde knelpunten te bespreken met de voor de implementatie verantwoordelijke TL's.
Hij meldt dat hij graag nadere toelichting geeft wanneer de individuele MT leden behoefte hebben aan nadere informatie over de opgenomen knelpunten per proces
In zijn rol als transitiemanager neemt hij geen besluiten in dit traject. Besluiten lopen via de bestaande bestuurlijke lijnen.

Wat opvalt is dat in alle processen Integraliteit als knelpunt is opgenomen.
Zowel in het proces Vraag als de processen Beroep en Klacht loopt men vast in het werk c.q. in de integrale klantbehandeling.
In het regie M2 overleg wordt door Productie aan IM gevraagd om de ondersteuning van de integrale klantbehandeling in te regelen. Deze opdracht moet voorrang krijgen binnen IM.
XXXX XXXXXXXX neemt het initiatief deze opdracht goed weg te zetten bij IM is afgesproken.

Ook is afgesproken dat Productiebesturing komt met een voorstel hoe we in kantoor om zouden moeten gaan met de productiebesturing en wat dat dan betekent voor onze werkwijze.

Wat de opleiding voor het werken met TVS betreft is afgesproken dat de effectiviteit van de opleiding op procesniveau gemeten wordt bij de medewerkers. Iedere medewerker wordt dus gemeten.
Op medewerker wordt differentiatie gemaakt in relatie tot het takenpakket van de medewerker om vast te stellen wat de medewerker precies moet kunnen.

3. Handhaving
3.1. Risicoselectie – stand van zaken
[redacted] meldt dat de profilingactie afgelopen weekend goed is gelopen.

CONCEPT

Wel is er zorg over het proces dat volgt op risicoselectie. Wanneer de behandeling van posten uit de voorgaande risicoselectie nog niet zijn afgerond dan heeft dat consequenties.
Afgesproken is dat in het wekelijkse overleg tussen MT en regie M2 op 13 september 2013 Profiling onderwerp van gesprek is. Hoe staat het met de Handhavings- en Productiedraaiboeken voor de maandelijkse acties en hoe staat het met de structurele beschrijving van het proces, zijn onderwerpen die dan besproken worden.

De Ombudsman heeft gevraagd de risicoprofielen aan hem toe te zenden. Deze profielen worden niet breed gedeeld. In overleg met Belastingen (privacycoördinator) wordt een antwoord aan hem geformuleerd.

Businesscase Boetes: afgesproken is dat de BC de lijn van de wetgeving volgt. De BC beschrijft in die lijn een aantal scenario's voor het opleggen van boetes en de uitvoering van het bijbehorende proces. Vanmiddag wordt een gesprek gepland tussen XXXX, XXXX en [redacted] (schrijver van de business case).

4. Productie / 4a. Terugvordering Toeslagen

4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Op 16 september a.s. bespreekt de Nationale Ombudsman zijn bevindingen in het kader van zijn vervolgonderzoek. Een definitieve rapportage wordt in december dit jaar opgeleverd.

4a.2.Stand van zaken Terugvordering
XXXX meldt dat nog steeds niet duidelijk is wie er nu binnen Belastingen precies verantwoordelijk is voor de uitvoering. Ook heeft zij het beeld dat Belastingen de verantwoordelijkheid voor het beleid, die bij B/Toeslagen ligt, opnieuw ter discussie wil stellen.
Vastgesteld is dat belangrijk is om in het MT BD nogmaals vast te stellen hoe de verantwoordelijkheden voor beleid en uitvoering zijn belegd en daarna nogmaals de uitgangspunten voor de uitvoering goed vast te zetten.

5. Informatiemanagement

Geen bijzonderheden.

6. Bedrijfsvoering

6.1. Stuurcontract 2014 (voorstel na te streven effecten)
Het MT heeft het ontvangen memo, als weergave van het op 23 augustus jl. gevoerde gesprek, ter kennisgeving aangenomen.
Er is op 23 augustus jl. een uitgebreide sessie gehouden om te komen tot het smart formuleren van de doelstellingen voor het stuurcontract B/Toeslagen 2014, gekoppeld aan de door ons gehanteerde waardedrijvers.
Het ontvangen memo geeft nog onvoldoende beeld van een concrete beschrijving van deze doelstellingen. Half september moet er een eerste concept Stuurcontract voor 2014 liggen.

7. Mededelingen / Af te stemmen onderwerpen

Geen bijzonderheden.

8. Bespreken met M2's

XXXX en XXXX zullen de M2's bijpraten over relevante onderwerpen.

9. Sluiting

CONCEPT

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
16 september 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 10 september 2013
Vergaderplaats	Kamer 3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	Het verslag van een MT-dag wordt alleen aan de MT leden verstrekt, tenzij het MT besluit daarvan af te wijken

Doel van deze dag: gelijkschakelen informatieniveau en bepalen hoe verder.
Als leidraad is de samen met de regie M2 op 3 september jl. gemaakte inventarisatie gebruikt.
Het punt vermeldt voor het onderwerp verwijst naar deze inventarisatie.

3. Productie
Benadrukt is dat het belangrijk is om de ingezette lijn vast te houden en niet ad hoc te gaan acteren in relatie tot de actualiteit.
Overigens is dit (het vasthouden van de ingezette lijn) ook nadrukkelijk als onderwerp naar voren gekomen in het interview met Change Management.

XXXX merkt op dat voor haar duidelijk is dat er veel werk bij het MT terecht komt, doordat de regie M2, om diverse redenen, onvoldoende zijn rol pakt. Versterking daar is nodig.
Dit wordt bevestigd door het MT. Gezamenlijke conclusie is dat rolinvulling belangrijk is. Doordat het op dat vlak niet goed gaat, c.q. men zich niet beperkt tot het uitvoeren van de eigen rol, komt er veel op de tafel van het MT te liggen.
Het MT wil de uitkomst van het onderzoek, dat momenteel door Ten Have Change Management wordt uitgevoerd, afwachten voordat er een een beslissing over oplossing(en) wordt genomen.

Ook het advies van over het borgen van Continu verbeteren zegt iets over de manier waarop M2, maar ook M1 acteert.
Duidelijk is dat er veel wordt gedaan, maar acties worden niet altijd vertaald in effecten ic productiviteit.

Verder is het afgelopen halfjaar de balans tussen onze inzet binnen en buiten kantoor erg doorgeslagen naar inzet buiten kantoor. Dat is ten koste gegaan van sturing op de interne productiviteit.

XXXX merkt op dat de Transitie productie veel toegevoegde waarde met zich meebrengt, omdat in dat traject langs de lijn van het werk steeds duidelijker wordt wat de integrale verantwoordelijk-heid van de teamleider precies inhoudt.
In dat traject valt op dat er vaak wordt teruggevallen in informele patronen.

Uitgangspunt is dat in het MT wordt bepaald wat belangrijk is en waar onze focus moet liggen. In het MT overleg moet de uitvoering en de kwaliteit van het primaire proces (de productie) een prominente plek innemen.
De Regie M2 spelen een belangrijke rol als het gaat om de sturing op het primaire proces, de inzetbaarheid van medewerkers enz. Regie M2'ers zijn hierover in gesprek met de productie TL's, echter, wanneer dat nodig is moeten zaken wel bij het MT neergelegd worden. Het MT moet zelf ook alert zijn op dergelijke situaties.
Agendering voor het MT overleg vindt plaats door het MT lid met Productie in portefeuille. In het MT wordt het gesprek dan gevoerd vanuit de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het primaire proces. Het primaire proces raakt immers alle kwadranten.

Gaat het bijv. om BI of om rapportages, dan beslist het MT hoe daar mee omgegaan wordt. Leidt een bepaalde situatie bijv. tot een besluit om medewerkers anders in te zetten, dan voeren de productieteamsleiders uit en worden zij daarin ondersteund door het MT.

XXXX meldt dat voor een aantal zaken, zoals bijv. afhandeling KOT oude jaren en Huur/Zorg oplossingen zijn bedacht. Dat geldt ook voor de Uitval en Uitworp. Echter het vervolgens werkend krijgen van deze oplossingen lukt dan niet.
Voor het eerste (oude voorraad KOT en Huur/Zorg) is nu opnieuw afgesproken dat er eind september/begin oktober een concreet plan wordt opgeleverd. Voor uitval en uitworp is een en ander in gang gezet. Dat moet leiden tot een eerste resultaat eind deze maand.

In het MT overleg van 17 september a.s. wordt een totaalbeeld van de Productie geschetst incl. de gesignaleerde knelpunten en de eventuele oplossingen daarvoor. Doel is om dan gezamenlijk vast te stellen wat er aanvullend nog nodig is, wie wat dan moet gaan doen en wat dan op welk moment de status is.

Vanochtend is gemeld dat de contra-informatie voor de KOT (voor DT) verkeerd, of dubbel, of niet is geladen. Een onderzoek naar wat er precies aan de hand is loopt nog.

2. Risicoselectie:
Zoals op 5 juli is afgesproken moeten de regie M2 de regie voeren op de maandelijkse risicoselectie.
In de uitvoering van dit proces worden goede vorderingen gemaakt. Afgesproken is dat voor het MT overleg van 17 september alle beschikbare producten (draaiboeken, factsheet productie, verantwoordingsrapportage en het procesontwerpt/-beschrijving) worden geagendeerd.
Ook hier geldt dat het MT een besluit neemt over het wat. Dat betekent dat het MT tijdig moet beschikken over de voorgestelde inhoud van een risicoselectie. Na de uitvoering gaat ook de verantwoordingsrapportage/het logboek naar het MT.

In de afgelopen risicoselectie is een eerste opzet voor 'Onbekend' meegenomen, in de zin van Onbekend bij de Belastingdienst. Het vervolg op deze actie moet goed in de gaten worden gehouden.

De basis voor een goede structurele inrichting ligt er. Structurele inbedding in het systeem vindt plaats in 2015.

In de regievoering is nog winst te behalen. Zo is het bijv. nodig dat het MT tijdig beschikt over het inhoudelijke voorstel om daar een besluit over te nemen.
Tot op heden is dat bijv. nog niet gebeurd.

Risicoselectie start tot nu toe steeds op de vrijdagavond en loopt dan in het weekend door. Inmiddels is B/CA uitgenodigd om vooral samen te kijken of het mogelijk is om op een ander moment te starten, zondat dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit.
In het verlengde van dit onderwerp meldt XXXX nog dat zij met [redacted] in gesprek is geweest over de ideeën die hij heeft om te komen tot een zgn. Green lane.
Het lijkt haar goed om hier op een ander moment nog eens over te praten, in de zin van hoe verhoudt zich dat tot de toeslagencriteria waar wij mee te maken hebben. XXXX zal in ieder geval bij XXXX XXXXXXXXX informeren of daar al contact over is geweest met B/CA.
In ieder geval zal dit dan via de reguliere lijn, dus via de regie M2, naar het MT komen.

Het vervolg op risicoselectie ic de behandeling van de posten die in de risicoselectie kwalificeren voor risicobehandeling, wordt meegenomen in het totale productiebeeld.

Stuurinformatie: Visionwaves: ligt bij B/CAO met de vraag of deze tool ingepast kan worden in infrastructuur. Waarschijnlijk is hiervoor een nieuwe aanbesteding nodig. Dat betekent dat er op z'n vroegst eind dit jaar duidelijkheid over komt.
Wat betreft het implementeren van het zgn. Haagse model: [redacted] gaat hier mee verder zodra de BC boetes is afgerond.

7. Boetes
In het traject Boetes zijn vier groepen te onderkennen, te weten:
A. Oude zaken van voor 1 januari 2012:
deze boetes zijn zijn allemaal opgelegd; uitgevoerd via het Fraudeteam; lijkt in het natraject ook allemaal goed gelopen te zijn met de invordering.
B. Alle Bulgaren betrokken bij eerder dit jaar geconstateerde fraude:
alle betrokkenen (800) hebben een boete gekregen van 1500 euro, met aanvullend een plus gerelateerd aan het bedrag. In ca. de helft van deze gevallen zal de boete echter niet op de deurmat vallen in verband met VOW. Er loopt nog een actie om zoveel mogelijk adressen toch te achterhalen. Die actie heeft tot nu toe 50 adressen opgeleverd. Het resterende aantal wordt naar Bulgarije gestuurd, om daar zoveel mogelijk voorzien te worden van adressen.
Al het mogelijke is gedaan om de boeten tijdig op te leggen.
Voor de posten in deze groep geldt dat ze in de bijzondere invordering vallen. Dat betekent dat er geen betalingsregeling mogelijk is. Gisteren is echter gehoord dat er in een beperkt aantal gevallen toch uitstel is verleend. Tijdens de vergadering werd duidelijk dat daar alleen sprake van is wanneer er bezwaar is gemaakt (is dan ook conform regelgeving).
C. Alle posten boven de 10.000 euro in de periode 1 januari 2012 tot 1 juli 2013:
deze posten moeten via het SO lopen. Totaal gaat het om 6.500 posten. Met 2.600 daarvan is een steekproef uitgevoerd waarin gekeken is op basis van bepaalde criteria wat de beslissing van het SO zou zijn. Resultaat daarvan was dat er zo'n 370 echt voorgelegd zouden moeten worden en de overige direct beboetbaar zijn en dus niet via het SO hoeven te lopen. De direct op te leggen boeten bestaan uit zowel verzuim- en vergrijpboeten of een waarschuwingsbrief. Hier moet een keuze in gemaakt worden, die afgestemd moet worden met het cluster fiscaliteit. Moet een keuze in gemaakt worden en afgestemd worden met het cluster Fiscaliteit. De uitvoering wordt opgepakt via een workaround. Het hoe en wat moet nog besproken worden. Loopt via de Controlroom.
D. de businesscase (het opleggen van boeten conform aangepaste wet- en regelgeving):
de businesscase wordt ingebracht in het Fraude MT op 30 september a.s., na afstemming met het MT BD. A.s vrijdag vindt een vervolgafspraak plaats in Den Haag met de [redacted] en de [redacted] Belastingen. [redacted] coördineert dit overleg en komt nog met een bespreekagenda.

XXXX meldt dat in een gesprek dat zij met [redacted] voerde, hij aangaf het opvallend te vinden dat de klant zelf zijn inkomensgegevens aan moet passen. Als de klant dat niet doet dan wordt Belastingen met het terugvorderen geconfronteerd. Hij stelde voor om uitwisseling van het inkomensgegeven te bespreken.
Om het jaarrecht vast te stellen hebben wij een gegevensprognose voor het hele jaar nodig. Uitwisseling van gegevens kan helpen, met name voor de groep niet-beschrevenen met een 0-inkomen. Mogelijk blijkt uit de polisadministratie dat daar toch een inkomen staat vermeld.
In ieder geval de moeite waard om uitwisseling van gegevens, inkomensgegevens, met Belastingen nader te bespreken.

