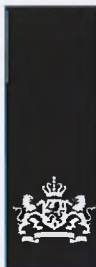


**VERSLAGEN MT-TOESLAGEN
2019**



Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
DEFINITIEF

Datum
25 januari 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 8 januari 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- Vrijdagmiddag zijn er selectiegesprekken gepland voor de MT-vacature.

A.2 Actualiteiten

- Er zijn onterecht brieven aan minderjarigen verzonden (handtekening in relatie tot huishoudsamenstelling. Er wordt gewerkt aan een oplossing.
- Voor de BD brede EDW-damage is mogelijk deze week al een oplossing voor Toeslagen beschikbaar. Er is geen directe impact voor de burger.
- De herziening van populatie B van damage 2018-65 wordt aangehouden in afwachting van overleg met UHB en FJZ.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 19-12-2018

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en verwerkt in de actielijst.

B TER KENNISNEMING

B.1 IA Rapportage december 2018

Toelichting:

- Het verschuiven van de opleverdatum van de SAS-Grid omgeving en het naar voren halen van de uitfasering van de oude AWS omgeving vormt een risico voor de continuïteit van onder andere de risico-selectie. De deadline voor de overgang van 1 april 2019 lijkt niet haalbaar.

Besluit:

- De business (Toeslagen) stelt een plan van aanpak op dat onderbouwt tot welke datum AWS nodig is. Het streven is dat AWS per 1-5 uit productie is maar indien mogelijk wel tijdelijk beschikbaar blijft voor schaduwdraaien. Als de datum van 1 april niet wordt gehaald is een DT-besluit nodig.

B.2 Maandbeeld december, verzuimrapportage en evaluatie productiebegroting

Naar aanleiding van de bespreking:

- Niet alle MT-leden hebben de rapportage tijdig ontvangen. XXXXX stemt de eerste 2 punten (hitrates en opbrengsten KOT) af met [] voor meer achtergrondinformatie.
- Er is meer aandacht nodig voor productiviteit, daarnaast is ook een meer uitgebreide analyse nodig. Tijdens een volgende MT-dag wordt uitgebreid ingegaan op productiviteit. Aan Productieregie en Bedrijfsvoering wordt gevraagd hun beelden te geven. Actie: XXXXX.
- De verzuimcijfers van december zien er goed uit.
- Het verslag van het laatste gesprek met de DG over de viermaandsrapportage (november) zal worden gedeeld met de MT-leden.

C TER BESLUITVORMING

C.1 Business Continuity management en organisatie crisismanagement thuiswerken

Toelichting:

- Het memo BCM Toeslagen beschrijft de stand van zaken en de acties die nodig zijn om aan niveau 3 van het BCM Maturity Model te voldoen.
- Daarnaast wordt vanuit het directieteam BD gevraagd om de namen op te geven van het crisismanagementteam van de directie Toeslagen.

Acties:

- Bedrijfsvoering wordt gevraagd om de urgentie van de acties na te gaan in verband met de bevindingen van de Algemene Rekenkamer en daarna de acties voor het halen van volwassenheidsniveau niveau 3 in te plannen.
- Voor het crisismanagementteam van de directie Toeslagen worden de volgende namen afgesproken:
 - o []
 - o []
 - o []
 - o Als lid worden de overige MT-leden opgenomen.
- [] (Bedrijfsvoering) wordt gevraagd de lijst verder uit te werken.
- Als het MT compleet is kan worden gestart met de trainingen.

C.2 Beslispunten productie

Toelichting:

- Op 6 november is de prioritering en werkverdeling voor het komend kwartaal vastgesteld. Op 19 december is teruggekeken op de eerste 6 weken en zijn acties en uitzoekpunten meegegeven aan Productieregie.
- Telefonische uitzoekopdrachten: de andere manier van prioriteren bevordert de tijdigheid van de afhandeling. De voorraad van 3000 posten is, ondanks de genomen versnellingsmaatregelen met de huidige onderbezetting niet weg te werken.
- Toezicht: de beschikbare capaciteit is aanzienlijk minder dan de noodzakelijke capaciteit.

- Bezwaar: we lopen in en we verwachten de KPI's te halen en geen massale verdaging meer nodig te hebben. Bezwaar behandelt nu alleen bezwaren en geen andere processen.

Besluit:

- Voor telefonische uitzoekopdrachten wordt het first in first out principe losgelaten, men gaat primair posten behandelen van 4 dagen oud. Daarna posten van 5 dagen oud en daarna posten van 3 dagen oud. Posten buiten de termijn (1400 posten) worden niet meer behandeld zolang de instroom groter is dan de productie. Als voor de 'oude' posten intussen een beschikking is afgegeven, blijft behandeling definitief achterwege, de overige gevallen worden zoveel mogelijk in overwerk behandeld. Met bijstand van Uitval/Uitworp is de tijdigheid van nieuw werk op deze wijze mogelijk.
 - Telefonische werkopdrachten die aan een ander proces zijn gekoppeld worden in dat proces behandeld. Deze werkwijze later evalueren.
 - Medewerkers UZK die voor Vraag worden opgeleid worden nu tijdelijk sneller in het proces Vraag ingezet. De ervaring die hiermee wordt opgedaan meenemen in een breder plan over opleidingen.
 - Teamleiders krijgen de ruimte om met een plan te komen voor het wegwerken van de voorraad. Thuiswerken is ook mogelijk met goedkeuring van de teamleider. In het plan (mogelijk voor alle processen) moet de ambitie opgenomen zijn waar het team/proces eind januari wil staan. Zaterdag 19-1 is beschikbaar voor overwerk.
 - Over Toezicht wordt volgende week verder gesproken in het MT.
- Actiepunten:**
- XXXXX neemt contact op met KI&S over het aanbod om te helpen bij Vraag op voor KI&S minder belastende momenten.
 - XXXXX neemt contact op met CAP over mogelijke hulp aan
 - [] hoeveel uren lemniscaat nodig zijn voor KOT; de resterende capaciteit kan worden ingezet voor Vraag.
 - XXXXX komt met een prognose en een plan voor het Uitval/Uitworp werk.

D TER BESPREKING

D3 AVG: schonen ongestructureerde data en AWS-migratie

- XXX bespreekt dit onderwerp met Bedrijfsvoering.

D.4 Niet gebruik KGB

Toelichting:

- Tijdens de uitwerking van de UTNS voor ophoging van het kindgebonden budget voor paren en de IBO kindregelingen is, mede op verzoek van SZW, onderzoek gedaan naar niet-gebruik en de effecten van de nieuwe KGB-wetgeving per 01-01-2020. Bij dit onderzoek is een populatie Toeslag-gerechtigden naar boven gekomen waarbij de aanvraag KGB was gestopt omdat er geen recht meer bestond en waarbij een herlevend recht op KGB door dalend inkomen voor opvolgende jaren niet automatisch is verwerkt in TVS. Het financieel belang is substantieel.
- Er vindt momenteel zowel Belastingdienst intern als interdepartementaal afstemming plaats over de nadere uitwerking, de besluitvorming, de (financiële) consequenties en de communicatie met de doelgroep.

D.5 P&F CDC

Toelichting:

- Dit O&F-rapport betreft de reorganisatie van CDC in het kader van de topstructuur. Omdat dit rapport een raakvlak heeft met Toeslagen verzoekt CDC een toets of deze in lijn is met O&F Toeslagen.

Besluit:

- De inhoud van het rapport komt overeen met de gesprekken die eerder zijn gevoerd met CDC voor wat betreft taakverdeling en de overgang van een viertal FTE naar CDC. XXXXX verzorgt de reactie naar CDC.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen

XXXXX:

- Het landelijk kader voor doorstroom geeft aan om terughoudend te zijn bij UZK die vast zijn geworden en nu solliciteren op andere functies. Dit punt wordt onder aandacht gebracht bij betrokkenen.
- Het EC stelt voor E-vacatures HAVO 4 gelijk aan MBO-4. Toeslagen sluit HAVO-4 niet uit als MBO-4 is gevraagd.

XXXXX:

- Wie gaat over het bestellen briefpapier en Toeslagenenveloppen?
gaat informeren bij .

F.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

G.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.

Formatie, bezetting en werk

Vandaag ligt de focus op de F-kant van O&F, voor de O is het wel/niet handhaven van procesgerichte teams een belangrijk issue.

Doel van vandaag is een eerste set van besluiten over het openstellen van vacatures.

Formatie en bezetting per 1-1-19.

De formatie van 940 FTE is nagenoeg gehonoreerd; alleen werkstroombesturing nog niet. De uitdaging voor nu is om op 928 FTE uit te komen.

De 940 FTE is exclusief de KOT-korting van 47 FTE. Deze 47 FTE zijn nodig, o.a. voor het verbetertraject KOT. De opnamecapaciteit is een zorgpunt.

Besluit:

De claim van 47 FTE indienen voor 2020.

Vanuit de TOP-structuur zijn extra TL-ers nodig, we willen geleidelijk naar de TOP-structuur toegroeien.

Actie:

De personeelsadministratie (P-direkt) op orde maken.

Actie (XXXXX en)

De lijst met medewerkers die wij betalen maar die niet voor ons werken doornemen en zoveel mogelijk te schonen.

De verwachte bezetting ultimo 2019 is 845 FTE. We komen nu 100 UZK en 40 vaste mensen tekort (excl. afspraken van vandaag).

We verwachten 10 opleidingsklassen voor dit jaar. Voor Utrecht krijgen we de klassen nu niet vol.

Regieteams

De begroting is 172 FTE en de verwachte bezetting is 151 FTE eind 2019. Dit betekent 21 vacatures eind 2019.

We hebben echter 1666 FTE gevraagd en toegekend gekregen; dat betekent 15 vacatures.

Het is belangrijk om de formatie voor de regieteams vast te zetten en daarnaar toe te groeien.

Actie:

Voorstel voor het labelen van ene deel van Productieregie en Handhavingsregie als primair proces (hoe dragen zij bij aan PxQ?).

Besluit:

De overbezetting accepteren en de 6 extra plekken stickeren in de grotere teams: (Productieregie 2 FTE, de overige teams 1 FTE).