10. Terugvordering:
De terugvordering Toeslagen wordt uitgevoerd door Belastingen.
Terugvordering Toeslagen is een belangrijk item. Bijv. in de context van het onderzoek door de NoM, waarin onder andere veel aandacht is voor het goed en éénduidig omgaan met de beslagvrije voet.
A.s. donderdag wordt het MT door XXXX geïnformeerd over haar bevindingen en ervaringen in de periode april tot nu.

Binnen DGBel cluster Uitvoeringsbeleid staat [redacted] opgesteld voor terugvordering toeslagen.

1. Uitvoeringstoets:
Het maatregelendebat komt er waarschijnlijk niet meer.
Belastingen heeft gevraagd waarom zij niet betrokken zijn in de uitvoeringstoets. Een terechte vraag omdat er sprake kan zijn van een uitstralingseffect.
Verder hebben de departementen ons uitvoerig bevraagd op de bijbehorende businesscase. Ook dat lijkt vanzelfsprekend, want er wordt immers verantwoording afgelegd over de besteding van budgetten die door hen verstrekt worden.
Al met al kan gesteld worden dat steeds meer externe partijen vragen stellen over ons toezicht.

4. Stuurcontract 2014 / Handhavingsplan etc.:
De beoogde effecten in 2014 zijn inmiddels in overleg met de kwadranten geformuleerd. In een eerste bespreking met 'Den Haag' is aangegeven dat daar een accoord op is. Nu is het zaak om concrete doelstellingen en KPI's te formuleren en het Stuurcontract op te stellen.
XXXX zorgt ervoor dat het MT het overzicht met de beoogde effecten krijgt toegestuurd.

Handhavingsplan: XXXX zal bij XXXX informeren wanneer een nieuwe versie verwacht kan worden.

Formatiegebouw: er is een eerste gesprek gevoerd met DGBel op basis van een optellling van alle informatie die er ligt. Dit om een eerste beeld te schetsen over het feit dat de het werk langzamer afneemt dan oorspronkelijk gedacht.
Belangrijk is dat we nu snel zicht krijgen, zodat we op dit vlak meer duidelijkheid kunnen geven, gestaafd op harde informatie. Het gaat er om dat vastgesteld wordt wat we nodig hebben aan capaciteit en op welk niveau. Verder moeten we aan kunnen geven wat het betekent voor het werk als we niet over de gevraagde capaciteit en het bijbehorende niveau kunnen beschikken.
Deze informatie moet op 2 oktober beschikbaar zijn.

Basis informatie wordt geleverd door Bedrijfsvoering, in overleg met de kwadranten(M1 en regie M2). Het onderbouwen van de verschillen wordt gedaan door het MT in overleg met de regie M2.

11. Leiderschapsontwikkeling gekoppeld aan CV en Verzuim:
Vervolg wordt gekoppeld aan de Vlootschouw M2 die geagendeerd staat voor de MT dag op 8 oktober a.s.

In de volgende, de derde, cyclus CV starten in principe de nog niet gestarte twee bezwarenteams in kantoor Utrecht en het team BelCentrum/Stella.

Overige besproken onderwerpen:

- Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst
  - Ik heb namens het MT Belastingdienst een terugkoppeling gegeven over de stand van zaken in het Team BI en Analytics (Intensief Toezicht en Invordering (ITI)). Was erg interessant. Toeslagen is welkom voor een bezoek aan dit team.

- iBelastingdienst: deze week afsluitende bijeenkomst in het kader van de overdracht naar de lijn. Dit gedachtengoed moet wel verder gebracht worden. Verwachting is dat de CIO daar een rol in gaat spelen.
- 1% quotum groep (arbeidsbeperkten): afgesproken is dat er een voorzichtig begin gemaakt gaat worden. Binnen Toeslagen worden de mogelijkheden om mee te doen in een pilot onderzocht.
- Ziekteverzuim: het ziekteverzuim binnen Toeslagen is opnieuw gedaald. Het succes zit in de structurele aanpak. Moet wel geborgd worden, blijft aandacht vragen.

Prinsjesdag 2013:
De vrijdag na Prinsjesdag, 20 september 2013, vindt er afstemming met DGBel-Uitvoeringsbeleid plaats over gevolgen en effecten toeslagen.
Op dit moment zijn hierover al vragen uitgezet. Belangrijk is dat contacten over gevolgen en effecten Toeslagen via het MT (XXXX of XXXX) lopen. XXXX XXXXXXXXX, XXXXXX XXXXXX en [redacted] worden hierover geïnformeerd door XXXX.

Ambtswoning sessie: Opvallend is dat de afspraak was dat er geen casus toeslagfraude geagendeerd zou worden. Die lijkt nu toch op de agenda te staan (een sterk gedateerde casus overigens).

Personele onderwerpen:
Besloten is dat er in verband met het vertrek van [redacted] een M2 vacature wordt opengesteld.

XXXX meldt dat zij een vraag heeft ontvangen van een M1 potential of B/Toeslagen een plek voor hem heeft om te leren op het vlak van bestuurlijke en organisatorische effectiviteit.
Afgesproken is dat XXXX zijn CV opvraagt en dat XXXXX een gesprek met hem zal voeren.

Belastingdienst

Datum
8 september 2013

Versie
Concept

Auteur
[redacted]

Bijlagen
Geen

verslag MT overleg

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	17 september 2013 (09.30-ca. 12.30 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	[redacted]
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 2 september 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
   3.1. Risico's in het kader van de uitvoering maatregelenbrief 10 mei 2013
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4.1. Totaaloverzicht Productie incl. overzicht impulsen geprioriteerd door Productieregie
   4.2. Termijn late aanvragen van 7 naar 20 september 2013
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
6. BEDRIJFSVOERING
   6.1. 2e viermaandsrapportage B/Toeslagen 2013 incl. financiële rapportage ultimo augustus
   6.2. Besturingsmodel workcenter Den Haag (ikv omzetting uzk in vast)
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   7.1. Terugkoppeling uit diverse overleggen, waaronder: Fraude MT, Regie overleg Dienstverlening, Beconoverleg etc. (mondeling)
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.
Aan de agenda wordt onder agendapunt 6 toegevoegd:
- Beveiligingsniveau, naar aanleiding van een vraag van Deloitte
En aan agendapunt 7 wordt toegevoegd:
- een vraag naar aanleiding van de rapportage over Huisvesting, klimaat en schoonmaak van [redacted]

1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG 2 september 2013

Het verslag is vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag meldt XXXX dat het gesprek met de NoM verplaatst is van 16 september jl. naar 4 oktober 2013.

2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

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

De 2e cyclus bevindt zich in de afrondende fase. De 3e cyclus wordt binnenkort gestart.
Een bespreekpunt in het kader van de 3e cyclus moet zijn hoe te komen tot het echt sturen op de productie vindt het MT. Een belangrijke eerste aanzet daartoe staat op de agenda voor vandaag onder agendapunt 3 Productie.

Terugkijkend op de 2e cyclus is er door de bezwaarteams gestart met het Bellen bij bezwaar.
Verwachting is dat dit tot grote winst gaat leiden in de bezwaarafhandeling.
Procesverbetering is steeds onderwerp van gesprek in het kader van Continu verbeteren. Het MT wil daar graag aan toevoegen hoe in het verlengde daarvan wordt omgegaan met het ontwikkelen van de medewerkers.
In de discussie die gevoerd is, is gebleken dat er heel verschillend wordt omgegaan met de aansturing van de medewerkers, waar ook het ontwikkelen van de medewerker onderdeel van is.
Vastgesteld is dat de ontwikkeling van medewerkers in het continu verbeteren traject een aandachtspunt is voor het MT.
Het MT wil dat hier aandacht aan geschonken wordt. Het is in die context belangrijk dat het MT M2 stuurt. De M2 moet zijn/haar medewerkers sturen, langs de lijn van het werk.
Opgemerkt is dat het sturen van de medewerkers de essentie is van het werk van de M2, maar dat er momenteel erg veel op het bordje van een aantal M2's ligt.
Afgesproken is dat er in de Vlootschouw M2, die gehouden wordt tijdens de MT dag op 8 oktober, opnieuw gesproken wordt over dit onderwerp.

Voor 8 oktober zullen de CV coaches met ieder MT lid de beelden van de M2's die zij coachen delen, zodat deze beelden meegenomen kunnen worden in de Vlootschouw.

Tot slot meldt [redacted] dat één van de Mobilee coaches [redacted] wordt vervangen, omdat hij veel tijd kwijt is aan een ander traject.

3. HANDHAVING

3.1. Risico's in het kader van de uitvoering maatregelenbrief 10 mei 2013
Aan het MT is aangeboden de tussenversie van de beschrijving van de risico's die gepaard gaan met het versneld uitvoeren van de in de Maatregelenbrief 10 mei 2013 beschreven maatregelen.
XXXX meldt dat XXXXX XXXX binnen IM uit laat zoeken wat er nog geregeld kan worden via een workaround.
Opgemerkt is dat de samenwerking tussen de kwadranten, rekening houdend met rollen en verantwoordelijkheden, belangrijk is om zo efficiënt mogelijk met dit onderwerp aan de slag te gaan.
Afgesproken is dat daar a.s. vrijdag tijdens de afstemming met de regie M2 met hen over gesproken wordt.

Uitgangspunt is dat de uitvoering van de maatregelen zich beperkt tot wat daar in de uitvoeringstoets over is beschreven. De eventuele effecten van wat er mogelijk vandaag (Prinsjesdag) wordt gepresenteerd worden dus niet meegenomen.
Het gaat er dus om dat de risico's in de uitvoering geduid worden als wij op 1 januari 2014 gaan uitvoeren wat er in de maatregelenbrief en de daarop uitgevoerde uitvoeringstoets, beschreven staat.

In het nu aangeboden stuk mist het risico van het ontbreken van een goed proces om betalingen op te schorten. Dit proces is niet duidelijk beschreven en daarnaast zijn de mogelijkheden om op te schorten in de COA eigenlijk niet aanwezig. Groot risico is nl. dat ook de blauwe betalingen dan worden opgeschort.
XXX XXXXXXXX wordt gevraagd dit risico te beschrijven.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.1. Totaaloverzicht Productie incl. overzicht impulsen geprioriteerd door Productieregie
Bij de bespreking van dit agendapunt is [ ] bij het MT aangesloten.

In de aangeboden documenten is de hoeveelheid handmatig werk in een bepaald proces en over een bepaalde periode in kaart gebracht, afgezet tegen de situatie in 2012 en is ook een beeld geschetst van het werk dat met TVS wordt gedaan.
Dit beeld moet nog worden aangevuld met de benodigde capaciteit op basis van de geldende normatiek. Zodra dat gebeurd is kan de benodigde capaciteit afgezet worden tegen de beschikbare capaciteit.
Dat totaalbeeld wordt geagendeerd voor het MT overleg van 1 oktober 2013.

Als je kijkt naar de situatie nu ligt er nog veel werk voor de jaren t/m 2011. Het streven was dat die zgn. oude voorraad in november dit jaar weggewerkt zou zijn. Kijkend naar de hoeveelheid gaat dat niet lukken zonder aanvullende maatregelen. Voor KOT ligt er ook nog veel werk dat betrekking heeft op 2010. Vandaag ligt een voorstel voor om daarin tot versnelling te komen.
De totale voorraad t/m 2011 bestaat uit ca. 500.000 posten.
Als besloten wordt om tot versnelling te komen over de volle breedte dan kan dat leiden tot een forse toename van het werk in de processen bezwaar en beroep. Hoewel er al een forse hoeveelheid werk is weggewerkt, ligt er nog een lastige klus om uit te voeren.

Overzicht TVS werk: er ligt nog veel werk dat voor de start van het MAC proces moet worden uitgevoerd.
Er zijn verschillende afspraken gemaakt om tot versnelling te komen. Afgelopen week is daar opnieuw een impuls aan gegeven. Verder is Handhaving bezig met een analyse waar het nu precies om gaat om tot verdere versnelling te komen. Belangrijk is dat de rechtmatigheid daardoor niet in gevaar komt.
Grootste uitzoekpunt in de uitworp zit in de pluk werk waar posten in zitten die om verschillende redenen (61 verschillende redenen op precies te zijn) zijn uitgeworpen.

Nagegaan wordt wat nu wel, maar eigenlijk niet hoeft te kwalificeren voor uitval/uitworp. Dat kan op verschillende manieren gebeuren. Een van die manieren is om ook langs de architectuurprincipes te kijken of dit is wat we wilden. Bijv. is het maandelijks intanken van de GBA echt nodig, of kan dat ook eens per drie maanden.
Aandachtspunt is dat maatregelen wel leiden tot een echte oplossing en niet tot het verplaatsen van het werk.
Afgesproken is dat per groep uitval/uitworp besproken wordt hoe tot een oplossing te komen. Productie moet daarin aangeven wat het best is om mee te starten.
Voor 85b en 85a is bijv. al een oplossing bedacht, nl. het benaderen van de burger.

In de sheets ontbreekt het team dat zich bezighoudt met TWK KOT, LRK etc. In dat team zitten zo'n 80 medewerkers, overgrote deel uitzendkrachten.
Wat de verdeling van het werk betreft moet nagegaan worden of het workcenter Den Haag daarin maximaal wordt gebruikt. Mogelijk kunnen de bezwaren KOT bijv. overgedragen worden aan Den Haag.
Het Bezwaarteam Heerlen is meegenomen in het totaal voor bezwaar. Maakt dus deel uit van het beeld dat voor Utrecht is gepresenteerd.
Het bezwaarteam Heerlen wordt als afzonderlijk team zichtbaar op het moment dat capaciteit en normatiek is toegevoegd.

Afgesproken is dat voor het gesprek over de 2e viermaandsrapportage 2013 met de DG en de CFO, gepland op 16 oktober a.s., een totaalbeeld van zowel het oude als het nieuwe werk beschikbaar is.

Bespreking van het totaalbeeld vindt plaats in het MT overleg op 1 oktober a.s.

4.2. Termijn late aanvragen van 7 naar 20 september 2013
Aan het MT is voorgesteld om voor de late papieren aanvragen Huur, Zorg en KGB over 2012, waarvan niet terug te vinden is dat de burger in augustus al contact heeft gehad met de Beltel (geldt voor vrijwel alle gevallen) en rekening houdend bedragen, de uiterste datum voor 'tijdig ontvangen' van 7 september te wijzigen in 20 september.
Het MT stemt hier mee in.

4.3. Versnellen toezicht KOT
Aan het MT is voorgesteld om de geautomatiseerde invulling van de rekentool ook in te zetten voor de risico's in de werkstromen 1001 en 1014, om daarmee de behandeltijd voor deze risico's met 4 weken in te korten. Naar alle waarschijnlijkheid leidt dit wel tot een OCBF opmerking van de ADR.
Het MT stemt in met het inzetten van de geautomatiseerde invulling van de rekentool voor de risico's in de werkstromen 1001 en 1014

4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Geen bijzonderheden.

4a.2.Stand van zaken Terugvordering
Geen bijzonderheden.

5. INFORMATIEMANAGEMENT
Geen bijzonderheden.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. 2e viermaandsrapportage B/Toeslagen 2013 incl. financiële rapportage ultimo augustus

XXXX meldt dat er naar aanleiding van beide rapportages geen bijzonderheden zijn te melden.
Eventuele vragen en/of opmerkingen kunnen rechtstreeks aan XXXX gesteld worden via mail.

6.2. Besturingsmodel workcenter Den Haag (ikv omzetting uzk in vast)

Mogelijk dat het omzetten van 100 uitzendkrachten in vaste medewerkers moet leiden tot een aanpassing van het besturingsmodel.
Aan het MT is een memo aangeboden van [redacted] en een memo van XXXXXX XXXXXX. Beiden beschrijven hun afwegingen op basis waarvan er al dan niet een wijziging in het besturingsmodel voor Den Haag zou moeten plaatsvinden.
Het MT heeft op basis van deze memo's besloten dat er in werkgroepverband door [redacted], XXXXXX, een OR lid en XXXX gekeken wordt naar welk model het best is om de uitvoering van het werk te ondersteunen.
Het MT stelt nadrukkelijk dat in het onderzoeken van welk model het best past, het uitgangspunt dat een manager Integraal verantwoordelijk is voor zijn/haar team niet ter discussie mag staan. Wel zou het zo kunnen zijn dat er bij een forse omvang van een team bijv. zware ondersteuning op HR vlak is voor de manager.
Het onderzoek naar het besturingsmodel vindt plaats onder verantwoordelijkheid van [redacted].

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling uit diverse overleggen, waaronder: Fraude MT, Regie overleg Dienstverlening, Beconoverleg etc. (mondeling)

Wegens tijdgebrek is dit agendapunt niet aan de orde geweest. Waar nodig vindt terugkoppeling plaats via mail.

8. BESPREKEN MET M2's

XXXXX zal de M2 bijpraten naar aanleiding van het MT.

9. SLUITING

Belastingdienst

Datum
8 september 2013

Versie
Concept

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag MT overleg

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	24 september 2013 (09.30-ca. 12.30 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   - 2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
   - 2.2. Transitie Productie – stand van zaken
3. HANDHAVING
   - 3.1. Risicoselectie
   - a. Draaiboek maandelijkse selectie (Handhaving)
   - b. Procesontwerp / procesbeschrijving structureel (IM)
   - c. Factsheet Productieregie (stavaza uitvoering) (Productie)
   - d. Verantwoordingsrapportage maandelijkse risicoselectie (Handhaving)
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   - 4. Productie – evt. bijzonderheden (mondeling)
   - 4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   - 4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   - 5.1. Uitvoeren 'Maatregelenbrief 10 mei'
   - 5.2. 1 Bankrekeningnummer - stand van zaken
6. BEDRIJFSVOERING
   - 6.1. Concept Stuurcontract B/Toeslagen 2014
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   - 7.1. Bijzonder voorval
   - 7.2. Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst
   - 7.3. Terugkoppeling uit overleg met DGBel d.d. 20 september 2013
   - 7.4. Terugblik op afsluitende bijeenkomst iBelastingdienst
   - 7.5. Bijzonder belonen

7.6. Programma en voorbereiding MT dag 8 oktober 2013
7.8. Corporate communicatie: voorstel verspreiding
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

0. Opening en vaststellen agenda
XXXXX heet de aanwezigen welkom en opent de vergadering.
In de agenda wordt het volgende aangepast:
- Agendapunt 2.2. vervalt.
- Onder agendapunt 6 wordt toegevoegd:
  6.2. Werving uitzendkrachten als vaste medewerkers Den Haag en
  6.3. Ziekteverzuim: invulling geven aan eerder gemaakte afspraak om wekelijks een team te bespreken.

1. Vaststellen verslag MT dag 10 september en MT overleg d.d. 17 september 2013
Beide verslagen zijn vastgesteld.
De verslagen van MT overleggen worden op het intranet Toeslagen gepubliceerd. Dat geldt niet voor de verslagen van de MT dagen.

2. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
(Mobilee) is voor dit onderwerp aangesloten bij het MT.
Gestart is met een korte terugblik op de LEAN Themadag, georganiseerd door B/CKC, die afgelopen donderdag is gehouden voor alle coördinatoren en coaches binnen de Belastingdienst. XXXX heeft aan deze dag deelgenomen voor B/Toeslagen.
Hij meldt dat het een leuke en interessante dag was, waarin een aantal herkenbare thema's aan de orde is geweest.
De overige bedrijfsonderdelen hebben veel belangstelling voor de manier waarop wij bezig zijn met Continu verbeteren met behulp van LEAN.
Op de vraag van het MT of er in de Belastingdienst voldoende gekwalificeerde coachcapaciteit beschikbaar is zegt XXXX dat operationele coachcapaciteit voldoende voorhanden is. Ook coaches met meer begeleidende vaardigheden, zoals wij nodig hebben is wel beschikbaar, maar schaars.

Binnenkort start de 3e cyclus Continu verbeteren. In deze cyclus starten nu twee bezwaarteams (KIT/KGB en KOT) in kantoor Utrecht. Alle bezwaarteams Utrecht zijn dan bezig met Continu Verbeteren.
De kick off bijeenkomst met de nieuwe teamleiders staat gepland op donderdag 3 oktober 2013. Omdat er nu maar twee teams starten is afgesproken dat dit een bijeenkomst in klein comité wordt (de TL's, de coaches en XXXX).
Afgesproken is dat Mobilee gaat onderzoeken hoe ook het bezwaarteam Heerlen te zijner tijd kan starten met de nodige begeleiding van hen. Logistiek moet daar een en ander voor geregeld worden.
Het Belcentrum/Stellateam start op het moment dat de werksituatie dit toelaat. Dat is zo op het moment dat [redacted] de centrale taken ten aanzien van uitzendkrachten heeft overgedragen aan Bedrijfsvoering.

[redacted] informeert of er in het MT voldoende theoretische kennis en kunde over/van LEAN aanwezig is. Dit naar aanleiding van een eerder gemaakt opmerking van het MT om daar in de loop van het jaar eens naar te kijken.
Het MT heeft unaniem aangegeven dat er behoefte is aan het vergroten en verdiepen van de LEAN kennis, passend bij de rol die zij hebben in dit traject.
[redacted] zal een training/workshop voor organiseren van een dagdeel. Het MT wil deze training graag volgen op 11 oktober a.s., waarmee het geplande uitje op die dag beperkt wordt tot een middagdeel.

XXXXX informeert hoe het nu precies staat met de verbeterpunten die het MT in portefeuille heeft genomen, nl. Systemen en printers en Hygiëne en Klimaat. Is en wordt hierover voldoende gecommuniceerd richting de medewerkers e.d.?
Het punt Systemen en printers is opgelost. Dit is goed gecommuniceerd in het bedrijf en [redacted] meldt dat dit punt in de 2e cyclus ook niet meer naar voren is gekomen.
XXXX meldt dat er op het gebied van het klimaat veel is gebeurd, hoewel dit nog niet tot een echte oplossing heeft geleid. In de nieuwsbrieven CV wordt hierover gecommuniceerd. Binnenkort gaat men aan de slag met het oplossen van de gedane bevindingen. [redacted] heeft een memo geschreven, waarin hij meldt wat er wanneer op welke etages/kamers gaat gebeuren.
Schoonmaak is door de klimaatproblematiek en de incidenten die zich de afgelopen periode hebben voorgedaan, wat naar de achtergrond geraakt.
Ook op dit terrein is wel het nodige gebeurd, maar helaas nog niet zichtbaar.
XXXX vraagt om ook aandacht te schenken aan de geluidsschermen die gevraagd zijn door de Uitval/uitworp teams. Loopt erg stroperig; nu wel schermen geleverd, maar niet de goede. XXXX zegt toe dit mee te nemen.

Tot slot is gemeld dat het belangrijk is dat de TL's in hun rol komen en dat de coaches er voor waken zondermeer taken van de TL over te nemen. In voorkomende gevallen moet de TL, evt. samen met de coach, in gesprek met zijn M1'er als het niet lukt om zaken vlot te trekken. Het is belangrijk dat er dan gezamenlijk naar een oplossing wordt gezocht.

2.2. Transitie Productie – stand van zaken
Dit agendapunt is vervallen.

3. **Handhaving**

3.1. Risicoselectie
Voor dit agendapunt zijn verschillende documenten uit de kwadranten Productie, Informatiemanagement en Handhaving aangeboden. Deze stukken zijn alleen ter informatie.
Zoals eerder afgesproken moet in het MT alleen iedere maand een besluit worden genomen op welke processen de risicoselectie plaats moet vinden.
Het MT besluit om de risicoselectie over de maand september te beperken tot huur- en zorgtoeslag, aangevuld met onbekende aanvragers.
Deze risicoselectie vindt vrijdag 26 september plaats.

XXXX merkt op dat de beschikbare analysecapaciteit in Handhaving te beperkt is. Eén van de op IF basis werkzame analisten heeft aangegeven dat hij teruggaat naar zijn oude eenheid en een andere is afgelopen weekend uitgevallen. Zij pleit voor aanvulling van de capaciteit op korte termijn, bij voorkeur op hoofdgroep V niveau.
Het MT is van mening dat een besluit over werving op dit specifieke vlak bekeken moet worden vanuit het geheel.
Op dit moment vinden de gesprekken plaats met de kwadranten (M1 en Regie M2) over het stuurcontract en de daarbij horende claim, op te nemen in de kaderdocumenten. Deze kaderdocumenten vormen de basis voor het met Den Haag te voeren gesprek over het benodigde financiële kader voor volgend jaar.

Enige uitzondering daarop vormt de benodigde capaciteit voor het uitvoeren van de fraudemaatregelen, beschreven in de maatregelenbrief d.d. 10 mei 2013. Daar is al van gezegd dat we daarmee kunnen starten.
XXXX borgt dat 'Den Haag' hier goed in meegenomen wordt.

Bedrijfsvoering wordt gevraagd om het overzicht lopende en te verwachten vacatures aan het MT toe te sturen voor het MT overleg van 1 oktober a.s.

Business case Boetes:

XXXX meldt dat zij woensdag 25 september hierover een gesprek heeft met DGBel. Vanmiddag is er een laatste interne bespreking van de BC met XXX XXXXXXXX, [redacted] en XXXX XXXXXXXXX.

In het verlengde hiervan blikt XXXX kort terug op het bezoek aan de Bulgaarse ambassade in Den Haag dat zij heeft gebracht samen met een aantal collega's van Belastingen. Er is een goed gesprek gevoerd waarin de ambassadeur zijn beeld heeft geschetst. Vanuit de ambassade is in relatie tot de berichten over de specifieke Bulgarenfraude eerder dit jaar een brief gestuurd aan verschillende ministeries, waaronder Financiën. Alleen vanuit Financiën heeft hij een reactie op die brief ontvangen.
De ambassadeur heeft gezegd dat hij graag zijn hulp aanbiedt, bijv. in de vorm van het toetsen van BSN's. Onderzocht moet worden of en hoe er van dit hulpaanbod gebruik gemaakt kan worden.

4. **Productie / 4a. Terugvordering Toeslagen**

4. Productie – evt. bijzonderheden (mondeling)
Geen bijzonderheden op dit moment. In het MT overleg van 1 oktober 2013 komt de productie uitgebreid aan de orde.

4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman (mondeling)
Gesprek met de NoM over zijn bevindingen is verzet van 16 september jl. naar 4 oktober a.s.

4a.2.Stand van zaken Terugvordering (mondeling)
Op basis van de ervaringen en bevindingen tot nu toe is duidelijk geworden dat er in ieder geval kwalitatieve versterking nodig is om de regie op terugvordering Toeslagen te voeren.
Versterking is zowel in de operatie nodig als ook op inhoudelijk vlak is nu het beeld. XXXX is hierover met zowel XXXX en XXXX XXXXXXXX als met XXXX en XXXX XXXXXXXXX in gesprek.
In het MT overleg van 22 oktober 2013 zal XXXX haar advies over de positionering van Terugvordering binnen B/Toeslagen schetsen en bespreken wat er nodig is op het vlak van beleid en uitvoering, om helderheid te krijgen over de verantwoordelijkheidsverdeling.

Op 7 oktober is er een internationale dag over Invordering. XXXX neemt deel aan deze dag en verzorgt namens B/Toeslagen een workshop.

Afgesproken is dat XXXX contact legt met Belastingen ([redacted]) over BI terug-/invordering om zicht te krijgen op welke informatie er beschikbaar is.

5. **Informatiemanagement**

5.1. Uitvoeren 'Maatregelenbrief 10 mei'
Het MT is van mening dat er een kwalitatief goed stuk ligt, waarin de risico's concreet en scherp beschreven staan.
Afgesproken is dat het stuk nog wordt aangevuld met een beschrijving van de benodigde capaciteit en dat het met die aanvulling aangeboden kan worden aan het MT Fraude d.d. 30 september 2013.

5.2. 1 Bankrekeningnummer - stand van zaken
XXXX meldt dat B/Toeslagen goed op schema zit. Voor het MAC'en wordt er nog een ketentest uitgevoerd.
Het is de bedoeling dat de informatiebrieven aan onze klanten vanaf 21 oktober 2013 de deur uit gaan.

Gerelateerd aan de komst van 1 Bankrekeningnummer loopt het project Horizontaal Partnership. In dat project worden er convenanten afgesloten met kinderopvanginstellingen en woningcorporaties.
Vraag is hoe het staat met de ontwikkeling van convenanten.
XXXX meldt dat zij voor het MT overleg van 1 oktober a.s. een memo van Communicatie en Dienstverlening aanbiedt aan het MT, waarin de stand van zaken wordt geschetst.

De convenanten die in het kader van 1 Bankrekeningnummer worden ontwikkeld door IM worden in een volgend overleg separaat voorgelegd aan het MT.