De gewenste uitbreiding van Productieregie is al ingevuld.

Actie XXXXX:

De overbezetting van 1 FTE van Productieregie oplossen.

Besluit:

Plaatsing medewerkers projectorganisatie:

10, 2e

Plaatsing medewerkers Bedrijfsvoering 2:

10, 2e

Besluit:

In afwachting van O&F 2 de onderdelen die nog formeel zijn opgericht (bv Business Ontwikkeling) in een voorlopige 'schaduwadministratie' opnemen ('in oprichting').

Besluit:

Er kunnen 24 vacatures worden opengesteld vanaf het moment dat dit (om verschillende redenen) mogelijk is. Welke vacatures zijn dit?

Actiepunt:

overlegt met MT-leden wanneer welke regiovacatures kunnen worden opengesteld.

Actiepunt:

Tijdelijke ondersteuning zoeken voor Actie er

Actiepunt:

Over de regieteams heen kijken naar een betere verdeling van de schaarste. Er is met name behoefte aan business analisten en handavingsregisseurs zet een opdracht uit voor RTO. Neem inhuur mee als optie.

Productie

Besluit:

Het burgergeïnitieerd werkt blijft prioriteit houden maar we willen het belang van toezicht zichtbaar maken in de formatie/bezetting van IST en Toezicht. Dit betekent dat de toegezegde uren voor toezicht moeten worden vertaald naar de formatie/bezetting van de teams.

Besluit

Voor uitwisselbare teams wordt vooralsnog uitgegaan van de 80-20 regel voor de verhouding vast-flex.

Concreet: productieteams 0,78% vast personeel met uitzondering van Fraude (100%), Bezwaar (95%) en Beroep (0,9%).

Besluit:

De formatie in lijn brengen met begroot werk waarbij een span of control van 20 FTE de streefbezetting is waar naar toe wordt gewerkt.

Besluiten vast personeel:

Nu vacatures uitzetten voor:

- 6 vacatures voor Belcentrum (C-niveau).
- 14 vacatures voor Fraude, nu starten met 5 E-ers, als er geen E-werk is C-ers werven. Bedrijfsvoering gaat na of er E-werk is.
- 11 vacatures voor Beroep, nu starten met 8 FTE.

Daarnaast 25 mensen werven voor Leeuwarden en Heerlen.

Voor de andere teams in februari een plan maken.

Acties vast personeel:

- XXXXX en XXX maken voor 9 februari een plan om naar de gewenste situatie te komen van de processen Vraag en Uitval/Uitworp. Hierbij aandacht besteden aan:
 - o piekbezetting;
 - o labelen van de objectenadministratie;
 - o locaties;
 - o werving en absorptievermogen;
 - o overbezetting van Klacht en tekort van Vraag.

- XXXXX en XXX maken voor 9 februari een plan om naar de gewenste situatie te komen van de processen Bezwaar en Toezicht/IST. Hierbij aandacht besteden aan
 - o piekbezetting;
 - o verschuivingen;
 - o werving en absorptievermogen;
 - o locaties.

- Een plan maken voor en extra team Uitval/Uitworp omdat de teams nu te groot zijn.

Acties Flex personeel

- XXX schrijft een plan voor de personele capaciteit m.b.t. het verbeterplan KOT en lemniscaat KOT. Primair lemniscaat vullen, gaat ten laste van processen. Uiterlijk 25 januari een deelplan voor meer mensen (11 UZK) voor lemniscaat.



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

XX XXXXX

Versie

definitie

Datum

31 januari 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 22 januari 2019 – 09:30 – 12:00 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering.

Het memo 'Oogst lemniscaataanpak' schuift door naar volgende week.

A.2 Actualiteiten

- Er wordt gewerkt aan een brief over de problematiek rond de hervatting van de KGB voor de bewindspersonen van Financiën en SZW. De komende tijd worden updates van het memo opgeleverd. XXXXX informeert FEZ en IRF.
- De directeur Toeslagen heeft gesproken met de DG, FJZ en UHB over damage 2018-65 (vermogen niet meegerekend in inkomen). Er is afgesproken om populatie B te herzien op basis van individuele beoordeling. Op een later moment volgt een kamerbrief. Alle betrokken burgers ontvangen een brief met de aankondiging dat wordt teruggevorderd en met de vraag om te reageren. Vervolgens wordt beschikt op individuele basis. De werkwijze wordt gaandeweg ontwikkeld aan de hand van individuele gevallen.

10, 2e

- De voorjaarsnota wordt met FEZ besproken. In deze nota is ook de claim van 47 FTE opgenomen naar aanleiding van de eerdere formatiekorting KOT.
- Het Jaarcontract Toeslagen voor 2019 is vrijdag ondertekend.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 8 januari 2019

Het verslag wordt op enkele punten aangepast.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De bespreking van de actiepunten zijn besproken en verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Memo opvragen bankgegevens

Toelichting:

- Bankgegevens van aanvragers en derden kunnen worden opgevraagd indien de gegevens niet op andere wijze verkregen kunnen worden en er een vermoeden is van misbruik van toeslagen. De mogelijkheid tot het opvragen van bankgegevens vindt zijn grondslag in artikel 1a eerste lid, onderdeel c van het Uitvoeringsbesluit Awir. In dit memo wordt op hoofdlijnen beschreven op welke wijze (procedure) de bankafschriften mogen worden opgevraagd en op welke wijze de verkregen bankafschriften worden verwerkt.

Opmerkingen:

- Er wordt nog nagaan of bankgegevens sneller dan de voorgestelde 12 maanden kunnen worden verwijderd.

Besluit:

- Het MT stemt in met de voorgestelde werkwijze.

B.2 Advies intern opleidingsproces Toeslagen

Toelichting:

- In het memo worden een aantal besluiten gevraagd van het MT.

Opmerkingen:

- In het memo wordt gesproken over klankbordgroep en klantenraad. Het MT heeft een voorkeur voor de benaming 'klantenraad'.
- De MT-secretaris zal nagaan of, en in welke fase, er een verplichting is tot een adviesaanvraag in het kader van de medezeggenschap.
- Opleidingsteam en opleidingsmanager moeten nog worden meegenomen in de formatieverdeling voor 2019.

Besluit:

Het MT onderschrijft de richting en neemt de volgende besluiten:

1. De Toeslagenketen valt vooralsnog niet binnen de scope van het voorstel; de focus is kantoor Toeslagen.
2. Stel een kwartiermaker aan die integraal verantwoordelijk is voor het opleidingsproces, opleidingsprogramma en opleidingsteam. De kwartiermaker maakt binnen 1 jaar plaats voor een vaste opleidingsmanager. De kwartiermaker werkt de voorstellen verder uit en legt deze voor aan het MT.
3. Geef de teamleider (productie) een structurele verantwoordelijkheid aan de vraagkant.
4. Richt een klantenraad in bestaande uit een vertegenwoordiging van teamleiders voor een permanente evaluatie van het opleidingsproces.
5. Richt een vast opleidingsteam in voor de uitvoering van het opleidingsproces.
6. Inrichting van de alignment van de kwaliteitsproducten valt buiten de scope van de kwartiermaker maar maakt deel uit van de opdracht van projectleider [] (vaktechniek).
7. Ontwikkel een modulair opgebouwd opleidingsaanbod voor zowel nieuwe en bestaande medewerkers. Dit modulaire aanbod moet in lijn zijn met:

- a. het uitgangspunt dat we breed opleiden;
- b. het uitgangspunt dat de opleiding op inzicht en niet op taakuitvoering is gebaseerd;
- c. de beweging van de inbedding van Vaktechniek.

B.3 Resultaten Meet Ups 'Toeslagen als aantrekkelijke werkgever'

Toelichting:

- In oktober en december zijn er MeetUps georganiseerd met medewerkers en managers. De voorstellen zijn nu waar mogelijk vanuit de samenhang gecombineerd. Aan het MT wordt gevraagd om voorstellen te kiezen die voor een vervolg in aanmerking komen. Concreet worden de volgende besluiten gevraagd:
 - o Selecteren en prioriteren experimenten (aanbeveling 1,2).
 - o Uitvoering beleggen bij The Greenhouse Toeslagen (aanbeveling 3,4,5,6).

Besluit:

- Neem in 2 teams een proef met zelfsturing: medewerkers kiezen zelf hun werk en doen zelf de contractering.
- Neem initiatieven die de verbinding tussen medewerker en MT bevorderen: structurele informele ontmoetingen zoals een informeel koffiemoment met het MT. XXXXX is verantwoordelijk namens het MT.
- De uitvoering van de experimenten wordt belegd bij de initiatiefnemers en enkele teamleiders. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de methodiek van de Greenhouse; er wordt echter geen capaciteit van de Greenhouse ingezet. XXXXX is verantwoordelijk namens het MT.

B.4 Escalatie gegevensfundament

Toelichting:

- De oplevering van het gegevensfundament Toeslagen is dermate vertraagd dat het project rood is gevlagd in de IA-rapportage van december 2018. Het risico van de korte migratietijd voor de productie is groot, er wordt gevraagd om toestemming voor partieel uitstel op de AVG-deadline voor een fall-back omgeving. Een toelichting in het DT-BD van 31 januari 2019 is toegezegd.

Opmerkingen:

- Dit agendapunt wordt niet besproken in het MT maar opgepakt door het verantwoordelijke MT-lid.

C HAMERSTUK

C.1 Memo klantverificatiemethodiek

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met implementatie van de klantverificatie-methodiek die ook bij de BelastingTelefoon wordt geïmplementeerd. Na akkoord is afstemming via KI&S Toeslagen nodig zodat wij als Toeslagen volgend op KI&S kunnen gaan implementeren.

Besluit:

- Het MT stemt in met het voorstel.

D TER KENNISNEMING

D.1 Opheffen COR Belastingdienst voorbereidingscommissie

Toelichting:

- De COR Belastingdienst voorbereidingscommissie voor de Primair Proces Directie Toeslagen is m.i.v. 1 januari 2019 opgeheven i.v.m. de definitieve

oprichting van het organisatieonderdeel Directie toeslagen in het kader van de Topstructuur Belastingdienst.

Opmerkingen:

- De stukken worden ter kennisgeving aangenomen.

D.2 Voortgang Verbeterplan KOT en IBO Toeslagen (mondeling)

Toelichting:

- De programma inrichting krijgt nu vorm. Het business ownership is ingericht.
- De benodigde capaciteit voor inhuur is geïnventariseerd en eerder in het MT vastgesteld. Nu wordt gewerkt aan de profielen, de VT-aanvragen moeten zo spoedig mogelijk worden ingediend. De verbinding met de lijnorganisatie is een aandachtspunt. De activiteiten die een rechtstreeks effect hebben op onze terugvorderingen moeten in beeld worden gebracht.

D.4 Oogst lemniscaataanpak 2018

Toelichting:

- Het memo beschrijft de veranderingen die in 2018 zijn gerealiseerd op basis van de lemniscaataanpak, op het gebied van 'no touch', het vergroten van toekenningszekerheid en geautomatiseerd toezicht.

Opmerkingen:

- Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

D.5 Maandrapportage december 2018

Toelichting:

- Dit betreft de maandrapportage van bedrijfsvoering over december inclusief de reflectie.
- De maandrapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

D3 Voortgang acties bestuursrecht, brieven en onderzoek documenten

Toelichting:

- Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar volgende week.

E TER BESPREKING

E1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Er zijn geen bespreekpunten.

E.2 Vervolg plan van aanpak Kwaliteitsborging bij Toeslagen

Toelichting:

- Dit agendapunt is niet besproken.

E.3 Vervolg MT-dag 15 januari

Toelichting:

- De besluiten en actiepunten worden besproken en op enkele punten aangepast.

Opmerkingen:

- Het voorstel voor de formatie/bezetting van Beroep wordt na afstemming met Bedrijfsvoering en Vaktechniek geagendeerd voor het MT van 5 februari.

E.4 Afschalen QA (Vertrouwelijk)

Toelichting:

- Productieregie heeft onderzocht of het mogelijk is om meer productiecapaciteit beschikbaar te krijgen door het verminderen van de inzet op de kwaliteitscontrole in de productieteams (QA). Was onderdeel van voorstellen vanuit Bezwaar.

Opmerkingen:

- Het MT laat optie 2 (QA tijdelijk verminderen) verder onderzoeken en geeft de volgende aandachtspunten mee:
 - o Hoe verhoudt dit voorstel zich tot de verantwoording en de afspraken met de ADR?
 - o Kunnen processen worden uitgezonderd?
 - o Hoe lang wordt de vermindering van QA toegepast?

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- Er worden geen punten ingebracht.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.00 uur.

20190124 Acties en besluiten MT werksessies

Nr.	Onderwerp	Omschrijving actie / voornemen	Actiehouder	Datum	Status / Toelichting / Afspraken
A	Werving en formatie				
1	Span of control	Toegroeien naar span of control van de TOP-structuur en werkafspraken maken over de SPOC die we gaan hanteren.			Zie verder besluit 2019-008.
2	Opleidingen	De opleidingsplanning maandelijks agenderen voor het MT.			
3	Opleidingen	Nagaan of opleidingen en en personeelsontwikkeling voldoende zijn afgedekt			
4	Vacatures	Vacatures openstellen en vanuit verruimd kader Beroep nu openstellen. Besluiten nemen over regieteams.			Regie: 24 vacatures openstellen rekening houdend met overbezetting PR. Prioritering door MT-lid i.s.m. M2 (zie verder besluit 2019-003). Productie: Vacatures openstellen voor (zie verder besluit 2019-007): - Fraude 14 FTE (eerst 5 GF E) - Beroep 11 FTE (eerst 8 GF F) - Belcentrum 6 FTE (GF C) - Heerlen en Leeuwarden 25 FTE totaal (GF C).
5	Formatie/bezetting	Plan opstellen voor het op orde brengen en houden van de personeelsadministratie in P-direkt.			
6	Formatie/bezetting	Lijst met medewerkers die wij betalen maar die niet voor ons werken, doornemen en zo mogelijk schonen.			i.s.m. <input type="text"/>
7	Formatie/bezetting	Voorstel uitwerken voor het labelen van een deel van Productieregie en Handhavingsregie als primair proces.			
8	Bezetting	Over regieteams heen kijken naar betere verdeling van de schaarste. Er is vooral behoefte aan data analisten en handhavingsregisseurs. Inhuur niet uitsluiten. Opdracht voor RTO.			i.s.m. <input type="text"/>
9	Formatie/bezetting	Een plan om naar de gewenste situatie te komen van de processen <u>Vraag, Klacht en Uitval/Uitwerp</u> . Onderwerpen: o piekbezetting en bezetting per team; o labelen van de objectenadministratie; o locaties; o werving en absorptievermogen; o overbezetting van Klacht en tekort van Vraag.			Plannen voor Vraag/Klacht/UU en voor Bezwaar/TZ/IST samenbrengen met om binnen kader te blijven voor formatie en niveau.
10	Formatie/bezetting	Een plan om naar de gewenste situatie te komen van de processen <u>Bezwaar en Toezicht/IST</u> . Onderwerpen: o piekbezetting en bezetting per team; o niveau C/E o verschuivingen; o werving en absorptievermogen; o locaties.		09-02-19	Plannen voor Vraag/Klacht/UU en voor Bezwaar/TZ/IST samenbrengen met om binnen kader te blijven voor formatie en niveau.
11	Formatie/bezetting	Plan voor benodigde productiecapaciteit ten behoeve van Ierniscaat KOT en opleidingsteam.			Opleidingsteam opnemen in formatie.
12	Bezetting	Plan voor personele capaciteit m.b.t. verbeterplan KOT.			
13	Formatie	In afwachting van O&F 2 de onderdelen die nog niet formeel zijn opgericht (bv BO) in de administratie opnemen.			
14	Werving	De volgende functies inhuren voor verbeterplan KOT: 1 FTE senior communicatie adviseur. C&DV. 0,5 FTE pilot coördinatie (JR projectleider). HHR, 2 FTE data analist. DAT, 1 FTE TL-er (vervanging Remco) Productieregie.			

20190124 Acties en besluiten MT werksessies

Nr.	Onderwerp	Omschrijving actie / voornemen	Actiehouder	Datum	Status / Toelichting / Afspraken
B CAF 11					
1	Inbedding Vaktechniek	De inbedding van vaktechniek meenemen in O&F 2.			PvA Versterking kwaliteitsborging Toeslagen is uitgezet bij B&VT en wordt daarna besproken in RTO.
2	Werkinstructies	Opdracht formuleren voor de projectleider die per 1-2 moet starten (richtdatum).			Opdracht betreft proces/inhoud/inrichting werkinstructies. Aanvraag PL-er bij I-interim uitgezet. Opdracht afstemmen met FJZ en Vaktechniek.
3	Proces-vertegenwoordiging	Een plan opstellen voor inhoudelijke versterking dat ons in de uitvoering de ruimte geeft.			Afspraak: dubbele procesvertegenwoordiging Beroep met twee tenzij . Voortgang: - XXX bespreekt begin januari met team Beroep. - [] werken het plan inhoudelijk uit.
4	Kamervragen	BDO en BV richten (i.s.m. BDG en UHB) het proces van beantwoording kamervragen verder in.			- XXXXX bespreekt opdracht voor 1-1 met []
C HHR en risicoselectie					
1	Handhavingsplan	UHB en HHR werken de handhavingsstrategie uit naar een handhavingsplan.			Vervolg?
2	Evaluatie IST & Fraude	Plan van aanpak IST&Fraude bespreken: inhoudelijk en randvoorwaarden (aansturing en capaciteit).			Plan van aanpak geagendeerd voor RTO van 7-1-19.
D Verbeterplan KOT					
1	Werving	Afgestemd plan voor de werving van 5-10 mensen.		15-01-19	NB. De overzichtstabel is leidend voor wat er moet gebeuren. Geschatte capaciteit volgens Ronald: voor programma 3 fte inhuren, voor kern team is per regiegebied ½ FTE nodig. Daarnaast 5-10 mensen werven (back fill). Zie ook C.15 en C.16 voor formatie.
2	Casemanagement	De 'rekening opmaken' voor de extra structurele productiecapaciteit.		Q2	
3	Gegevensleveringen	Afstemmen met het werkveld over intensivering gegevensleveringen met de KOO (bv OSWO).		Q2	Regie oppakken vanaf Q2 . Na afronding van het programma structureel inregelen en inbedden in het MT.
4	IV-opdracht app en portal	Business owner C&DV inhuren. XXX neemt dit mee in VT-aanvraag.		15-01-19	App en portaal leiden tot IV-opdracht; voor C&DV is daarom een full time business owner nodig.
5	Monitoren en rapporteren	Controlcapaciteit alloceren.			Monitoren en rapporteren aan de stuurgroep wordt een belangrijk item. XXX kijkt met XXXXX naar controlcapaciteit vanuit C&F.
E Prio's MT 1e halfjaar					
1		Vlootshouw teamleiders.		april	
2		Lange termijn visie Toeslagen formuleren		eind Q2	
3		Teambuilding voor MT.		Q2	Als MT compleet is.
4		Met TL-ers communiceren over functieweging.		19-03-19	M-dag
5		Ziekteverzuim en MTO.		29-01-19	MT-dag
6		O&F 2 bespreken tijdens MT-dagen.		01-04-19	
7		Vervolg GSV bespreken.		Q2	
8		BC Fraude afronden.		maart	Zie ook C2 en F1
F Prio's MT 2e halfjaar					
1		Doorontwikkeling KPI's.		2e halfjaar	
F O&F 2					
1		Inhoud werk IST en Fraude			Zie ook C2
2		Positionering Vaktechniek en kwaliteitsregie.			Zie ook B1