6. **Bedrijfsvoering**

6.1. Concept Stuurcontract B/Toeslagen 2014
XXXX meldt dat op dit moment de besprekingen met de kwadranten gevoerd worden.
Opgemerkt is dat het belangrijk is om het Stuurcontract 2014 ook gezamenlijk goed te bespreken. Dat geldt voor zowel het contract zelf als voor het bijbehorende kaderdocument.
XXXXX merkt op dat hij ook graag meegenomen wil worden in de gesprekken voorafgaand aan de finale MT bespreking. In het aangeboden concept heeft hij een aantal formuleringen gezien die hij graag anders zou willen zien.
XXXX zorgt dat er deze week ook een gesprek met XXXXX wordt gepland.

Het op basis van de gevoerde gesprekken aangepaste Stuurcontract 2014 wordt, incl. het bijbehorende kaderdocument en financiële overzicht aangeboden voor het MT overleg op 1 oktober 2013.

6.2. Werving uitzendkrachten als vaste medewerkers in Den Haag
Het resultaat van de wervingsactie voor het Workcenter Den Haag is dat er zo'n 80 uitzendkrachten geworven zijn als vaste medewerker. B/Toeslagen heeft zich verbonden aan het omzetten van 100 uitzendcontracten in vaste contracten.
Er moet dus een aanvullende wervingsronde komen.
Het MT heeft uitvoerig gesproken over o.a. opties ingebracht door Bedrijfsvoering.
Besloten is dat er een aanvullende wervingsactie uitgevoerd wordt gericht op het workcenter Den Haag. XXXXX zal hierover nog een gesprek voeren met
Uitvoering van deze aanvullende actie moet op korte termijn plaatsvinden.

6.3. Ziekteverzuim
Afgesproken is dat er een nieuwe impuls wordt gegeven aan de eerder gemaakte afspraak om in elk MT overleg de bespreking van een team te agenderen.
In het MT overleg van 1 oktober a.s. wordt het Workcenter Den Haag besproken.
De planning voor de bespreking van de overige teams maakt XXX. Deze planning wordt eveneens aan de MT stukken voor 1 oktober toegevoegd.

7. **Mededelingen / Af te stemmen onderwerpen**

7.1. Bijzonder voorval
De afgelopen periode hebben zich een aantal vervelende incidenten in het gebouw voorgedaan, waaronder de gevallen plafondplaten. Vorige week is er in het liftportaal op de 12e etage een plafonddeel gevallen. Daar is een medewerkster door geraakt.
Het MT neemt deze incidenten hoog op.
Bedrijfsvoering is gevraagd een brief op te stellen en daarin de incidenten die zich hebben voorgedaan te beschrijven. Met deze brief zal het MT de problematiek op het juiste niveau escaleren.

In de brief zal onder andere de eigenaar/verhuurder van het pand gevraagd worden om formeel, binnen zijn verantwoordelijkheid, de veiligheid van de medewerkers in het pand te garanderen.
Deze brief wordt zodra deze verzonden wordt ook aan de OR verstrekt.

Overigens is van het laatste voorval formeel melding gemaakt, zoals dat ook is voorgeschreven. Dat betekent dat de Arbeidsinspectie komt kijken.

7.2. Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst
XXXXX heeft via mail terugkoppeling gedaan uit het MT.
In het MT BD is, naar aanleiding van de damage die zich heeft voorgedaan (juiste beschikkingen, maar foutieve betalingen aan klanten die in augustus een mutatie hebben ingestuurd), afgesproken dat op initiatief van XXXXX, in overleg met [redacted] een onderzoek wordt gedaan naar het ontstaan van deze damage en wat er in het proces daarna en in de damagelijn precies is gebeurd.

7.3. Terugkoppeling uit overleg met DGBel d.d. 20 september 2013
Dit overleg, waar alle MT leden bij aanwezig zijn geweest, is als bijzonder waardevol in de samenwerking ervaren.

7.4. Terugblik op afsluitende bijeenkomst iBelastingdienst
Goede bijeenkomst, maar weinig echt nieuws gehoord. Belangrijkste is dat hiermee de vergaarde kennis en ervaring is overgedragen aan de reguliere lijn.

7.5. Bijzonder belonen
Het MT moet zich beraden op de voorstellen voor medewerkers in schaal 15 en hoger, die ingediend moeten worden in Den Haag en op de voorstellen voor hun eigen medewerkers.

Wegens tijdgebrek is besloten dit agendapunt te verplaatsen naar het MT overleg van 1 oktober a.s. De eindtijd van die vergadering wordt op voorhand naar achteren geschoven.

7.6. Programma en voorbereiding MT dag 8 oktober 2013
De MT dag van oktober staat in het teken van de Vlootschouw M2. Over de voorbereiding van deze dag worden de MT leden nog geïnformeerd.

7.8. Corporate communicatie: voorstel verspreiding en interne communicatie ovb
XXXX meldt dat zij een ontvangen voorstel van Communicatie en Dienstverlening over de interne verspreiding van de ontvangen materialen, heeft goedgekeurd. Dat houdt in dat de productie M2'ers worden geïnformeerd over het feit dat deze middelen er zijn en dat er in het overleg van de regie M2 een presentatie over deze middelen wordt gegeven.

8. Bespreken met M2's
De M2'ers worden vanmiddag, zoals gebruikelijk, door het MT geïnformeerd over wat er besproken is in het MT.

9. Sluiting

Belastingdienst

Datum
02 oktober 2013

Versienummer
0

Datum vaststelling
Datum

Auteur

Behandeld door

Naam Achternaam

Bijlagen
Geen

verslag MT

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	01 oktober 2013 (09.30-ca. 15.00 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG d.d. 24 september 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
   2.2. Onderzoeksresultaat Ten Have Change Management
3. HANDHAVING
   3.1. Risicoselectie – stand van zaken
   3.2. Bijzonder toezicht
   3.3. Afsluiten Convenanten ikv komst 1 bankrekeningnummer – stand van zaken
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4.1. Productie – Werkaanbod – Normen - Capaciteit
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   5.1. App Zorgtoeslag
6. BEDRIJFSVOERING
   6.1. Stuurcontract B/Toeslagen 2014
   6.2. Kaderdocument B/Toeslagen 2014
   6.3. Ziekteverzuim – Workcenter Den Haag
   6.4. Aanvullende werving ikv omzetten uitzendcontracten in vaste contracten
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   7.1. Bijzonder belonen
   7.2. Terugkoppeling uit het MT Fraude d.d. 30 september 2013
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

1. Opening en vaststelling agenda

[redacted] heeft vanmorgen een mail gestuurd over de groep uzk die voor vast is aangenomen in Den Haag. Deze wil ze bespreken. XXXX wil graag de vacatures bespreken.

2. Vaststellen verslag MT overleg 24 september 2013

Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. Veranderagenda B/Toeslagen

2.1 Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken

Deze week is dit punt niet aan de orde geweest, [redacted] heeft wel de voortgang rondgemaild. XXXX merkt op dat [redacted] niet deel zal nemen aan de 3e cyclus Continu verbeteren. Met [redacted] is XXXX in gesprek hoe dit op te lossen is.

2.2 Onderzoeksresultaat Ten Have Change Management

[redacted] zijn aangeschoven om de evaluatie van het organisatie ontwerp te bespreken. Het MT herkent zich in de gemaakte evaluatie en heeft Ten Have gevraagd met een voorstel te komen hoe de verbeterpunten op te pakken.

3. Handhaving

3.1 Risicoselectie – stand van zaken

[redacted] meldt dat ze de ervaringen van de risico selectie in het weekbericht heeft gedeeld. De risicoselectie over de maand september is succesvol verlopen. Voor de tweede keer zijn ook de onbekende aanvragers meegenomen bij de risicoselectie. Resultaten van de actie zijn inmiddels bekend. Im is vrijdag 27 september ook aanwezig geweest en heeft een aantal suggesties om het draaiboek voor de maand oktober te verbeteren. Volgende risicoselectie is 25 oktober.

3.2 Bijzonder toezicht

Zie punt 4.1

3.3 Afsluiten Convenanten ikv komst 1 bankrekeningnummer – stand van zaken

XXXX heeft een laatste stand van zaken van XXXX XXXXXXXX doorgemaild gekregen. XXXX deelt de laatste stand van zaken in het MT. De convenanten moeten nog formeel vastgesteld worden. Dit zal gebeuren in het MT van 15 oktober. XXXXX merkt op dat hij een signaal heeft ontvangen van de becons dat ze niet zijn aangesloten bij de convenanten. XXXXX zal het signaal aan XXXX doorsturen. XXXX zal dit met XXXX XXXXXXXX bespreken.

4 Productie/ 4a terugvordering toeslagen

4.3 Productie – werkaanbod – normen – capaciteit

XXXX heeft vanmorgen het productieplan 2014 rondgemaild. Op basis van dit stuk kan je een goed beeld krijgen van alle instroom en de benodigde capaciteit. XXXXX merkt op dat hij als hij op 16 oktober a.s. het stuurcontract bespreekt hij wil laten zien welke maatregelen wij hebben genomen om aan de voorkant de instroom te beperken. Dit stuk is een eerste stap om een goed beeld te krijgen, de volgende stap is welke acties we moeten gaan doen. Wat HOT/HOR betreft kunnen wij ons niets meer permitteren. Opgemerkt wordt hoe wij de verbeteracties volgen die uit de IC komen. Dit moet vaker op de agenda van het MT komen. XXXX zal XXXX XXXXXXXX vragen in beeld te brengen waar het werk (nav de risicoselectie) is neergelegd en wanneer het af moet zijn. Wat is de oorzaak dat zaken vertragen of niet af zijn, komt dat omdat er teveel bij de teams ligt of is de expertise niet voldoende. Volgende

week zal dit beeld in het MT besproken worden. Na de risicoselectie moet het werk bestendig worden weggezet. Hiervoor moet een aparte werkstroom worden ingericht. Om zo'n team neer te zetten moet van het instelplan een update gemaakt worden. Dit zal aan XXX XXXXX gevraagd worden.
Vooruitlopend zal aan [redacted] gevraagd worden om extra capaciteit in te zetten.

4.4 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman

Dit agendapunt is niet besproken. Vrijdag a.s. vindt er een afspraak plaats met de Nationale Ombudsman.

4.5 Stand van zaken Terugvordering

Afgesproken was dat geen uitstel van betaling zou worden verleend bij opgelegde boetes bij Bulgaren. XXXX merkt op dat er een groep is waarbij dit wel zou moeten. Uitstel van betaling is alleen mogelijk bij gemotiveerde bezwaren, waarvan we vastgesteld hebben dat we aan het bezwaar tegemoet zullen komen. De aanpak is akkoord maar moet nog wel eerst worden afgestemd met DGBel.

5 Informatiemanagement

5.3 App zorgtoeslag

B/Toeslagen heet een POC uitgevoerd voor het ontwikkelen van een app voor Toeslagen. Dit heeft geresulteerd in een demo app Zorgtoeslagen jongeren 18 +. Nu wordt het MT gevraagd in te stemmen met het daadwerkelijk ontwikkelen van de app. Het MT is akkoord met het verder ontwikkelen van de app. Voorwaarde voor in gebruik name is wel dat de beveiliging goed geregeld is.

6 Bedrijfsvoering

6.3 Stuurcontract B/Toeslagen 2014

Het stuurcontract wordt in aanwezigheid van [redacted] besproken. Half november moet de definitieve versie worden aan geleverd.

6.4 Kaderdocument B/Toeslagen 2014

Het kaderdocument is besproken met M1 en de regieteamleiders. Deze versie wordt morgen met DGBel besproken. Het kaderdocument zal op een enkel punt nog worden aangepast.

6.5 Ziekteverzuim – Workcenter Den Haag

In het MT wordt gesproken over de aanpak van [redacted] bij het workcenter Den Haag. Complimenten voor [redacted] voor de goede aanpak. Het ziekteverzuim is gedaald. XXX zal nog een planning maken van het volgende te bespreken team.

6.6 Aanvullende werving ikv uitzendkrachten in vaste contracten

Afgesproken wordt dat een tweede ronde gestart wordt voor 20 fte. Dit traject moet wekelijks gevolgd worden.

6.7 Overige

XXXX meldt dat het helaas niet is gelukt de vacature voor M2 fraude in te vullen. Er heeft zich inmiddels nog iemand gemeld. In het verlengde van de selectieprocedure van vorige week zal zo snel mogelijk zal met deze kandidaat een selectiegesprek en een gesprek met de personeelscommissie worden gepland.

XXXX vraagt toestemming aan het MT om de vacatures die in het fraudeteam en het team HHR gaan ontstaan op basis van de extra taken die we toebedeeld krijgen (en waarvan de claim ook is opgenomen in de BC fraude en de kadernota) open te stellen. Het MT is hiermee akkoord. XXXX wordt gevraagd een totaal overicht van de plekken binnen HHR te maken, de nog openstaande IF plekken zullen hierin meegenomen worden.

Verder wordt opgemerkt dat het vacature overzicht niet klopt.

7 Mededelingen/ Af te stemmen onderwerpen

7.3 Bijzonder belonen

Gesproken is over bijzonder belonen voor schaal 15 en hoger. Tijdens de MT dag zal nog verder gesproken worden over de eventuele beloning van het MT.

7.4 Terugkoppeling uit het MT fraude d.d. 30 september 2013

Dit punt is niet besproken. XXXXX zal bilateraal terugkoppeling geven uit het MT Fraude.