20190124 Acties en besluiten MT werksessies

Nr.	Onderwerp	Omschrijving actie / voornemen	Actiehouder	Datum	Status / Toelichting / Afspraken
3		Opdracht om alle gegevensleveringen in beeld te brengen.			Opdracht verstrekt vanuit ketentafel.
4		Ontwikkeling en Innovatie.			
5		B-medewerkers.			
6		Verder nadenken over het huidige besturingsmodel met kwadranten.			Uitgangspunt voor besturing en inrichting: 1. Kaders integraal. 2. Uitvoering vertrouwen. 3. Verantwoording integraal.
7		Procesverantwoordelijkheid en rol van BO-er in vernieuwingstrajecten verdelen over de portefeuilles of beleeggen bij HHR?			
G Opgevoerd dd: Longlist aandachtspunten					
1	25-01-19	10, 2e			Op verzoek van XXX opgevoerd. Zie ook mail [] van 16-1-2019.
H BESLUITEN MT-DAG					
1		Voor regieteams 24 vacatures openstellen o.b.v. de gewenste bezetting, rekening houdend met overbezetting bij Productieregie, waarbij er een overbezetting komt van 6 FTE. MT-leden stellen de vacatures open.		15-01-19	
2		De 3 medewerkers van Bedrijfsvoering 2 plaatsen bij Business Ontwikkeling.		15-01-19	
3		10, 2e		15-01-19	
4		actie XXX i.s.m. XXXXX. Uitgangspunt voor omzetten begrotingsuren naar formatie is 80%/20% vast flex - Uitzonderingen: beroep (90/10) en Fraude (100/0) - Formatie Fraude opgehoogd naar 45 FTE i.v.m. met niet PxQ werk. toegenomen bezetting 55 FTE		15-01-19	
5		Vacatureruimte Productie is 54 FTE overall, vacatures openstellen voor: - Fraude 14 FTE (eerst 5 GF E) - Beroep 11 FTE (eerst 8 GF F) - Belcentrum 6 FTE (GF C) - Heerlen en Leeuwarden 25 FTE totaal (GF C)		15-01-19	



Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
definitief

Datum
6 februari 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 29 januari 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering.

A.2 Actualiteiten

- De voorzitter geeft een update over de problematiek rond de hervatting van de KGB en damage 2018-65 (vermogen niet meegerekend in inkomen).

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 22 januari 2019

Het verslag wordt op enkele punten aangepast.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De bespreking van de actiepunten zijn besproken en verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Werving opdrachten management traineetraject

Toelichting:

- Er is een verzoek van Ormit om voor 1 maart een opdracht aan te leveren voor de inzet van een management trainee gedurende acht manden vanaf 1 mei.

Besluit:

- De trainee zal worden ingezet voor de objectenadministratie. XXXXX zal fungeren als opdrachtgever; de inhoudelijke praktijkbegeleider wordt geleverd door Productieregie.

Actiepunt:

- Voor 1 maart een opdrachtformulier met een nadere uitwerking inzenden.

B.3 Overwerk a.s. zaterdag 2 februari 2019

Toelichting:

- Gezien het aantal medewerkers dat naar kantoor wil komen, wordt geadviseerd om het overwerk van 2 februari geheel vanuit huis te laten doen. Dit scheelt opening van kantoren, lunch, reiskosten, BHV, inzet van teamleiders en medewerkers productieregie.

Besluit:

- Het MT volgt het advies om het overwerk door laten gaan maar alleen vanuit huis.

C HAMERSTUK

Er zijn geen hamerstukken.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- In het vervolg zal de concept agenda van het DTBD worden bijgevoegd. Er zijn nu geen specifieke bespreekpunten.

D.2 Productieplan week 6 t/m week 17 2019 kantoor

Toelichting:

- Door de forse onderbezetting kan niet al het werk worden weggezet. Gevolg is dat de voorraden toenemen en de tijdigheid meer en meer onder druk staat.

Opmerkingen:

- De ambitie is om het werk en de beschikbare capaciteit in het vierde kwartaal weer op orde te hebben. Doorschuiven van het werk is voor nu geen oplossing meer; er zijn keuzes nodig over het werk dat we wel en niet kunnen doen. Burger geïnitieerd werk moet altijd behandeld worden. Dit betekent dat de keuzes moeten worden gemaakt in het toezichtwerk op basis van risico-afweging en de afweging tussen toezicht vooraf of toezicht achteraf. Onder toezicht achteraf vallen ook de uren voor Verbetervoorstellen KOT (casemanagement en lemniscaatteams).

Besluit:

- 1) Inzet vanuit uitval uitworp teams continueren op het proces telefonische uitzoekopdrachten. Voor Uitval/Uitworp Overig beoordelen of en eventueel welk werk definitief niet wordt behandeld.
- 2) De capaciteit op het proces toezicht vooraf verhogen met 3.500 uren en hiervoor capaciteit van bezwaartteams inzetten. Een deel van deze 3.500 uren inzetten voor verbetervoorstellen KOT en een deel voor toezicht. Wat overblijft (aantal uren nog te bepalen) niet meer behandelen

- 3) De prioriteit van toezicht overig verhogen omdat de verdaagdatum van 31 mei 2019 anders niet meer haalbaar is. Meevallers UU (zorgverzekerdheid) en BB (minder instroom BBZ) besteden aan toezicht achteraf.

Acties:

- Handhavingsregie werkt met Productieregie en Bedrijfsvoering voor de MT-dag van 12 februari een toezichtplan uit voor 2019. In dit toezichtplan wordt aangegeven welk toezicht kan worden uitgevoerd met de beschikbare capaciteit op basis van een brede risico-afweging.
- De volgende voorstellen worden door Bedrijfsvoering uitgewerkt voor de MT-dag van 12 maart:
 - o De instroom van flex medewerkers verhogen dan wel versnellen.
 - o Verhoging van de productiviteit en inzetbaarheid. Eerste actie is om de teamleiders om voorstellen te vragen.

Instream uitzendkrachten

In lijn met het opleidingsplan worden de uitzendkrachten die nu met de opleiding starten al gekoppeld aan het team waar ze zullen instromen.

Besluit Utrecht:

- 6 uitzendkrachten naar Vraag 1.
- 3 uitzendkrachten naar een nieuw te vormen team Uitval/Uitworp.

Besluit Den Haag:

- 11 uitzendkrachten naar Vraagteams, in overleg tussen MT-lid en teamleiders te verdelen.

E TER KENNISNEMING

E.1 Stand van zaken deelname cursus i-bewustzijn en AVG

Toelichting:

- Aan Bedrijfsvoering is gevraagd om een inventarisatie uit te voeren op de aantoonbaarheid van de gevolgde iBewustzijn en AVG cursus. Op 17 januari is deze inventarisatie uitgezet waarbij voor ongeveer 2/3 van de medewerkers het resultaat is ontvangen. Hieruit blijkt dat 5% van de medewerkers niet of gedeelte de cursus aantoonbaar hebben voltooid. Geëxtrapoleerd naar de volledige populatie gaat het om 52 medewerkers die de cursussen nog niet hebben gevolgd.

Opmerkingen:

- Bedrijfsvoering wordt gevraagd om de teamleiders te rappelleren die nog niet hebben gereageerd.
- Het kader is duidelijk, in de MT-terugkoppeling wordt de teamleiders nogmaals verzocht om de medewerkers de cursussen voor 1 februari af te laten ronden. Van de teamleiders wordt verwacht dat zij vervolgens in gesprek gaan met de medewerkers die de cursus niet voor 1 februari hebben afgerond, dit mede in het licht van de thuiswerk-faciliteiten.

E.2 Voortgang acties bestuursrecht, brieven en onderzoek documenten

Toelichting:

- Er is een zorgpunt bij Beroep over de bezetting. De eerste vacatures zijn opengesteld.
- De werkgroep Werkinstructies is gestart.

E.3 Oogst lemniscaataanpak 2018

Dit agendapunt is niet behandeld en wordt geagendeerd voor het MT van 5 februari.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

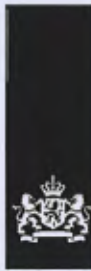
- Er worden geen punten ingebracht.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

Er zijn geen punten in de MT-vergadering besproken.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
concept

Datum
21 februari 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 5 februari 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering.

Mededelingen:

- 10. 2e

--

Agenda:

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.2 Actualiteiten

- De claim van 47 FTE in verband met de eerdere korting directe financiering KOT is nog onderwerp van gesprek.
- De deelname aan het overwerk op zaterdag 2 februari was lager dan de vorige overwerkdag. Er is nu alleen thuisgewerkt, het resultaat was naar tevredenheid. Het overwerken wordt nog geëvalueerd.
- Er zijn notities voorbereid voor de staatssecretarissen van Financiën en SZW over de problematiek rond de hervatting van de KGB. Over scenario's v.w.b. terugwerkende kracht wordt nog nagedacht. Voor de behandeling wordt een projectmatige aanpak overwogen.
- De staatssecretaris heeft een aanpassing gevraagd in de aanpak van damage 2018-65 (vermogen niet meegerekend in inkomen).
- CAF-11: voor de DG moet volgende week een overzichtsnotitie worden opgeleverd gericht op de lopende procedures.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 29 januari 2019

Het verslag wordt op enkele punten aangepast.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en verwerkt in de actielijst.

Vertrouwelijk:

Naar aanleiding van de evaluatie Business Case Fraude wordt het volgende afgesproken over de te volgen hoofdlijn voor de evaluatie.

- We rapporteren over de resultaten van de afgelopen 5 jaar. Voor 2018 was de opbrengst van de BC Fraude lager dan de norm en voor 2019 zal dat ook het geval zijn. Belangrijkste oorzaak is de onderbezetting waardoor minder uren aan Toezicht kunnen worden besteed. De personele bezetting zal naar verwachting in het 4^e kwartaal van 2019 weer op sterkte zijn.
- Toeslagen blijft onverminderd inzetten op fraudebestrijding. Daarnaast zijn nieuwe initiatieven ontwikkeld, gericht op voorkomen in plaats van opsporen. Deze initiatieven hebben tot substantiële opbrengsten geleid.
- De huidige rekenregels doen onvoldoende recht aan het brede palet van toezicht dat inmiddels is ontwikkeld. Daarom wordt voorgesteld om nieuwe rekenregels te ontwikkelen voor de rapportage over toezicht en fraude.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Voorgenomen besluit Uitbreiding formatie/bezetting Beroep

Toelichting:

- De uitbreiding van 8 naar 14 F-ers moet nog worden onderbouwd. XXX zal het voorgenomen besluit schriftelijk afstemmen met de MT-leden en komt daarna terug met een voorstel.
- Voor de I-ers wordt eerst nog gekeken naar de vaktechnische structuur en de dubbele vertegenwoordiging. XXX gaat na wat de stand van zaken is.

C HAMERSTUK

C.1 Plan van aanpak IST en fraude

Toelichting:

- Op 12 december 2017 is de Evaluatie IST en fraude besproken in het MT en zijn de conclusies en aanbevelingen onderschreven. Een aantal voorstellen zijn opgepakt, maar door tijdgebrek weer neergelegd. Het afgelopen jaar neemt het aantal beoordeelde risicoposten af door een dalende behandelcapaciteit. Bovendien is het model in de loop der jaren minder onderscheidend geworden in het markeren van risicovolle posten.
- Doel van het plan van aanpak:
 - Een aantal aanbevelingen uit het rapport zijn samengevoegd met als doel het versterken van het toezichtinstrumentarium, te weten:
 - o Gerichtere risicoselectie
 - o Efficiëntere toewijzing mate van toezicht
 - o Efficiëntere toepassing van toezicht
- Opmachtformulering:
Verbeter het toezichtinstrumentarium, door een leercirkel met de regieteams in te richten voor signalen uit de productieteams.

Opmerkingen:

- De leercirkel betreft zowel de behandeling van de risicoselectie als het risicoselectiemodel zelf.
- De teamleider van Handhavingsregie wordt verantwoordelijk voor de implementatie in de lijn.

Besluit:

- Het plan van aanpak is akkoord. De projectleider wordt gevraagd om elk kwartaal in het MT een terugkoppeling te geven.

Actiepunt:

- Voor de aanbevelingen uit de 2 onderliggende rapporten die (deels) buiten de scope vallen van het plan van aanpak IST-Fraude moet worden nagegaan welke onderdelen anders zijn afgedekt en welke onderdelen op een later moment moeten worden geagendeerd. Actie XXXXX.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Er zijn geen specifieke bespreekpunten.

D.2 Rappelleren burgers

Toelichting:

- Eerder is besloten om het rappelleren te gaan implementeren. Na overleg met de contactpersonen van de Nationale Ombudsman (team Klacht) is besloten om dit onderwerp niet opnieuw met de Nationale Ombudsman te gaan bespreken.

Besluit:

- De implementatie van het rappelleren moet nu worden opgepakt.
- Met Vaktechniek wordt gekeken naar de noodzaak van het opvragen van stukken.
- De aan te passen werkinstructies indien mogelijk meenemen in de actie in het kader van de CAF-11 aanpak.

Acties:

- Een implementatieplanning opstellen voor het MT incl. de impact op het lopende werk. Eerste stap is het formuleren van een juridisch kader voor een specifieke aanpak per proces. Actie XXXXX.

D.3 Programma MT-dag 12 februari

De agendapunten voor de MT-dag worden vanuit de voorraadagenda doorgenomen en afgesproken.

D.4 Voorstel vermindering toezichtactiviteiten (vertrouwelijk)

Toelichting:

- Deze week wordt er door Handhavingsregie in samenwerking met Productieregie en Bedrijfsvoering verder gewerkt aan een voorstel voor de MT-dag van 12 februari. Dit voorstel bestaat uit een toezichtplan 2019 en een aangepaste productieplanning 2019. In het toezichtplan is opgenomen:
 - o Uit te voeren toezicht in 2019 en per maatregel het risico wat daarmee wordt afgedekt.
 - o Niet uit te voeren toezichtmaatregelen en per maatregel de risico's en gederfde opbrengst.

E TER KENNISNEMING

E.1 Oogst lemniscaataanpak 2018

Toelichting:

- Het jaarverslag beschrijft de veranderingen die in 2018 zijn gerealiseerd op basis van de lemniscaataanpak, op het gebied van 'no touch', vergroten van toekenningszekerheid en geautomatiseerd toezicht.

Opmerkingen:

- Het Regie Teamleiders Overleg geeft aan dat de communicatie van de resultaten door het jaar heen via demo's prima is georganiseerd. Een aandachtspunt is de implementatie van de resultaten.

Opmerkingen:

- Het MT complimenteert de betrokkenen met de behaalde resultaten.
- De leerpunten moeten dit jaar worden opgepakt.
- Van de afgeronde pilots worden 2 pilots niet geïmplementeerd en is 1 pilot in de afrondende fase.
- Voor 2019 komt er een lemniscaatteam in Utrecht en een lemniscaatteam in Leeuwarden.

E.2 Bevindingen E-herkenning

Toelichting:

- In 2018 zijn de vakorganisaties FNV en CNV in de gelegenheid gesteld om tijdens de HUBA-campagne te werken met eHerkenning om de leden te helpen bij hun toeslagen. Zij vullen voor ca. 200.000 burgers de aangifte inkomstenbelasting in en zij kunnen daarbij ook de lopende toeslagen van 2017 wijzigen en voor 2018 het geschatte inkomen aanpassen. Uit een uitgevoerde analyse blijkt dat er voor 632 burgers een aanvraag of wijziging is ingevuld; dit is dit een mager resultaat.

Opmerkingen:

- Het is belangrijk om de voorziening op ruimere schaal binnen de Belastingdienst te gaan gebruiken in het kader van de aangiftecampagne.

Besluit:

- De drie aanbevelingen worden door XXXXX meegenomen in het gesprek met de directie Particulieren.

E.3 Werkbezoek IBS Toeslagen aan kantoor Toeslagen

Toelichting:

- Medewerkers van IBS Toeslagen komen op bezoek om kennis te maken met de werkpraktijk van kantoor Toeslagen. Het werkbezoek start met een plenair deel waarin de directeuren worden gevraagd om kort een presentatie over de organisatie Toeslagen te houden.

Opmerkingen:

- Het MT onderschrijft dit initiatief van business en IV om elkaars werkwijze beter te leren kennen.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- XXX: medewerkers IST mogen 10 uur schrijven? XXXXX zoekt uit.
- IBO Toeslagen: XXX zoekt uit wat de stand van zaken is.
- Het MT gaat akkoord met het voorstel om voor de komende periode 10 MBO stagiaires in Utrecht te laten starten. wordt gevraagd met het MT af te stemmen over de toedeling van de stagiaires aan teams.

G.2 Personeelsvertrouwelijk

De personeelsvertrouwelijke zaken zijn buiten het overleg besproken.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.

Verslag MT-dag 12 februari 2019

Algemeen en actualiteiten

- XXXXX: vanuit ketenmanagersoverleg de oproep om voor EBV en digitalisering uit te dragen dat dit een risicovol proces is en geen data te communiceren. Onze zorg is met name het ont-digitaliseren. Er is een UTNS-achtige aanpak nodig (uitvoeringsrisico's etc.). XXXXX neemt dit punt mee in de rondvraag van het komende DTBD.
- Avondopenstelling: waarom doen we dit en is er een formele opdracht? Hoeveel wordt er gebruik van gemaakt?
- Team Beroep; werving F-ers. Inzetbaar maken kost driekwartjaar. Door mensen die aangenomen zijn bij Blauw ontstaan er problemen bij de vertegenwoordiging bij beroepszaken. Mogelijkheid onderzoeken om ze wel te laten gaan maar tijdelijk in te lenen voor de borging van de continuïteit. Nu plan en afspraken maken, actie XXX. Melden in het kader van beleidsbesluit dat dubbele vertegenwoordiging langer gaat duren. Hierbij laten zien wat we doen (oa 4-ogenprincipe) om er naar toe te groeien.
- [] moet langs de MT-leden over de verdeling van de MBO-stagiaires.
- Verschillen in discretionaire bevoegdheden van uitvoeringsorganisaties; XXXXX heeft gereageerd in het kader van een uit te voeren onderzoek.
- Verkenningen IBO: tussenstand is dat afstemming niet volledig is. Afstemming met DG nodig.
- Met KI&S gesproken over uitwisseling van medewerkers tussen BelTel en Toeslagen.
- Financiële rapportage ter kennisgeving.
- Verzuimrapportage.
- Volgende week een besluit over uitvoerbaarheid plan van aanpak Evaluatie IST-Fraude.

Formatieplan

PvA Bezwaar Toezicht IST i.s.m. Heerlen/Leeuwarden (communicerende vaten).

PvA Vraag Klacht UU (communicerende vaten).

Beiden moeten resulteren in totaalplan van []

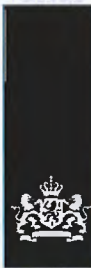
Planningsafspraken:

- PvA 's in MT van 5 maart: hoeveel teams op welke locatie in de eindsituatie verdeeld over de processen. Op welk niveau gaan werven? Eind volgende week klaar. Ook de delta laten zien.
- Contactpersonen NO naar BDO?

Werven voor BO en DAT (O&F2) voorlopig onder bestaande teams.

Ik krijg nieuwe versie van []

Vaktechnische organisatie



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

XX XXXXX

Versie

concept

Datum

21 februari 2019

CONCEPT

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 19 februari 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering.

Agenda:

- Het onderwerp Hervatting KGB wordt toegevoegd.

B.2 Actualiteiten

- De kinderombudsman heeft in de pers aangegeven dat de belangen van het kind in de CAF-11 zaak onvoldoende zijn meegenomen. UHB heeft Toeslagen vooraf niet betrokken bij het formuleren van de reactie.
- Morgen (20 februari) is er werkoverleg met de staatssecretaris, o.a. over de tweewekelijkse actielijst van CAF-11. XXXXX is hierbij namens Toeslagen aanwezig.
- Het MT heeft behoefte aan nadere afspraken over het delen van communicatie met 'Den Haag' (bestemd voor DG en staatssecretaris) in het MT. Actiepunt.
- Vanuit de werkgroep IBO worden eind deze week twee verkenningen ('T-2' en '90%') in de lijn gebracht. SZW is penvoerder voor deze verkenningen.
- De evaluatie van de Business case Fraude is in de afrondende fase en wordt op 7 maart besproken in het opdrachtgevers-opdrachtnemers overleg (OOT).