8 Bespreken met M2

Deze week is er geen terugkoppeling aan M2

9 Sluiting

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
10 oktober 2013

Versienummer
Concept

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT dag Belastingdienst/Toeslagen

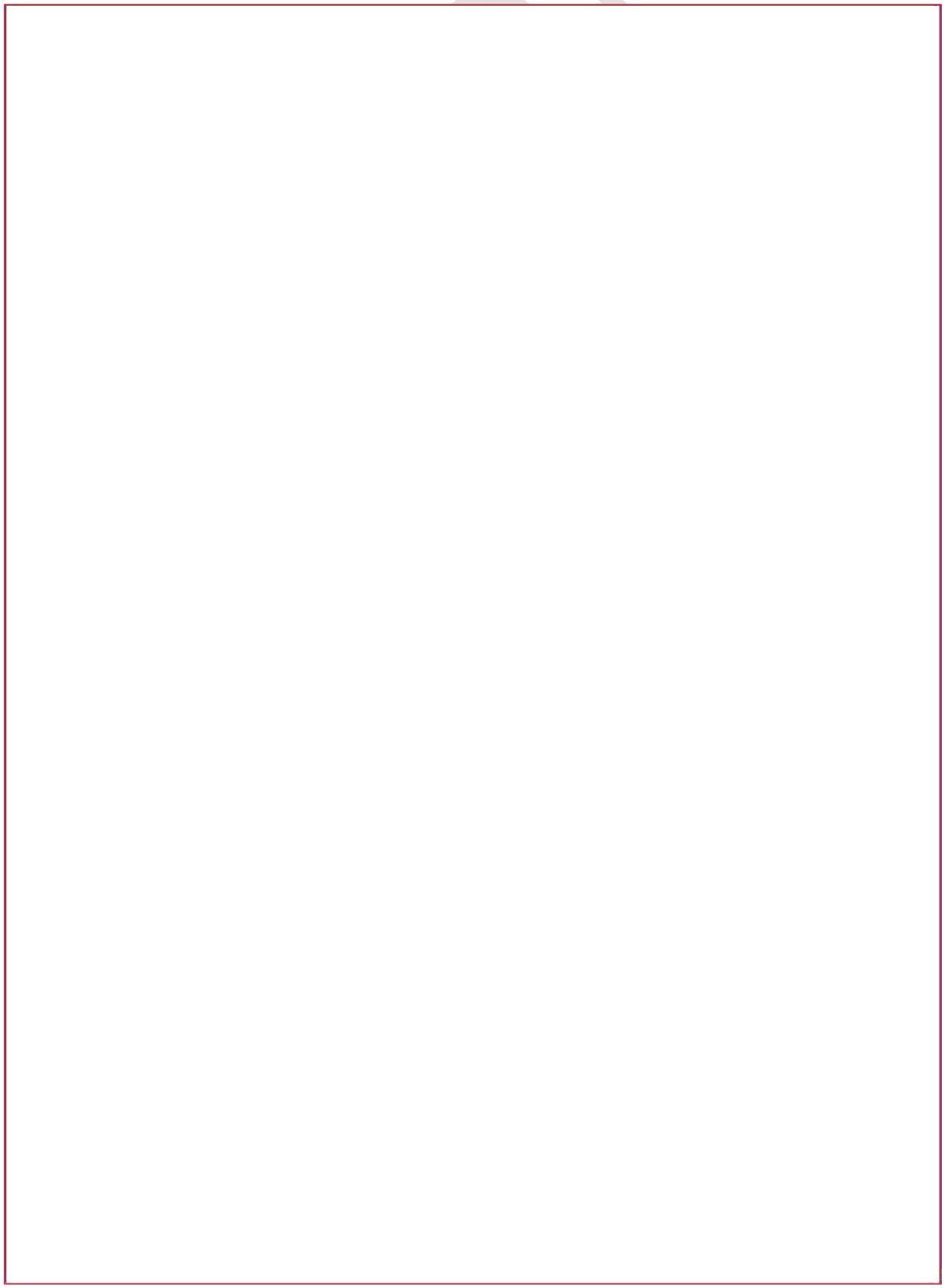
Omschrijving	Verslag MT dag Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 8 oktober 2013
Vergaderplaats	Deil, Gasterij 'De Os en het Paard'
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	Het verslag van een MT-dag wordt alleen aan de MT leden verstrekt, tenzij het MT besluit daarvan af te wijken

XXXXX heet de aanwezigen welkom. Hij meldt dat XXXX later aanschuift, omdat hij eerst op kantoor de M2'ers informeert over zijn vertrek naar Belastingen.
Na de Vlootschouw vandaag zal bij XXXX nog gecheckt worden welke afspraken er nu precies zijn gemaakt over de zgn. quotumregeling, waarin de inzet van arbeidsbeperkten in de Belastingdienst beschreven staat.

Vlootschouw (2e van 2013; de eerste vlootschouw is gehouden in februari 2013):
Leidend is het competentieprofiel M2. In de voorbereiding hebben de MT leden het functioneren van de M2'ers getoetst aan het competentieprofiel en hen vervolgens ingedeeld in drie groepen, te weten: stabiel, zorg en erg goed.









Belastingdienst

Datum
15 oktober 2013

Versienummer
0

Datum vaststelling
Datum

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag MT

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	15 oktober 2013 (09.30- 12.30 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG
3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
4. HANDHAVING
   3.1. Risicoselectie en MAC – stuk komt nog
   3.2. Evaluatie Uitval/uitworp
5. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4.1. Aanpak HOT/HOR
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
6. INFORMATIEMANAGEMENT
   5.1. 1 Bankrekeningnummer: convenanten en overeenkomst partnerschap 5.2. Samenwerking DUO (sluit aan voor toelichting)
   5.3. SLA TVS (toelichting)
7. BEDRIJFSVOERING
   6.1. Ziekteverzuim: planning en teambespreking (Bezwaar H/Z 1)
   6.2. Voorbespreking viermaandsgesprek d.d. 16 oktober 2013 met DG en CFO
8. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   7.1. Terugkoppeling uit MT Fraude d.d. 14 oktober 2013
   7.2. Contacten tussen medewerkers en klanten (n.a.v. mailbericht XXXX XXXXXXXX)
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

0. Opening en vaststelling agenda

1. Vaststellen verslag MT overleg 01 oktober 2013
Eventuele opmerkingen zullen bilateraal worden doorgegeven. Daarna zal het verslag op Toeslagenweb worden geplaatst.

2. Veranderagenda B/GToeslagen
2.1 Continu verbeteren met behulp van Lean – stand van zaken
[redacted] is aangeschoven om de voortgang Lean te bespreken.

3.Handhaving
3.1 Risicoselectie en MAC
Het MT had ingestemd met het initiatief om een voorstel uit te werken waarin wordt aangegeven wat de mogelijkheden zijn om het MAC proces te gebruiken om de risico's op onterechte toekenningen voor 2014 te verkleinen en tegelijkertijd onnodige en irrelevante uitworp te reduceren en voorkomen. In het memo wordt een voorstel gedaan waarmee de risico's op onterechte toekenningen voor 2014 wordt verkleind.
Het MT vindt het een goed plan. Alle lof voor de opstellers. Maar het MT is van mening dat het te risicovol is voor het om dit nu te doen omdat op 1 november alles klaar moet zijn. Afgesproken wordt dat verder wordt gegaan het uitwerken en dat er dan mee gestart kan worden vanaf januari 2014.
3.2 Evaluatie Uitval/Uitworp
Dit stuk komt voort uit het handhavingsplan 2013. Afgesproken is alle uitval/uitworp regels te evalueren.
Van alle uitval en uitworpregels in TVS met een instroom van meer dan 50 posten per week is een analyse gemaakt. Op basis van deze analyse zijn voorstellen gemaakt over hoe deze uitval efficiënter en/of effectiever ingezet kan worden. Deze voorstellen vallen uiteen in korte en lange termijn voorstellen. Het plan is met de kwadrant teamleiders besproken.
Het MT is akkoord met het stuk, op enkele tekstuele opmerkingen na. XXXX zal deze doorgeven aan [redacted]
Voor de korte termijn wordt een procesafspraak gemaakt, deze week weten we wat mogelijk is. Voor de lange termijn zal XXXX dit met XXXXX XXXX bespreken. Over een paar weken zal de voortgang in het MT besproken worden.

4.Productie/ 4a terugvordering toeslagen
4.1 Aanpak HOT/HOR
De aanpak HOT/HOR wordt besproken. We hebben geen keus, voor het eind van het jaar moeten we op dag verwerking zitten. De planning die er ligt moeten we echt halen. Tegelijkertijd zal onderzocht worden of we een andere werkwijze kunnen inrichten voor HOT/HOR. Dit zal ook besproken worden met de ADR.
4a1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Dit agendapunt is niet besproken.
4a.2 Stand van zaken terugvordering
Dit agendapunt is niet besproken.

5Informatiemanagement
5.1 1 bankrekeningnummer: convenanten en overeenkomst partnerschap
Het MT stemt in met de inhoud van de convenanten. XXXX heeft nog een aantal inhoudelijke vragen. Deze zullen nog beantwoord worden. Afstemming met DGBel heeft plaatsgevonden.

5.2 Samenwerking DUO
Wegens tijdgebrek is dit agendapunt niet besproken.
5.3 SLA TVS
Wegens tijdgebrek is dit agendapunt niet besproken.

6.Bedrijfsvoering

6.1 Ziekteverzuim: planning en teambespreking
Dit agendapunt wegens tijdgebrek niet besproken. De planning zal worden aangepast.
6.2 Voorbespreking viermaandsgesprek 16 oktober a.s met DG en CFO.
Het gesprek van woensdag wordt voorbesproken. Bilateraal zal een en ander nog verder worden afgestemd. XXXX en XXXXX zullen morgen samen het gesprek nader voorbereiden.

7.Mededelingen/ Af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling MT Fraude d.d. 14 oktober 2013
Het MT Fraude is niet doorgegaan, dus geen terugkoppeling
7.2 Contacten tussen medewerkers en klanten (n.a.v. mailbericht XXXX XXXXXXXX) Er zijn signalen dat medewerkers irt Roodkapje het woord 'fraude' hebben gebruikt. Het feit dat er een zaak loopt[10, 2g] is geen reden om dit bureau te kenmerken als frauduleus. Helaas is dit wel gebeurd. XXXX XXXXXXXX en [ ] hebben afgesproken dat het woord 'fraude' naar klanten enkel en alleen gebruikt mag worden door medewerkers van de fraude-teams.
XXXX heeft inmiddels de directeur van[10, 2g] namens Toeslagen zijn excuses aangeboden.

8.Bespreken met M2

Deze week is er geen terugkoppeling aan M2.

9.Sluiting

Belastingdienst

Datum
22 oktober 2013

Versienummer
0

Datum vaststelling
Datum

Auteur

Behandeld door

Naam Achternaam

Bijlagen
Geen

verslag MT

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	22 oktober 2013 (09.30-12.30 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
   3.1. Handhavingsvisie B/Toeslagen (terugblik bijeenkomst 18 oktober 2013)
   3.2. Handhavingsplan B/Toeslagen 2014 (o.v.b. informatief)
   3.3. Risicoselectie – actie oktober 2013 (incl. benodigde capaciteit afhandeling)
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.1. Productie:
- voortgang HOT/HOR

4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
4a.2.Stand van zaken Terugvordering

5. INFORMATIEMANAGEMENT
6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Terugkoppeling uit het Viermaandsgesprek d.d. 16 oktober 2013
6.2. Verzuim (bespreken van een team)

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling uit het MT Belastingdienst d.d. 21 oktober 2013 7.2. Intervisie MT (mailbericht XXXX 10 oktober 2013)

8. BESPREKEN MET M2's

SLUITING

1. **Opening en vaststelling agenda**

2. **Vaststellen verslag MT overleg 15 oktober 2013**
Het verslag wordt op een enkel punt aangepast en vervolgens vastgesteld.

3. **Veranderagenda B/Toeslagen**
2.1 Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
[redacted] is aangeschoven om de voortgang continu verbeteren te bespreken.

4. **Handhaving**
3.1 Handhavingsvisie B/Toeslagen (terugblik bijeenkomst 18 oktober 2013)
XXXXX koppelt terug uit het overleg van afgelopen vrijdag. Er was een diverse club mensen aanwezig. Het was een goede discussie. Er is een goede samenwerking rondom dit thema vanuit alle kwadranten. De lijnen zijn goed neergezet.
3.2 Handhavingsplan B/toeslagen (informatief)
Zie punt 3.1
3.3 Risicoselectie – actie oktober 2013 (incl. benodigde capaciteit behandeling)
Op 25 oktober a.s. vindt de volgende risico selectie run plaats. Het MT stemt in met de kaders. Wat punt 6 betreft wordt opgemerkt dat het wel af hangt van hoeveel het er zijn en of het haalbaar is gezien de korte tijd die we hebben, qua mac moment.
Namens het MT zal XXXX aanwezig zijn.

4 **Productie/ 4a terugvordering toeslagen**
4.1 Productie – voortgang HOT/HOR
De resultaten van [redacted] zijn nog niet binnen. Het is een hele Krappe planning.
4a.1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
XXXX merkt op dat de antwoorden op de laatste vragen ook naar de NOM zijn gestuurd. De NOM heeft aangegeven nog aanvullende vragen te hebben.
XXXX merkt op dat de NOM op de website nog geen aanpassing heeft gemaakt wat BVV betreft. Zij zal hierover contact opnemen met de NOM. De Nationale Ombudsman organiseert eind oktober een ronde tafel gesprek over digitale overheid. Namens de Belastingdienst zal [redacted] deelnemen aan dit gesprek.
4a.2 Stand van zaken terugvordering
Maandag 7 oktober jl heeft XXXX een presentatie gehouden op de internationale invorderingsdag. De presentatie is daar goed ontvangen. Veel positieve reacties ontvangen.
XXXX zal in verband met het WOB verzoek van RTL nog contact opnemen met [redacted]

5 **Informatiemanagement**
XXXXX meldt dat op 29 oktober a.s. een landelijke themadag IM zal plaatsvinden in Utrecht. XXXXX zal daar een workshop houden over TVS en XXXX zal een workshop houden over rationalisatie.

6 Bedrijfsvoering

6.1 Terugkoppeling uit het viermaandsgesprek van 16 oktober jl.
XXXXX en XXXX hebben vorige week een viermaands gesprek gehad met [redacted] en [redacted]. Met name is over de begroting gesproken en over hoe we uitval/uitworp onder de knie krijgen.

6.2 Verzuim (bespreken van een team)
XXXX vertelt over het verzuim bij het beroepenteam. Het verzuim bij het beroepenteam is laag. Ook zijn er geen langdurig zieken. Het proces Continu Verbeteren heeft een positieve bijdragen geleverd. Ook is ziekteverzuim in het team besproken. Kortom complimenten.

6.3 Overige
[redacted] heeft van een medewerker het verzoek gekregen om een afstudeeropdracht bij de Belastingdienst/Toeslagen te doen. Het MT is van mening dat het geen onderwerp waar we iets mee willen.

7 Mededelingen/ Af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling uit MT Belastingdienst d.d. 21 oktober 2013
XXXXX heeft schriftelijk terugkoppeling gegeven uit het MT Belastingdienst. Er is onder andere gesproken over de berichtenbox. In het MT is besloten om de brief met de MAC gaan versturen. Eerst de brief in de berichtenbox plaatsten en dan pas de brief verzenden aan iedereen in de MAC. De brief moet goed geredigeerd worden. De brief wordt in concept rondgezonden. Er zal ook een persmoment ingepland worden voor de Staatssecretaris.

7.2 Intervisie MT
Dit punt zal bilateraal besproken worden.

8 Bespreken met M2

XXXXX zal de terugkoppeling aan de M2'ers doen.