C.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 29 januari 2019

Het verslag wordt vastgesteld.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Plan van aanpak IST en fraude

Toelichting:

- Het op 5 februari in het MT vastgestelde plan is opnieuw geagendeerd omdat er vragen waren over de beschikbare en in te zetten capaciteit bij Productieregie.
Het capaciteitsvraagstuk is inmiddels opgelost maar blijft wel een aandachtspunt.

C HAMERSTUK

Er zijn geen hamerstukken.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Er zijn geen specifieke bespreekpunten.

D.2 Realisatieplan verbeteringen KOT en voortgangsrapportage januari

Toelichting:

- Het realisatieplan en de voortgangsrapportage zijn bedoeld ter kennisgeving. Het programmaplan is in samenwerking met SZW opgesteld. De maandrapportage over januari is de eerste rapportage van het programma en bestaat uit een detailrapportage over de fiches en een copafijth-brede rapportage inclusief de risico's.
- Er wordt nog gezocht naar de goede rapportagevorm. Een actie kan goed uitgevoerd en tijdig afgerond zijn maar tot de conclusie leiden dat deze niet bijdraagt aan de doelstelling (niet het beoogde effect heeft).
- Verbeteringen die eerder zijn doorgevoerd buiten het programma, maar wel bijdragen aan de programmadoelstellingen, worden geïnventariseerd en als gerealiseerd opgenomen.
- Voor alles op het gebied van data is een beperkte groep analisten beschikbaar waarop veelvuldig een beroep wordt gedaan, dit is een risico.
- Er is door het programma veel geïnvesteerd in de contacten met het veld.

D.3 Versterking kwaliteitsborging bij Toeslagen

Toelichting:

- Dit plan van aanpak is geschreven door FJZ met hulp van de directie Vaktechniek en in goede samenwerking met Toeslagen. Aanleiding voor dit plan van aanpak was de CAF-11 zaak. Er volgt nog een opdracht van FJZ om het plan in uitvoering te nemen. Het plan van aanpak wordt al gebruikt als kader bij uitvoering van de plannen en de inrichting van de vaktechnische structuur.

Opmerkingen:

- Het plan van aanpak is onderdeel van de programma-opdracht voor CAF-11. De organisatorische inbedding en bestuurlijke borging van vaktechniek is hierbij het eerste aandachtspunt.
- Het is wenselijk dat de betrokken medewerkers van o.a. beleid en vaktechniek en kwaliteitsregie zoveel mogelijk betrokken worden bij de verdere inrichting.

D.4 Werkbezoek DG

De DG brengt op 5 maart een werkbezoek aan Toeslagen.

Afgesproken wordt dat de DG in gesprek gaat met het team Beroep, met de contactpersonen voor de nationale ombudsman en met enkele medewerkers die nauw betrokken zijn bij de herstelactie KGB.

D.5 Herstelactie KGB

Naar aanleiding van vragen van SZW over de uitvoering worden afspraken gemaakt over de beantwoording.

E TER KENNISNEMING

E.1 Release 2019.06

De release informatie wordt ter kennisgeving aangenomen.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- Het kader voor het werken van extra uren wordt verspreid door Bedrijfsvoering. Actie XXXXX.

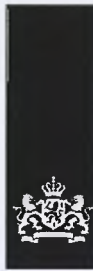
G.2 Personeelsvertrouwelijk

De personeelsvertrouwelijke zaken zijn buiten het overleg besproken.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.

CONCERN



Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
concept

Datum
28 februari 2019

CONCEPT

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 26 februari 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

--

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering.

Agenda:

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.2 Actualiteiten

- Volgende week woensdag is er een kamerdebat rond de CAF 11 zaak. Dit debat wordt door Toeslagen en UHB voorbereid.
- Van de Auditdienst Rijk is een concept nota rond toeslagschulden ontvangen. Toeslagen levert een bijdrage aan de reactie op deze nota.
- In verband met het vertraagd invoeren van 'vooraf toepassen beslagvrije voet' is aan de staatssecretarissen van Belastingdienst en SZW toegezegd om tussenmaatregelen te nemen. Eén van de te onderzoeken onderdelen is de inperking van dwangverrekeningen over toeslagen heen bij deze doelgroep.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 19 februari 2019

Het verslag wordt met enkele aanpassingen vastgesteld.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en verwerkt in de actielijst.

D TER BESPREKING

D.1 Toezichtplan 2019

Toelichting:

- Volgende week dinsdag wordt het concept toezichtplan 2019 besproken met de DG. [] zijn bij deze bespreking aanwezig. Na de bespreking wordt het plan definitief gemaakt.
- Het toezichtplan is opgesteld omdat het benodigd aantal uren zoals opgenomen in het jaarcontract 2019 (256.000 uren) voor handmatige behandeling niet haalbaar is door onvoldoende behandelcapaciteit. Het nu voorliggende concept toezichtplan is gebaseerd op 200.000 uren.
- De keuzes die ten grondslag liggen aan dit toezichtplan zijn voorbereid in bijeenkomsten met regieteamleiders en vertegenwoordigers van de rechtmatigheidscontrole. Bij het maken van de keuzes is o.a. rekening gehouden met het effect op correctieopbrengsten, het rechtmatigheidsrisico, het voorkomen van hoge terugvorderingen en afspraken in het kader van de Business Case Fraude. Productiviteit blijft een belangrijk aandachtspunt.
- Handmatig toezicht is maar een beperkt deel van het totale toezicht waarbinnen het geautomatiseerde deel een steeds groter aandeel krijgt.

Opmerkingen:

- In plaats van de koppeling van toezicht aan het aantal uren kan beter worden gekeken hoe de beschikbare capaciteit procentueel wordt verdeeld. De vertaling naar het aantal uren blijft uiteraard wel bestaan.
- Er wordt toegewerkt naar een jaarplan voor de uitvoering van de acties.
- Objectgericht toezicht is nog niet opgenomen in het memo.
- KOT-verbetervoorstellen dragen bij aan toezicht en dit zal explicieter worden gemaakt. Alle opmerkingen (ook de hier niet genoemde) worden meegenomen door [] en verwerkt in een aangepaste versie die a.s. vrijdag naar alle betrokkenen wordt gezonden.
- Het MT spreekt er zijn waardering voor uit dat dit voorstel in zeer korte tijd en in goede samenwerking tot stand is gekomen.

Besluiten:

- Beslispunt 1: Het MT stemt in met het toezichtplan met inachtneming van de gemaakte opmerkingen.
- Beslispunt 2: Het MT gaat akkoord met het voorstel om mogelijke extra beschikbare toezichtcapaciteit in te zetten op Risicoselectie Huur- en KOT en voor HotHor. Als er minder capaciteit beschikbaar is voor toezicht, wordt een heroverweging aan het MT voorgelegd.
- Beslispunt 3: Het MT gaat akkoord met het onderzoeken van de (on)mogelijkheden tot kwantificering van de wegingscriteria voor het toezicht op toeslagaanvragen. Als dit onderzoek ten koste gaat van andere prioriteiten, is heroverweging noodzakelijk.

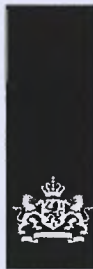
D.2 Hervatting KGB

Toelichting:

- Er wordt gewerkt aan een plan van aanpak voor de organisatie van de herstelactie.
- Toeslagen is nog in gesprek met uitzendorganisatie Driessen en met de CFD over locatie en uitzendkrachten.

Afspraken:

- Uitgangspunt is dat regietaken bij de bestaande teams blijven. De herstelorganisatie is een aparte productieorganisatie voor de handmatige behandeling.
- Het MT geeft de programmamanager opdracht om de handmatige behandeling te organiseren en hiervoor de regieteams in te schakelen. De



Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
definitief

Datum
21 maart 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 5 maart 2019 – 09:30 – 12:00 uur

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De voorzitter opent de vergadering en heet de nieuwe MT-leden en XXXXX XX XXXX welkom.
- Er worden nadere afspraken gemaakt over het werkbezoek van de DG dat vanmiddag plaatsvindt.
- Het agendapunt Pilots gemeenten wordt toegevoegd aan de agenda.

B.2 Actualiteiten

- Het Kamerdebat dat voor morgen was gepland over de CAF 11 zaak is opnieuw uitgesteld.
- Een reactie op uitlatingen van de Kinderombudsman is in voorbereiding.

C.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 26 februari 2019

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Naar aanleiding van het verslag:

- Er is een verzoek voor een tweede ORMIT-trainee ingediend die zal worden ingezet voor het O&F-2 traject en coördinatie van de werving.

D.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

- programmamanager heeft wekelijks contact met MT. XXXXX
[] en de programmamanager bepalen samen de prioriteiten.
- [] is verantwoordelijk voor Productieregie en neemt de taken van de programmanager tot diens komst waar.
 - Het programma wordt een onderdeel van het productieplan.
 - De omvang en de wijze van inzet van experts uit de bestaande organisatie wordt nog uitgewerkt.
 - Mogelijke kandidaten voor de rol van programmamanager zijn besproken; volgende week worden de gesprekken gepland.

D.3 Ormitopdracht woonobjectadministratie

Toelichting:

- De opdracht voor inzet van een Ormit trainee voor de woonobject-administratie wordt nader toegelicht.

Opmerkingen:

- Met Ormit zal worden afgestemd over de mogelijkheid voor een tweede opdracht. Actie XXXXX.