9 Sluiting

Belastingdienst

Datum
31 oktober 2013

Datum vaststelling
5 november 2013

Auteur

verslag MT

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	29 oktober 2013 (09.30-12.30 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG d.d. 22 oktober 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
3. HANDHAVING
   3.1. Risicoselectie – stand van zaken
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4.1. Voortgang HOT/HOR
   4.2. Bezwaarschriften – stand van zaken
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   5.1. Vervolgtraject BC Fraude
6. BEDRIJFSVOERING
   6.1. Begroting 2014 - vervolgaanpak
   6.2. Business Continuïty Management – Resultaat uitgevoerde Impact-analyse
   (onder voorbehoud)
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   7.1. Terugkoppeling uit het MT Fraude d.d. 28 oktober 2013
   7.2. Terugkoppeling uit het OPF d.d. 28 oktober 2013
   7.3. Programma M-dag 31 oktober 2013
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

0. Opening en vaststelling agenda
Bij punt 6 worden nog enkele agendapunten toegevoegd.

1. Vaststellen verslag MT overleg 22 oktober 2013
Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Veranderagenda B/Toeslagen
2.1 Continu verbeteren met behulp van LEAN – stand van zaken
[redacted] is aangeschoven om de voortgang continu verbeteren te bespreken.

3. Handhaving
3.1 Risicoselectie - stand van zaken
Afgelopen vrijdag heeft weer risicoselectie plaatsgevonden. In het weekend is de administratieve afhandeling van de risicoselectie verkeerd gegaan. Vrijdag a.s. wordt de populatie handmatig beoordeeld. Volgende week maandag wordt besloten wat te doen.
XXXXX merkt op dat in het MT Fraude van gisteren gesproken is over de afdoening aan de balies van de onbekende aanvragers. Afspraak is gemaakt dat Belastingen zorgt dat de balies hiervoor voldoende zijn toegerust.
XXXX zal hierover ook nog contact opnemen met [redacted].

4. Productie/ 4a terugvordering toeslagen
4.1 voortgang HOT/HOR
Iedere week wordt de vinger aan de pols gehouden. De instroom was veel hoger en is nu weer normaal. Vanaf nu moeten we in de planning komen. Goed beschreven moet worden wat we in het proces allemaal doen. [redacted] is het aanspreekpunt voor het MT als het gaat om de voortgang in de uitvoering. Hij zorgt ervoor dat de TL's Uitval/Uitworp aangesloten blijven op gemaakte afspraken. [redacted] onderhoudt de contacten met de ADR.
4.2 bezwaarschriften – stand van zaken
Vorige week bleek dat bij bezwaarbehandeling de AWB-termijnen fors zijn overschreden. Een oorzaak was o.a. dat er enkele maanden geleden door de TL's is besloten geen verdaagbrieven meer uit te sturen. Het MT vindt dat dit niet had mogen gebeuren. Afgesproken is dat XXXX hierover in gesprek gaat met de TL's bezwaar.
Inmiddels is het door de TL's genomen besluit teruggedraaid en wordt er weer verdaagd.
4a.1 Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
De aanvullende vragenbrief van de NOM is nog niet ontvangen.
4a.2 Stand van zaken terugvordering
[redacted] meldt dat ze contact op zal nemen met [redacted] in verband met een nieuwe groep buitenlanders met vermogens.

5. Informatiemanagement
5.1 Vervolgtraject BC Fraude
XXXXX heeft dit punt met XXXX besproken. Op de MT agenda van 5 november moeten we helder hebben hoe we dit gaan oppakken met een tijdsplanning erbij en hoe de huisvesting op te gaan pakken.

6. Bedrijfsvoering
6.1 Begroting 2014
De gesprekken voor de begroting gaan verder. XXXX zal in haar nieuwe rol ook aangehaakt worden. XXXX XXXXXXXX is al bezig met het uitwerken van scenario's.
6.2 Business Continuity Management
Middels een uitgevoerde business impact analyse (BIA) is een beeld verkregen van de maximaal toegestane uitvalduur van onze processen. De concept uitwerking van de BIA is met de regie M2'ers besproken.

Het MT stemt in met de uitkomst van de BIA, zodat verder kan worden met maatregelen te nemen op de continuïteit van de, in eerste instantie meest kritische, Toeslagen processen. Het MT wil graag Business Continuity Management een keer thematisch bespreken.

6.3 Bijzonder belonen
Bedrijfsvoering zal gevraagd worden nog 1 x de totale lijst van de bijzondere beloningen de mailen aan alle TL en MT. Dit om nog een laatste controle check uit te voeren. Volgende week maandag zullen de beloningen bekend gemaakt worden.
6.4 Vacatures
De vervulling van de verschillende vacatures loopt vertraging op. Er moet flink achteraan gejaagd worden. XXXX heeft dit al met XXXXXX XXXXXX besproken. XXXX merkt op dat het niet altijd helder is wat van de teamleiders in dit pro-ces gevraagd wordt. XXXX merkt op dat de teamleiders zijn van het aanleveren van de ingrediënten en dat Bedrijfsvoering van de rest van het proces is.
6.5 Overige
Ten Have heeft de rapportage naar aanleiding van de evaluatie van het organisatiemodel opgeleverd. Om de bevindingen met elkaar te delen worden er op korte termijn sessies ingepland met MT en daarna sessies met de Regie M2'ers en Productie M2'ers

7. Mededelingen/ Af te stemmen onderwerpen

7.1 Terugkoppeling uit MT Fraude d.d. 28 oktober 2013
XXXXX koppelt kort terug uit het MT Fraude. Het memo van XXX XXXXXXXX over de risico's die het gevolg zijn van het uitvoeren van de maatregelen als de wet nog niet is aangepast is besproken. Van groot belang is om de resultaten van de risicoselectie goed vast te leggen. Handhavingsregie moet de resultaten van de risicoselectie opleveren en Bedrijfsvoering is van de vastlegging hiervan.
7.2 Terugkoppeling uit OPF d.d. 28 oktober 2013
[redacted] koppelt terug uit het OPF overleg. Op 12 en 13 december a.s. is er een conferentie. XXXX zal hieraan deelnemen.
Verder is gesproken over ziekteverzuim en de gesprekken cyclus. Er is een nieuwe P-direct training voor alle leidinggevenden.
Het project Werkplus (voorheen CV base) is zover om in januari te starten als pilot op verschillende plaatsen.
7.3 Programma M-dag 31 oktober 2013
Het programma zal in het teken staan van het vanuit de gezamenlijke verantwoordelijkheid terugkijken en vooruitkijken. Het vooruitkijken zal gebeuren aan de hand van de doelstellingen die staan beschreven in het MLTP BD.

8. Bespreken met M2

Deze week vindt er geen terugkoppeling plaats aan de M2'ers.

9. Sluiting

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
5 november 2013

Datum vaststelling
12 november 2013

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 5 november 2013 van ca. 12.30 – 14.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.04
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	Regie M2'ers en OR

Agenda

0. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA
1. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG d.d. 29 oktober 2013
2. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN
   2.1. Afronding implementatie uitgangspunten organisatie- en besturingsmodel
3. HANDHAVING
   3.1. Klachtenproces 2014 – impact en advies ikv uitrol KBB
4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN
   4.1. Voortgang HOT/HOR
   4.2. Stand van zaken Bezwaren
   4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
   4a.2.Stand van zaken Terugvordering toeslagen
5. INFORMATIEMANAGEMENT
   5.1. Proces Risicoselectie (ter vaststelling)
   5.2. Voorstel openstellen vacature Ontwerper
   5.3. Uitval en uitworp reductie – stand van zaken voortbrenging IM
   5.4. Maatregelen IM Toeslagen in vervolg op de benchmark
6. BEDRIJFSVOERING
   6.1. Begroting 2014 – terugkoppeling gesprek d.d. 30 oktober 2013
   6.2. Stand van zaken Invoering fraudemaatregelen/BC Fraude
   6.3. Verzuim – bespreken van een team (Bezwaar H/Z 1)
   6.4. Bijzondere beloningen: bevindingen toets uitvoering procedure
   6.5. Vacatureoverzicht ultimo oktober 2013 (TER INFORMATIE)
7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN
   7.1. Terugkoppeling uit het MT BD d.d. 4 november 2013
   7.2. Terugkoppeling uit het overleg met LOVB d.d. 4 november 2013
   7.3. Terugblik op de M-dag Toeslagen d.d. 31 oktober 2013
   7.4. Terugblik op het Beconoverleg d.d. 1 november 2013
8. BESPREKEN MET M2's
9. SLUITING

Verslag

1. OPENING EN VASTSTELLEN AGENDA

XXXXX opent de vergadering. Gezamenlijk is vastgesteld, naar aanleiding van de sessie met Ten Have Change Management, waarin is gesproken over het effectueren van de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan ons organisatie- en besturingsmodel, dat het goed is dat op deze manier te doen.
De agenda is ongewijzigd vastgesteld.

2. VASTSTELLEN VERSLAG MT OVERLEG d.d. 29 oktober 2013

[ ] merkt op dat ingenomen standpunten, besluiten/afspraken scherper geformuleerd mogen worden. Het verslag is gezamenlijk doorlopen en waarnodig aangepast.

3. VERANDERAGENDA B/TOESLAGEN

2.1. Effectueren van de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan het organisatie- en besturingsmodel B/Toeslagen
Het betreft hier een eerste gesprek in het MT, begeleidt door [ ] van Ten Have Change Management (THCM), over dit onderwerp. De komende periode staan er nog een aantal vervolgbijeenkomsten gepland met het MT, met de regie M2 en met de productie M2.
Het MT, de regie M2 en de productie M2 ronden dit traject af tijdens de M-dag B/Toeslagen op 12 december 2013.

De resultaten/uitkomsten van deze gesprekken worden vastgelegd door [ ] (THCM).

3. HANDHAVING

3.1. Klachtenproces 2014 – impact en advies ikv uitrol KBB
Het aangeboden memo is op verzoek van XXXX geschreven naar aanleiding van een in een landelijk klachtenoverleg geopperd idee om alle klachten gerelateerd aan toeslagen, dus ook die over de vaststelling van het inkomen en die in relatie tot een terugvordering, door toeslagen en bij toeslagen af te doen. XXXX heeft hiervoor ook een verzoek ontvangen van [ ] [ ] PDB, binnen belastingen verantwoordelijk voor klachten.
In het memo staat beschreven wat daar de consequenties van zouden zijn.

Het MT besluit het volgende:
- het verzoek impliceert een verschuiving van het takenpakket van Belastingen naar Toeslagen. Dergelijke verzoeken moeten via het MT BD lopen en niet op een informele manier.
Dit maakt dat het MT ook geen formeel standpunt kan en wil innemen over dit punt.

Informeel geeft het MT aan het niet met het voorstel eens te zijn. De huidige handelwijze bij de behandeling van klachten voldoet en er bestaat op dit moment geen aanleiding om hier van af te stappen. XXXX zal dit terugkoppelen aan [ ]

Begin januari 2014 wordt KBB/ITSM uitgerold. Dit is een landelijke klachtenapplicatie en vervangt AKB. Het MT Toeslagen is voor de korte termijn akkoord met het gebruik van KBB.
Voor de lange termijn houdt het MT Toeslagen vast aan het standpunt om de klachten ook integraal te kunnen behandelen met TVS.

Voor de uitrol wordt binnen IM een implementatiemanager aangesteld. XXXX zal dit met XXXXX XXXX afstemmen.

4. PRODUCTIE / 4a. TERUGVORDERING TOESLAGEN

4.1. Voortgang HOT/HOR
Loopt goed. Wekelijks wordt een overzicht toegestuurd door , waaruit de actuele stand van zaken valt af te lezen.
XXXX meldt dat er de afgelopen week vooral aandacht is geschonken aan de kwaliteit.

4.2. Stand van zaken Bezwaren
XXXX heeft inmiddels een gesprek gevoerd met de TL's. Uit dit gesprek is gebleken dat de beslissing door de TL's in een 'sluimerend' traject waarin over de bezwaren is gesproken, is genomen. Naar aanleiding van deze conclusie meldt XXXX dat, terugkijkend op de laatste maanden, zijzelf en ook productieregie de TL's in antwoord op een concrete vraag negatief heeft geadviseerd op het stoppen met verdagen. Ondanks deze negatieve adviezen is er door hen kennelijk een andere afweging gemaakt. Dat had niet mogen gebeuren.
Verder is opgemerkt dat het voorkomt dat in de behandeling van de bezwaren door de TL's niet de juiste volgorde wordt gehanteerd. Dit is ook een punt om met hen te bespreken.
Afgesproken is dat deze casuïstiek meegenomen wordt in de gesprekken die de productie M2 gaan hebben over het effectueren van de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan ons organisatie- en besturingsmodel én dat XXXXX voorafgaand aan die sessies nog een gesprek heeft met de TL's bezwaar.

4a.1.Stand van zaken vervolgonderzoek Nationale Ombudsman
Geen bijzonderheden. Op dit moment is nog niet duidelijk hoe de NoM over de resultaten van zijn onderzoek gaat communiceren.

4a.2.Stand van zaken Terugvordering toeslagen
Met XXXX XXXXXXXXX is gesproken over de informatie die bij Belastingen beschikbaar is over vermogen op rekeningen in het buitenland. In overleg met o.a. de SVB gaat onderzocht worden hoe hier mee om te gaan.
Verder meldt XXXX dat er gewerkt wordt aan het beschrijven van terugvordering toeslagen op basis van de door haar gedane bevindingen. Aanbieding aan het MT vindt plaats over ca. vier weken.

5. INFORMATIEMANAGEMENT

5.1. Proces Risicoselectie (ter vaststelling)
Een beschrijving van het proces is ter vaststelling aangeboden aan het MT. Het MT stemt in met deze beschrijving.

5.2. Voorstel openstellen vacature Ontwerper
10, 2e

5.3. Uitval en uitworp reductie – stand van zaken voortbrenging IM
In de aangeboden memo wordt de stand van zaken met betrekking tot de lange termijn oplossingen beschreven. Dit stuk is bedoeld ter informatie.
Naast hetgeen er moet gebeuren voor het realiseren van de lange termijnoplossingen is IM bezig met het realiseren van de korte termijnoplossingen in overleg met Productieregie. In tegenstelling tot signalen die XXXX heeft gekregen, loopt dat goed meldt XXXX. Concreet verwacht hij bijvoor-beeld dat de aanpassing die er op is gericht om aanvragen waaraan een handtekening ontbreekt niet meer via de portal binnen te krijgen, binnen enkele weken operationeel zal zijn.

5.4. Uitwerking van de consequenties van de benchmark IV keten op IM Toeslagen
is bij het MT aangesloten om dit agendapunt toe te lichten.
Hij meldt dat de verschillende blokken die onderkend worden in IM de afgelopen periode verder zijn uitgewerkt. Zo is onder andere beschreven welke rollen en functies er in de verschillende blokken worden onderkend.

Zoals in juli al gemeld, in de presentatie van XXXX XXXXX, zijn er geen nieuwe functies bij geko-men, maar was dit sec nodig in verband met het feit dat het programma DTN is opgehouden te bestaan, waarmee IM Toeslagen verantwoordelijk is geworden voor TVS.

De benchmark op de IV keten heeft uitgewezen dat IM Toeslagen, dat net uit de pioniersfase is, een capaciteit moet hebben van 69 fte om het werk uit te kunnen voeren. Bij een normale voorziene groei in volwassenheid van IM zou het aantal fte over ruim een jaar uitkomen op 55. Aandachtspunt is wel dat in de berekeningen geen rekening is gehouden met een nieuwe ontwikkeling als de huishoudentoeslag.
Een overzicht waarin de beschikbare en de benodigde capaciteit, op basis van de benchmark, staat uitgewerkt, laat zien dat het nodig is om 8 fte te werven. Deze 8 fte zijn excl. de al opengestelde vier vacatures voor ontwerper.

Het MT stemt in met openstelling onder voorwaarde dat er financiële ruimte is.
Op dit moment lopen de besprekingen over de begroting en formatie 2014. Deze vacatures moeten daarin meegenomen worden.
Duidelijk is wel dat het realiseren van de huishoudtoeslag niet mogelijk zal zijn zonder formatieve uitbreiding van IM. Een ander argument voor openstelling is het feit dat IM veel werk heeft aan het verder optimaliseren van TVS. Deze optimalisatie is keihard nodig om in het werken naar de actualiteit te komen en om de uitval/uitworp sterk te reduceren.
Verder meldt XXXX dat wanneer nodig er uitzendkrachten ingeleverd kunnen worden.
Op grond van bovengenoemde argumenten heeft het MT besloten dat Bedrijfsvoering kan starten met het voorbereiden van het openstellen van de gevraagde vacatures voor IM. XXXXX en XXXX stemmen deze opstelling af met de OR, voordat tot definitieve openstelling wordt overgegaan. [redacted] zorgt ervoor dat de profielen e.d. beschreven worden.

Overige mededelingen IM:
* Volgende week is er een kick off bijeenkomst in het kader van de huishoudentoeslag.
* [redacted] Belastingdienst) heeft geïnformeerd of er wel wordt gelogd wat de medewerkers binnen B/Toeslagen doen. Beeld is dat dat op orde is. Voor het MT van volgende week wordt een memo over dit onderwerp aangeboden.
* Er ligt een voorstel voor DiGiD machtigen. Wanneer dat voorstel gevolgd wordt, ontstaat er een risico tot inbraak bij Logius via de portal. XXXX heeft aangegeven dat het voorstel voor ons niet acceptabel is. Het MT is het hier volmondig mee eens.
* 1 bankrekeningnummer: loopt goed gerelateerd aan toeslagen. Datzelfde geldt voor de ontwikkeling van de Berichtenbox.

6. BEDRIJFSVOERING

6.1. Begroting 2014 – terugkoppeling gesprek d.d. 30 oktober 2013
In vervolg op het op 30 oktober gevoerde gesprek met Den Haag, zijn er een aantal scenario's uitgewerkt. Deze worden morgenvroeg door Bedrijfsvoering besproken met XXXXX en XXXX. XXXXX merkt op dat optie 1 geen reeël scenario kan zijn. Wel kan deze optie gebruikt worden voor een nadere toelichting op de overige scenario's.

XXXX meldt dat hij op 6 november een overleg heeft over de begroting IM. Hij koerst op behoud van het voor dit jaar toegekende budget.

6.2. Stand van zaken Invoering fraudemaatregelen/BC Fraude
Financiering van de BC Fraude vindt plaats door de beleidsdepartementen. Deze departementen zullen zicht willen hebben op de effecten van de uitvoering van deze business case. Het is daarom belangrijk om de invulling vooral zuiver te houden.
Afgesproken is dat Bedrijfsvoering een instelplan schrijft voor het team Individueel toezicht. Onderzocht is wat de benodigde capaciteit in dit team moet zijn, zowel kwantitatief als kwalitatief. Dat is beschreven door XXXX XXXXXXXXX en XXXX XXXXXXXX. Naast het inrichten van dit team zijn er aanvullingen nodig in de teams Handhavingsregie en Productieregie. Een deel van de in te vullen vacatures staan al in het vacatureoverzicht opgenomen onder het kopje 'te verwachten vacatures'.
Het MT merkt op dat er naar de invulling van de individuele functies nog goed gekeken moet worden.

Afgesproken is dat de openstelling van de vacatures voor het team individueel toezicht en voor handhaving, zoals opgenomen in de bijlage bij de memo van XXXX XXXXXXXXX in Q1, plaats kan vinden. Aandachtspunt is dat het schema leidend is en niet de tekst. In de tekst staat nl. dat er in het team individueel toezicht 55 fte op HBO niveau nodig zijn, dit is niet juist, het gaat om MBO niveau. Voor de functie teamleider worden in dit verband meerdere vacatures opengesteld op zowel schaal IV als V niveau.

Zoals gezegd moeten de individuele functies nog wel goed bekeken worden. Dat geldt ook voor de gevraagde fte in het kader van boetes. Deze uitwerking komt zo spoedig mogelijk terug in het MT.

6.3. Verzuim – bespreken van een team (Bezwaar H/Z 1)
Wegens tijdgebrek niet aan de orde geweest.

6.4. Bijzondere beloningen: bevindingen toets uitvoering procedure
De uitvoering bijzonder belonen is goed gelopen. Bedrijfsvoering heeft het management erop geattendeerd dat de beloningen voor 11 november ingevoerd moeten zijn in P-Direkt, om ze mee te kunnen nemen in de salarisuitbetaling november. In het verzonden mailbericht is een document opgenomen met uitleg over de werkwijze.
Vandaag is op intranet een gepubliceerd welke medewerkers een bijzonder beloning voor functioneren of een bijzondere prestatie hebben gekregen.

6.5. Vacatureoverzicht ultimo oktober 2013 (TER INFORMATIE)
Het vacature overzicht is ter informatie uitgereikt aan het MT.

XXXX heeft de wens geuit om voor het BelCentrum vaste medewerkers te gaan werven. Het oorspronkelijk idee was dat dit team in de huidige omvang slechts tijdelijk zou bestaan. Dat idee is inmiddels achterhaald.

7. MEDEDELINGEN / AF TE STEMMEN ONDERWERPEN

7.1. Terugkoppeling uit het MT BD d.d. 4 november 2013
7.2. Terugkoppeling uit het overleg met LOVB d.d. 4 november 2013
7.3. Terugblik op de M-dag Toeslagen d.d. 31 oktober 2013
7.4. Terugblik op het Beconoverleg d.d. 1 november 2013
Punten 7.1. t/m 7.4. zijn niet aan de orde geweest. Waar nodig wordt via mail teruggekoppeld.

8. BESPREKEN MET M2's
In verband met het feit dat vandaag de eerste sessie met Ten Have heeft plaatsgevonden, waardoor de eindtijd van het MT rond 14.30 komt te liggen, is besloten om de terugkoppeling niet door te laten gaan.
Relevante punten uit dit overleg worden of bilateraal teruggekoppeld of meegenomen in de eerstvolgende terugkoppeling uit het MT.

9. SLUITING
XXXXX sluit de vergadering even na 14.30 uur.

Belastingdienst

Datum
12 november 2013

Versienummer
0

Datum vaststelling
Datum

Auteur

Behandeld door

Naam Achternaam

Bijlagen
Geen

verslag MT

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	12 november 2013 (09.30-16.00 uur)
Vergaderplaats	3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	

Agenda

Ochtenddeel:

* Begroting en formatie 2014

* Vacatures (incl. actuele stand van zaken a.d.h.v. vacatureoverzicht)

  Begeleidende tekst bij het Vacatureoverzicht:
  Dit is het overzicht op basis van reeds uitgezette vacatures inclusief de huidige stand van zaken.
  Daarnaast zijn de fraudemaatregelen op basis van het memo van XXXX Q1 hierin opgenomen. De uiterste instroomdatum van 1/3/2014 is genoemd, maar zal feitelijk eerder liggen.

  Naar aanleiding van de bespreking van vrijdagochtend met het MT en regieteamleiders hebben we afgesproken dat we de versnelling gaan zoeken, met name op de werving van medewerkers in het semi-massale deel en het zogenaamde IST-team. Deze versnelling is mede afhankelijk van een aantal randvoorwaarden zoals eerder geschetst:
  -Waar komen de vacatures, welk team en welk werkproces is hiermee gemoeid (mn relevant in relatie tot productiesturing, huisvesting, opleidingscapaciteit over het hele jaar)
  -Detail informatie per vacature: om welk werk gaat het, op welk niveau, inschaling, welke kennis en vaardigheden vereist het, vooropleidingsniveau, etc;

  Wij zullen dit vanuit BV wel oppakken richting de andere kwadranten.

  Verder zoals besproken: a.s. maandag hebben we overleg met het EC over de inzet van een projectleider. Vanuit BV zullen we wekelijks rapporteren over de voortgang.

* Overige punten:
  - Productie: Voortgang HOT/HOR
  - Handhavingsregie en C&DV: Visie op Dienstverlening Belastingdienst 2014-2017
  - Productie: Klachtbehandeling en TVS werk (mededeling XXXX XXXXXXXX)
  - Informatiemanagement: Logging BT systemen
  - Einde TVS werk B/CA

Aan de agenda wordt het punt huishoudentoeslag toegevoegd.

Huishoudentoeslag
Vorige week vrijdag heeft XXXX samen met [redacted] een startbijeenkomst huishoudentoeslag bijgewoond. DGBel en SZW waren ook aanwezig. Voor dit punt is een projectleider ([redacted]) aangesteld. Er zijn twee werkgroepen ingesteld, een werkgroep toekomst en een werkgroep 2015. Woensdag aan het eind van de dag moeten er 2 documenten opgeleverd worden (wat in de uitvoering nu nodig is en en één vanuit handhavingsperspectief). Afgesproken dat de documenten worden doorgemaild aan de MT leden en eventueel commentaar aan XXXX mailen. Donderdag a.s. worden de documenten in de werkgroep besproken.
Volgende week zal in het MT de aanpak implementatie huishoudentoeslag besproken worden.

Begroting 2014
XXXXX en XXXX hebben gisteravond een gesprek gehad met [redacted] over de begroting 2014. Het overleg was goed voorbereid door Bedrijfsvoering in samenwerking met alle kwadranten.
De claim van Toeslagen was hoger dan in de budgetbrief voor 2014 is toebedeeld. Belastingdienstbreed is er een krimp in de budgetten en over de volle breedte is er bij alle kleuren een groei. Het uitgangspunt is dan ook dat wij er bij Toeslagen geen extra budget bijkrijgen(exclusief BC Fraude en TWK KOT).
Volgende week komt [redacted] naar Toeslagen om verder te praten over de begroting, welke keuzes maken we, wat zijn de risico's en oplossingen. Het MT wil vooruitlopend op deze afspraak een brainstormsessie beleggen met BV, HHR, PR, IM en C&D. Dan zal brainstormend nagedacht worden over keuzes op de gebieden van instroombeperking, productiviteit, wetgeving en techniek.
Deze sessie zal vrijdag 22 november plaatsvinden.

Vacatures
Gezien de gesprekken die gevoerd worden over de begroting van 2014 wordt afgesproken dat vooralsnog de komende weken alle vacatures bevroren worden. Met de voorbereidingen kan wel verder gegaan worden. De vacatures die al opengesteld staan kunnen gewoon door en de vacatures die te maken hebben met de BC Fraude kunnen door.
Het MT is akkoord met het neerzetten van een flexteam in Den Haag van 55 personen ivm de fraudemaatregel.
Voor de externe inhuur bij IM wordt afgesproken dat vooralsnog wordt verlengd tot einde eerste kwartaal 2014.
Voor interne verschuivingen mag geen belangstellingsregistratie plaatsvinden voordat het MT hiermee heeft ingestemd. Het MT zal bekijken of verschuivingen die onlangs hebben plaatsgevonden doorgang kunnen vinden in verband met het bedrijfsbelang.

Opgemerkt wordt dat in het overzicht een eenduidige typering voor de fraude vacatures gebruikt moet worden.
Bij Bedrijfsvoering zal een projectleider worden aangesteld die het hele proces rondom vacatures in beeld zal gaan brengen.

Voortgang HOT/HOR
De cijfers gaan vooruit. Vrijdag is er een afspraak met de ADR. Er wordt op dag basis overleg gevoerd.

Handhavingsregie en C&DV: visie op Dienstverlening Belastingdienst 2014-2017
Dit stuk van [redacted] staat vrijdag a.s. op de agenda van de M1 Regietafel Dienstverlening. Voor de zomer is een eerste concept geagendeerd en hebben XXXX en XXXX al commentaar geleverd. Vrijdag staat dit besluitvormend op de agenda. XXXX heeft alle opmerkingen van het MT verzameld en brengt deze in in de M1 Regietafel.

Klachtbehandeling en TVSwerk
Door [redacted] is bij XXXX XXXXXXXX een knelpunt in de afhandeling van de klachen aan de orde gesteld. Medewerkers vinden de TVS gerelateerde klachten complex in de afhandeling complex, de voorraad loopt op en de afgesproken doorlooptijd loopt op. [redacted] heeft samen met Productieregie gezocht naar een oplossing. In het proces Continu Verbeteren ligt de mogelijkheid om ervaring op te doen met een aangepaste behandelwijze van klachten. Het MT is hiermee akkoord. Het werkloket van Productieregie zal de werkstroom tussen team Klacht en het betreffende procesteam regisseren. De pilot zal een maand of drie duren en zal dan geëvalueerd worden. Team klacht blijft verantwoordelijk voor de termijnen.

Logging BT/systemen
Dit stuk is ter informatie toegezonden.

Einde TVS werk B/CA
In dit memo wordt het MT Toeslagen gevraagd akkoord te gaan met het terugnemen van de uitval Tsl 53a, 53b, 76 en 80 en de uitworp FRS vanaf 1 januari 2014 van B/CA. Het MT stemt hiermee in. B/Ca blijft verantwoordelijk voor uitval uit het FRS van TVS. Productieregie zal worden gevraagd dit te beleggen in Den Haag.