E TER KENNISNEMING

E.1 Aanvullende rapportage programma Verbeteringen KOT

Toelichting:

- In het RTO is afgesproken om nog nadere afstemming te hebben over de inzetclaim.
- De verkenningen voor het verlenen van een gedeeltelijk voorschot (90%) en het gebruik van een vastgesteld inkomen (T-2) in samenhang met een vangnet zijn bedoeld ter kennisgeving. De voorstellen liggen al bij de DG en de staatssecretaris.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- Het programma voor het werkbezoek van de DG op 5 maart wordt besproken en vastgesteld. De DG zal een bezoek brengen aan team Beroep, de coördinatoren van de nationale ombudsman en enkele medewerkers die nauw betrokken zijn bij de herstelactie van de KGB.

Verzoek programma verbetervoorstellen KOT

- De gemeente Rotterdam wil een pilot uitvoeren met Toeslagen die er op is gericht om toeslagen zoveel mogelijk zonder verrekeningen vast te stellen. Het MT wil eerst de bestaande kaders opvragen die gelden voor het wel/niet meedoen aan een pilot. Actie XXXXX.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

De personeelsvertrouwelijke zaken zijn buiten het overleg besproken.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.

B TER BESPREKING

B.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Naar aanleiding van de terugkoppeling van het DTBD:
 - o Brexit: uit de challenge die deze week wordt uitgevoerd op de Belastingdienst kunnen mogelijk nog acties voor Toeslagen voortkomen.
 - o Nieuwe mandaatregeling: XXXXX komt met een voorstel over hoe hiermee om te gaan.
 - o Medewerkersbetrokkenheid / probleemoplossend vermogen: het MT gaat met de FIOD in gesprek over de ervaringen met de S-ray tool als methode om de medewerkersbetrokkenheid te vergroten. XXXXX neemt contact op met de FIOD, daarna volgt een gesprek met het MT. In het DTBD volgt daarna een besluit over belastingdienst brede inzet.
- [] gaat in andere ketens presentaties verzorgen over het programma KOT-verbetervoorstellen.
- Toeslagen is uitgenodigd voor een overleg over de domeinarchitectuur van Analytics. Toeslagen ziet analytics als een business verantwoordelijkheid, het is niet bekend of dit ook het uitgangspunt is van DF&A. XXXXX vraagt nadere informatie op.

C.2 Stand van zaken herstelactie KGB en werving programmamanager

Toelichting:

- Het plan van aanpak wordt deze week opgeleverd. Vorige week was er een goed gesprek met SZW. Er zijn acht casusposities besproken waarvan er inmiddels vijf zijn vastgesteld en waarvan de lijn wordt gedeeld. Er volgt nog een uitvoeringstoets op de inrichting, de kosten en de uitvoering van de regeling. Dit stuk zal ook worden gedeeld met de OC.
- De uitvoeringskosten komen voor rekening van Toeslagen en hiervoor is extra geld nodig. Voor 2019 wordt geen extra budget gevraagd omdat het budget niet volledig wordt uitgenut. Voor 2020 zal wel extra budget worden gevraagd voor de uitvoeringskosten.
- De verwachting is dat vanaf september zou kunnen worden gestart met het beschikken.
- Voor de rol van programmamanager worden a.s. maandag gesprekken gevoerd.

D.3 Eerste beeld van plan van aanpak formatie/bezetting/werving

Toelichting:

- Het formatieplan is nodig om te bepalen waar de vacatures moeten worden ingevuld. [] (Productieregie) geeft een eerste beeld van het plan (vertrouwelijk).
- Opmerkingen (vertrouwelijk)
- Het werk voor verbetervoorstellen KOT kan worden beschouwd als toezicht onder de noemer Toezicht/KOT.
 - Overwegen om volgend jaar een deel van de flex populatie naar vast om te zetten.
 - Voor de objectenadministratie een aparte regel opnemen.
 - In het formatieplan de teams U/U, Vraag, BC en Klacht als een combinatie beschouwen. Overwegen om medewerkers van Vraag toe te voegen aan Belcentrum en medewerkers van Klacht breder inzetbaar maken (voor U/U).

- Het niveau van de medewerkers en de locaties moeten nog worden uitgewerkt.

B.4 OC-brief over QA

Toelichting:

- Van de OC is een reactie ontvangen naar aanleiding van eerdere gesprekken over het mogelijk gebruik van de QA voor de beoordeling van medewerkers. Juridisch advies van DGBel kwam toen tot de conclusie dat QA een bedrijfsvoeringssysteem is dat ook gebruikt kan worden voor de beoordeling van individuele medewerkers. In de reactie die nu is ontvangen vraagt de OC om:
 1. Uitvoering van een PIA op de QA.
 2. Gelijke behandeling van uitzendkrachten v.w.b. het voeren van gesprekken.
 3. Een gesprek met de OC over het goed voeren van het P-gesprek.

Afspraken:

- De PIA op de QA wordt in gang gezet. Voor het MT is dit de afrondende stap in dit traject. Actie XXXXX. Nagekomen info: de PIA blijkt al in de afrondende fase te zijn.
- Bestuurder en OC gaan in gesprek over het P-gesprek in het kader van de gesprekscyclus Rijk. Actie XXXXX.

B.5 MT-heidag 25 maart

Toelichting:

- Het MT organiseert een heidag in de nieuwe samenstelling die vooral is bedoeld voor nadere kennismaking.

B.6 Pilots gemeenten

- De gemeente Rotterdam wil een pilot uitvoeren met Toeslagen die er op is gericht om toeslagen zoveel mogelijk zonder verrekeningen vast te stellen. Inmiddels is deze vraag ook via SZW aan Toeslagen gesteld. Afgesproken wordt dat XXXXX reageert op het verzoek van SZW en zal aangeven graag bij het gesprek over deze pilot aanwezig te willen zijn.
- Toeslagen neemt deel aan de pilot "Huishoudboekje" van de gemeente Utrecht. Dee pilot gaat over vrijwillige bewindvoering voor huishoudens met een grote kans op schuldenproblematiek, ondersteund door een app: het Huishoudboekje. In oktober heeft het MT naar aanleiding van een impactanalyse besloten dat een opschaling naar 100.000 deelnemers voorlopig niet aan de orde is. Nu ligt er een verzoek voor een beperkte pilot met 300 deelnemers.
Het MT gaat akkoord met opschaling naar 300 deelnemers en wil het vervolg van de pilot bespreken in de stuurgroep van 2 april a.s.
- Voor beide pilots geldt dat het MT het LIC bij de pilots wil betrekken. XXXXX legt hiervoor contact met (CAP).

C TER KENNISNEMING

C.1 Toezichtplan 2019

Toelichting:

- Het toezichtplan is vorige week uitgebreid besproken in het MT en daarna aangepast. Het plan wordt vandaag besproken met de DG.
- In het MT van 20 maart worden de voorgestelde besluiten besproken en wordt het toezichtplan vastgesteld.

Opmerkingen:

- De DG heeft gevraagd of de KPI's van de rijksbegroting door het toezichtplan worden geraakt. De verwachting is dat de effecten zeer beperkt zijn.

C.2 Evaluatie Monitor Fraudemaatregelen Toezicht

Toelichting:

- Naar aanleiding van het signaal dat de gerapporteerde opbrengst van de fraudemaatregelen in 2018 achterbleef heeft B/T medio 2018 opdracht gekregen de wijze van monitoring van de fraudemaatregelen te evalueren. In de notitie wordt ingegaan op de invloed die de gebruikte meet- en rekenregels hebben op de gerapporteerde opbrengsten.
- De notitie wordt op 7 maart besproken in het opdrachtgevers-opdrachtnemersoverleg.

D ALGEMEEN AFRONDEND

D.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

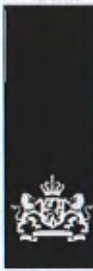
- De teamleiders hebben behoefte aan inzicht en overzicht in de werving. Het MT kiest ervoor om eerst het formatieplan vast te stellen en af te stemmen met de OC voordat het wervingsoverzicht wordt gepubliceerd.
- Toeslagen is in gesprek met de BelTel over verdere samenwerking in de uitvoering.
- Er is behoefte aan een planning van de meivakantie en zomervakantie van de MT-leden. Actie
- Voor afvaardiging naar de ketentafel Generiek wordt contact gezocht met

DI.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

DII.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.00 uur.



MT-DAG

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

XX XXXX

Versie

definitief

Datum

28 maart 2019

Vergaderdatum 12 maart 2019 – 09:30 – 12:00 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

2 Actualiteiten

XXXXX:

- Het OOT van vorige week verliep in ontspannen sfeer en was goed voorbereid in de ARO's. De Werkgroep IBO wordt voor 5-6 in het OOT uitgenodigd. In het startgesprek met XXXXX gaf de DG aan dat toeslagen in feite nodig zijn omdat basisinkomen/ minimuminkomen te laag is. (DG control) is mogelijk gesprekspartner over dit onderwerp.
- Besloten is om met de Fraudemonitor te stoppen. Dit betekent wel dat we op een andere manier gaan kijken naar nalevings- tekorten, bv op de manier van de fiscale monitor. Er wordt een overleg gestart met UHB en I&S (innovatie en strategie). Actie XXXXX.
- Het 1 BRN issue niet meer in het jaarverslag van VWS opgenomen.
- KGB herstel: het is een uitdaging om alle situaties waardoor recht ontstaat scherp te krijgen. SZW heeft Toeslagen om een uitvoeringstoets gevraagd gericht op het hoe van de uitvoerbaarheid. Hierin worden ook beleidsinterpretaties opgenomen die goed te gebruiken zijn voor OR, jaarcontract 2020 en de politiek.

XXXXX:

- Er loopt een onderzoek naar fiscaal partnerschap 2018, het betreft 30.000 mensen die fiscaal partner zijn maar geen partner voor toeslagen. Een derde van de populatie blijkt toch partner te zijn voor Toeslagen.
- Het Toezichtplan wordt volgende week vastgesteld in het MT.

XXXXX:

- Rond 1-7 moet er een strategische visie op huisvesting liggen van de CFD. Nu wordt input opgehaald bij de business partners. Bij aantrekkelijk werkgeverschap hoort ook aantrekkelijke huisvesting. Voor de huisvesting moet rekening worden gehouden met de crisisorganisatie. Er loopt een onderzoek naar de huisvesting voor de KGB herstelactie in Den Haag. Leeuwarden lijkt een optie die nader onderzoek verdient. In onze panden is geen ruimte om grotere bijeenkomsten met medewerkers te houden.