Verslag MT 5 november 2013.
Het verslag zal op enkele punten worden aangepast.
Naar aanleiding van het punt 4a.1 (vervolgonderzoek NOM) meldt XXXX dat deze week de brief naar de NOM uitgaat. Met de NOM zal XXXX nog bespreken hoe de NOM de brief gaat gebruiken. Of zij de brief gaan publiceren of alleen voor intern gebruik gaan gebruiken.
Naar aanleiding van het punt 4a.2 (stavaza terugvordering Toeslagen) merkt XXXX op dat er 10 dossiers zijn van vermogens op rekeningen in het buitenland.

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
29 november 2013

Datum vaststelling
10 december 2013

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 26 november 2013 van 09.45 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	Regie M2'ers en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
131126.1	A	Er wordt een afspraak gepland tussen IM en Handhaving n.a.v. mailwisseling over Machtigingsvoorziening	XXXX
131126.2	A	Verslag 121113 bespreken	MT
131126.3	T A	Met DGBel is overeenstemming bereikt over het boetebeleid B/Toeslagen. De consequenties voor de uitvoering worden nu door de regie M2 in kaart gebracht. Voor het MT overleg op 3 december a.s. wordt een advies opgeleverd	√ XXXX
131126.4	 A B	Uitvoering BC Fraude: - het medezeggenschapstraject wordt deze week besproken met de OR - om zsm te kunnen starten wordt er gestart met flexkrachten. Werving vaste krachten wordt gestart, zodra vaste krachten inzetbaar zijn wordt flexbezetting afgebouwd.	 XXXXX
131126.5	T	Werving E functionarissen fraudeteam: veel reacties. MT heeft vraag gekregen of er ook al voor andere functies geselecteerd kan worden. Antwoord: nee; selectie sec E'ers voor het fraudeteam.	√
131126.6	B	In afwachting van de definitieve vaststelling van de begroting 2014 worden er geen nieuwe vacatures opengesteld, anders dan voor de uitvoering van de BC Fraude.	√
131126.7	A	Bedrijfsvoering brengt in kaart welke kritische vacatures we hebben. Resultaat wordt op 3 december a.s. voorgelegd aan het MT.	XXXX
131126.8	A	Terugvordering: gaat feitelijk om procesinrichting van een toeslagenproces in de keten. Alle kwadranten worden geraakt. Begint met het samen vormgeven van de Regie. Komt terug in een MT overleg eind januari 2014.	XXXX / XXXX

131126.9	A	MLTP B/T: het MLTP B/Toeslagen wordt gesynchroniseerd aan het MLTP BD Communicatie B/T: tweede helft januari 2014. Het MT bepaalt in het MT overleg op 7 januari 2014 de inhoud.	XXXX
131126.10	T	KOT dagen incl. een dag voor overige hulp- en informatiepunten zijn goed verlopen. C&DV krijgt compliment voor inhoud en organisatie	√
131126.11	B A	Bezwaren en/of beroepen van klanten van GOB Roodkapje die aangehouden zijn in afwachting van een rechterlijke uitspraak over hoe dit bureau is omgegaan met de eigen bijdrage moeten afgedaan worden conform de uitspraak van de Raad van State. Dat wil zeggen dat er geen nieuwe feiten in betrokken mogen worden. Productieregie moet zorgen voor een voortvarende behandeling	√ XXXX
131126.12	T	Voortgang HOT/HOR: loopt, geen bijzonderheden	√
131126.13	A	N.a.v. ontvangen brief NoM is er in de tweede week van december een bijeenkomst om deze te bespreken	XXXX
131126.14	B	Team Klachten gaat in de klachtafdoening die in TVS gedaan moet worden tijdelijk (periode 1 januari 2014 tot 1 juni 2014) ondersteund worden door twee medewerkers uit andere teams, die ervaren zijn in het werken met TVS	√
131126.15	A	Het 'BelCentrum-proces' wordt bekeken door IM. Directe aanleiding hiervoor is het snelle en grote verloop in de flexbezetting.	XXXX
131126.16	C	Huishoudentoeslag: gesprekken hierover met 'Den Haag' lopen; gaat werk opleveren; nog niet bekend hoe het er precies uit gaat zien	√
131126.17	T	Stuurcontract 2014 ligt er in concept. Gezien de begrotingsperikelen is besloten om eerst de vaststelling van de begroting af te wachten en daarna het stuurcontract verder op te pakken. De Begroting BD wordt op 16 december a.s. afgeprocedeerd.	√
131126.18	T	Verzuimaanpak: gesproken is over het bezwaarteam van [redacted] Het verzuimpercentage in dit team is laag (2,2% de laatste maanden). Het MT is hier blij mee en complimenteert de TL met de behaalde resultaten.	√
131126.19	A	Dashboard rechtmatigheidscontrole is besproken. Het MT wil dit dashboard maandelijks op de agenda hebben voorzien van een voorstel/advies van de regie M2	XXXX
131126.20	A	BHV organisatie: aan een BHV'er worden een aantal kwalitatieve en kwantitatieve criteria gesteld. Aan Bedrijfsvoering wordt gevraagd het MT een voorstel te doen hoe we daar binnen B/Toeslagen mee om kunnen gaan. Voorwaarde is dat er geen consessies worden gedaan aan de kwaliteit.	XXXX
131126.21	T	In het MT Fraude d.d. 25 november 2013 is de visie op fraudebestrijding vastgesteld. Voor B/Toeslagen heeft [redacted] hier een belangrijke bijdrage aan geleverd, waarvoor dank.	√

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

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
11 december 2013

Datum vaststelling
17 december 2013

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 10 december van 09.30 – 12.30 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	Regie M2'ers en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
131210.1	A	Handhavingsplan 2014: Goed kwalitatief product. Opmerkingen MT worden meegenomen en het plan zal worden aangepast. XXX XXXXXXXX zorgt op verzoek van het MT voor een review. Vanuit Handhaving toevoegen wat fase 1 huishoudentoeslag betekent. Op 14 januari moet het plan, vooraf geaccordeerd door de regieteamleiders,	XXXX
131210.2	B	Afgesproken dat worden in het MT Akkoord met selecties op 13 december (VT 2013) en 3 januari (VT 2014).XXXX telefonisch beschikbaar op 13 december, XXXXX beschikbaar op 3 januari 2014.	√
131210.3	A	Uitvoering Boetes: Voorstel 1. Behandeling boeten 1 juli 2013 -31 december 2013 akkoord. Voorstel 2: door ontwikkelen akkoord qua capaciteit IM goed kijken hoe het zit. Voorstel 3: Boete proces inrichten door IM. Akkoord: wel naar de tekst kijken inconsistentie in de datum. Verder wordt opgemerkt de notitie nog met een bestuurlijk aangepast moet worden. Behandeling boetes 2014:Bestuurlijk nog geen keuzes gemaakt over de uitvoering. Bij fraudeteam worden alleen boetes afgedaan die aan de FIOD en OM zijn voorgelegd. Aangepast stuk komt op 14 januari 2014 terug in het MT.	XXXX

131210.4	A	Uitvoeren BC fraude Elke week op de agenda MT voor de hoofdlijn. Maak er een werkdocument van voorzien van een versiedatum. BC fraude is een lijnverantwoordelijkheid, dus geen projectteam, wel kijken of er mogelijkheden zijn voor ondersteuning qua planning(wellicht via IM) Met IM goed afstemmen wat realiseerbaar is. MT heeft nog geen besluit genomen over welke werkzaamheden in het IST team moeten worden gedaan. Volgende week terug in MT	XXXX
131210.5	B	Beschikbare IM capaciteit voor LOA'S: Akkoord met extra inhuur voor het 1e kwartaal.	XXXX
131210.6	A	Verbetervoorstel proces procesinrichting: voorstel voor pilot akkoord. Het behandelkader is het minimum en samen met de Teamleider kijken wat de mate van detaillering van de werkinstructie is. Pilot starten in januari en dan eind maart klaar. In april evaluatie in MT	XXXX
131210.7	I	Huishoudentoeslag: vanmiddag weer overleg bij SZW Zal de komende weken nog spelen. XXXX verwacht eerste week januari meer duidelijkheid	√
131210.8	B	Kritische vacatures in kwadranten. Akkoord met de invulling van deze vacatures. Functieniveau nog wel nader uitwerken.	√
131210.9	A	Alle vacatureteksten voordat ze geplaatst worden langs het MT	XXXX
131210.10	A	Er komt een evaluatie van de ontruimingsoefening BHV van 2 december jl. en een evaluatie van het brandalarm op de 13e etage. De teamleiders zal gevraagd worden of zij nog iets kwijt willen m.b.t. deze evaluatie	XXXX
131210.11	C	Donderdag 12 december 2013 M-dag. Onderwerp van gesprek zal zijn afronden van het traject 'Herijken van de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan ons organisatie- en besturingsmodel'	√
131210.12	T	Het bezoek van [redacted] en [redacted] is goed verlopen en er is een positieve terugkoppeling van de dames geweest	√
131210.13	T	MT fraude 9 december jl. uitvoerende bijeenkomst geweest waarbij we elkaar hebben bijgepraat waarmee we bezig zijn	√
131210.14	A	Overzicht Wetswijzigingen 2014, mooi compleet stuk. Structureel bewaken. Regieteamleiders zal worden gevraagd te checken of alles' opgepakt en lopend' is.	XXXX

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

Toeslagen
Belastingdienst

Datum
20 december 2013

Datum vaststelling

Auteur

Bijlagen
Geen

verslag

MT overleg Belastingdienst/Toeslagen

Omschrijving	Verslag MT overleg Belastingdienst/Toeslagen
Vergaderdatum en –tijd	Dinsdag 17 december van 09.30 – 14.00 uur
Vergaderplaats	Kamer 3.23
Aanwezig	
Afwezig	
Kopie aan	Regie M2'ers en OR

Verslag

NR.[1]	[2]	OMSCHRIJVING	STATUS
131217.1	T	Risicoselectie december is goed verlopen. Verzending brieven vindt begin januari plaats.	√
131217.2	T	Het proces dat volgt op risicoselectie moet op 1 februari 2014 volledig zijn ingericht (dus t/m het balieproces). Tot 1 februari 2014 maakt C&DV afspraken met de balies. Vanaf 1 februari 2014 neemt Productieregie dit op zich.	√
131217.3	A	BI uit de risicoselectie: gecheckt wordt hoe de opgeleverde informatie vertaald moet worden	XXXX
131217.4	A	Om de leercirkel in werking te zetten moet er een rapportage komen op het verloop van eerdere risicoselecties	XXXX
131217.5	B	Bij de eerste risicoselectie in januari is fungeert XXXXX als aanspreekpunt MT	√
131217.6	B	Vacatureteksten voor Toeslagenvacatures worden opgesteld in overleg tussen TL, M1 en Bedrijfsvoering. Het Employabilitycentrum (EC) voegt toe vanuit juridisch perspectief. Dit MT standpunt wordt besproken met de programma-directeur van het EC.	XXXX
131217.7	T	Implementatie Business case Fraude: het werkproces krijgt de komende periode verder vorm, gebaseerd op praktijkervaring. In dit proces worden eerder gemaakte keuzes voortdurend getoetst en waar nodig aangepast. De BC Fraude is wekelijks onderwerp van gesprek in het MT	√
131217.8	A	De memo over werkstromen die in het IST-team (Individueel Subjectgericht Toezicht team) belegd worden, wordt aangepast. Komt terug in het MT overleg van 7 januari 2014	XXXX
131217.9	A	Voortgang vervolgaanpak 'HOT/HOR': loopt. Er lijkt sprake te zijn van een bepaalde groep posten die steeds terugkomt. Handhaving analyseert. Eind deze week komt het resultaat. Uitkomst wordt tussentijds besproken, onder andere met ADR.	XXXX

131217.10	B	De productie van B/Toeslagen gaat bestuurt worden vanuit één centraal punt binnen Productieregie. [redacted] gaat dit doen, hij is inmiddels gestart, onder leiding van XXXX XXXXXXXX. Een plan van aanpak wordt binnenkort opgeleverd.	√
131217.11	B	Het komen tot centrale productiebesturing wordt opgenomen in het koersplan van het MT. Dat betekent dat het MT dit onderwerp wekelijks vanuit bestuurlijk perspectief bespreekt.	√
131217.12	A	De inhoud van het koersplan, feitelijk de bestuurlijke agenda van het MT, wordt vastgesteld in het MT overleg van 7 januari 2014	XXXXX
131217.13	A	Het dashboard rechtmatigheid is een waardevol instrument dat verder geoptimaliseerd moet worden	XXXX
131217.14	T	Huishoudentoeslag: nog niet bekend hoe het er precies uit gaat zien. In de tweede week van januari moet er duidelijkheid zijn om aanpassingen voor 2015 geregeld te krijgen.	√
131217.15	T	De Belastingdienst rapporteert aan de Tweede Kamer over de effecten van toezicht. Voor ons geldt dat 2013 gebruikt is als 0-meting. In 2015 rapporteren wij over de effecten van ons toezicht. Het eerste conceptrapport over onze 0-meting wordt toegestuurd aan het MT met het verzoek dit per omgaande te becommentariëren. A.s. vrijdag moet dit rapport nl. toegestuurd worden aan 'Den Haag'.	√ XXXX
131217.16	T	De Begroting Belastingdienst is vastgesteld. Daarmee is ook de begroting voor B/Toeslagen vastgesteld.	√
131217.17	A	Nu de begroting voor 2014 is vastgesteld wordt bekeken wat dit betekent voor het stuurcontract 2014. Het stuurcontract wordt samen met de begroting 2014 geagendeerd voor het MT overleg van 14 januari 2014	XXXX
131217.18	A	Het Besturingsmodel Den Haag wordt geagendeerd voor het MT overleg op 7 januari 2014. Het gaat dan om een inhoudelijke bespreking van het model en het proces waarin dit model tot stand is gekomen.	XXXX
131217.19	T	1 BRN (bankrekeningnummer) gaat in per 1 januari 2014. Dat betekent dat de uitbetaling van de toeslag voor januari 2014 plaatsvindt conform deze nieuwe regelgeving. Wanneer de Belastingdienst niet beschikt over een geverifieerd bankrekeningnummer van de burger kan er niet uitbetaald worden. In zo'n geval wordt de burger schriftelijk geïnformeerd. Het MT onderhoudt in verband hiermee de komende weken nauw contact met Dienstverlening en B/CA. XXXX meldt hen wie er als contactpersoon fungeert.	√ XXXX
31217.20	T	Op 7 januari 2014 wordt de Nieuwjaarsreceptie gehouden tussen 15.00-18.00 uur. Communicatie vindt plaats via ons intranet.	√

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