XXX:

- 10, 2e

- Binnenkort naar het HIA-overleg. Dit heeft een relatie met gegevens, architectuur en beveiliging.
- Vorige week zijn IV-medewerkers een dag bij Toeslagen in Utrecht geweest. Het was een eye opener voor de IV-medewerkers om de uitvoeringspraktijk te zien. Het initiatief voor een mogelijk vervolg is bij de medewerkers gelegd.

XXXXX:

- Voor de avondopenstelling zijn steeds moeilijker mensen te vinden.
- De GSV gaan we implementeren na een akkoord op de PIA.

3 Formatieplan 2019 (streefbezetting) productie incl. niveau en locatie

Formatie en streefbezetting

- Voor het team objecten en een deel van het fraudewerk geldt dat dit geen direct productief werk is voor de burger (geen werkitem, er staat geen p tegenover (p x q); dit moet wel gebeuren.
- Er komt een apart team voor objecten (20 FTE). Voor Fraude een extra regel aanmaken (18 FTE); hiervoor is analyse nodig.
- De formatie is een streefwaarde waar je naar toewerkt. We kiezen nu voor een structurele formatie die volgend jaar ook geldt. Voor 2019 geldt een streefformatie van 928 FTE, daar is 35 FTE bij 'op geplust'. Voor 2020 gaat de formatie terug naar 900 FTE. We richten ons op een overbezetting van 60 FTE in 2020 en gaan anticiperend werven.
- De formatie vast voor productie is 709, de streefbezetting is 739 (= 10 FTE extra fraude en 20 FTE extra voor objecten). Dit werk was 'verborgen' maar wordt nu expliciet gemaakt. De werving richten op de streefbezetting van 739 FTE.

Vraag – Belcentrum – Klacht – Uitval/Uitworp

- Het Belcentrum bestaat nu uit 2 teams en is aangevuld met FTE's van Vraag. De bezetting van het Belcentrum wordt georganiseerd op de piekbelasting, de bezetting van Vraag komt iets onder de piekbelasting. Team Klacht heeft voor 16 FTE werk, aangevuld met 7 FTE waardoor ander werk kan worden ondersteund.
- Elk team kent een primair proces en een secundair proces:
 - o Belcentrum ondersteunt Vraag in de dalperiode.

- Vraag ondersteunt U/U in de dalperiode.
- U/U behandelt permanent een deel van het werk voor Vraag om zo de expertise te behouden. In de piekperiode verleent UU extra bijstand.
- Klacht behandelt permanent een deel U/U werk

Bezwaar – Toezicht - IST

- In het bezwaarproces werken weinig uitzendkrachten, in Toezicht juist veel (100 UZK = 40%). Uitzendkrachten bij Toezicht zijn nodig om flexibel in te kunnen spelen op meer of minder toezicht. Daarnaast is toezichtwerk gemakkelijker te leren voor uitzendkrachten. NB Er zullen ook uitzendkrachten in de IST-teams gaan werken.
 - Bezwaar ondersteunt Toezicht/IST.
 - Toezicht/IST ondersteunt geen andere processen.
- Bezwaar houdt in de piek 19 FTE overbezetting omdat andere teams geen Bezwaar kunnen uitvoeren.

Aantal teams

- Uitbreiden van 33 naar 39 teams.
- Het aantal Bezwaarteamshandhaven op 8 om de proceskennis vast te houden. In de toekomst mogelijk kiezen voor meer breder inzetbare en hybride teams.
- Toezicht uitbreiden met 2 teams, mogelijk een 9^e team.
- Vraag uitbreiden met 1 team.

Span of control

- De span of control komt uit op gemiddeld 21 FTE per team.
- Er wordt geleidelijk toegroeid naar de gewenste span of control.

Niveau

- Uitgangspunt voor de verdeling is 2 E-ers per team (in plaats van 1,5 E-ers per team). Voor IST en Beroep geldt een andere norm.
- Voor de IST-teams onderzoeken hoe het niveau van het werk zich heeft ontwikkeld.
- Bij het proces Bezwaar worden E-ers niet gedwongen vervangen door C-ers. Bij Bezwaar overwegen om het werk anders te organiseren waarbij de C-ers worden begeleid door E-ers.
- De ruimte voor de F-formatie wordt benut voor het versterken van de E-bezetting.

Locaties

- Uitgaan van 4 teams in Leeuwarden en 3 teams in Heerlen.
- Een extra team Vraag plaatsen in Utrecht vanuit U/U Utrecht.
- Geen extra teams Toezicht in Utrecht, overwegen om 1 team in Leeuwarden te plaatsen en 1 team in Heerlen.
- De uitbreiding van Beroep, Fraude en Vraag in Utrecht moet wel passen qua huisvesting. Bij Beroep gaat het vooral om vervangingsvraag.

5 Werving en vacatures

- XXXXX is vacaturehouder voor alle vacatures.
- We kunnen posities samenvoegen tot 1 vacature waarbij sollicitanten hun voorkeur aan kunnen/moeten geven. Dit bevordert de snelheid.
- Je mag eigen UZK altijd verambtelijken zonder openstellen voor vacature.

- De M1-er bepaalt op basis van absorptievermogen wanneer toegewezen vacatures worden opengesteld.
- Wanneer krijgen goede C-ers de kans? Meenemen in E-werving waarbij C-medewerkers van Toeslagen mee kunnen doen.

6 Voorstellen van teamleiders over verhogen productiviteit en inzetbaarheid

De voorstellen worden samengevat en geordend en later uitgewerkt.

7 Maandrapportage (ter vaststelling) en financiële rapportage (t.k.)

Opmerkingen:

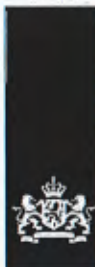
- Het massale proces DT en terugvorderingen loopt goed. Verwachting is dat we voor terugvorderingen 2017 lager eindigen dan 2016. We moeten rekening houden met de invloed van moeilijke posten aan het eind van een DT jaar. De voortgang van DT voor de oude jaren vraagt aandacht.
- Het is nodig om met de teamleiders te communiceren over het registreren van personeelsgesprekken.

8 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

9 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 16.00 uur.



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

XX XXXXX

Versie

definitief

Datum

28 maart 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 20 maart 2019 – 09:30 – 12:00 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

A.2 Actualiteiten

- Donderdagmiddag is het kamerdebat gepland over de CAF-11 zaak.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 5 maart 2019 en MT-dag 12 maart 2019

Verslag 5 maart 2019

- Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Verslag 12 maart (MT-dag)

- De wijzigingen worden verwerkt in het verslag. NB Verslagen van MT-dagen worden niet gepubliceerd.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Streefbezetting (formatieplan 2019)

Op de MT-dag van 12 maart is het volgende afgesproken.

Formatie en streefbezetting

- Voor het team objecten en een deel van het fraudewerk geldt dat dit geen direct productief werk is voor de burger (geen werkitem, er staat geen p tegenover (p x q); dit moet wel gebeuren.

Er komt een apart team voor objecten (20 FTE). Voor Fraude een extra regel aanmaken (18 FTE); hiervoor is analyse nodig.

- De formatie is een streefwaarde waar je naar toewerkt. We kiezen nu voor een structurele formatie die volgend jaar ook geldt. Voor 2019 geldt een streefformatie van 928 FTE, daar is 35 FTE bij 'op geplust'. Voor 2020 gaat de formatie terug naar 900 FTE. We richten ons op een overbezetting van 60 FTE in 2020 en gaan anticiperend werven.
- De formatie vast voor productie is 709, de streefbezetting is 739 (= 10 FTE extra fraude en 20 FTE extra voor objecten). Dit werk was 'verborgen' maar wordt nu expliciet gemaakt. De werving wordt gericht op de streefbezetting van 739 FTE.

Vraag – Belcentrum – Klacht – Uitval/Uitworp

- Het Belcentrum bestaat nu uit 2 teams en is aangevuld met FTE's van Vraag. De bezetting van het Belcentrum wordt georganiseerd op de piekbelasting, de bezetting van Vraag komt iets onder de piekbelasting. Team Klacht heeft voor 16 FTE werk, aangevuld met 7 FTE waardoor ander werk kan worden ondersteund.
- Elk team kent een primair proces en een secundair proces:
 - o Belcentrum ondersteunt Vraag in de dalperiode.
 - o Vraag ondersteunt U/U in de dalperiode.
 - o U/U behandelt permanent een deel van het werk voor Vraag om zo de expertise te behouden. In de piekperiode verleent UU extra bijstand.
 - o Klacht behandelt permanent een deel U/U werk

Bezwaar – Toezicht - IST

- In het bezwaarproces werken weinig uitzendkrachten, in Toezicht juist veel (100 UZK = 40%). Uitzendkrachten bij Toezicht zijn nodig om flexibel in te kunnen spelen op meer of minder toezicht. Daarnaast is toezichtwerk gemakkelijker te leren voor uitzendkrachten. NB Er zullen ook uitzendkrachten in de IST-teams gaan werken.
 - o Bezwaar ondersteunt Toezicht/IST.
 - o Toezicht/IST ondersteunt geen andere processen.
- Bezwaar houdt in de piek 19 FTE overbezetting omdat andere teams geen Bezwaar kunnen uitvoeren.

Aantal teams

- Uitbreiden van 33 naar 39 teams.
- Het aantal Bezwaarteam handhaven op 8 om de proceskennis vast te houden. In de toekomst mogelijk kiezen voor meer breder inzetbare en hybride teams.
- Toezicht uitbreiden met 2 teams, mogelijk een 9^e team.
- Vraag uitbreiden met 1 team.

Span of control

- De span of control komt uit op gemiddeld 21 FTE per team.
- Er wordt geleidelijk toegegroeid naar de gewenste span of control.

Niveau

- Uitgangspunt voor de verdeling is 2 E-ers per team (in plaats van 1,5 E-ers per team). Voor IST en Beroep geldt een andere norm.
- Voor de IST-teams onderzoeken hoe het niveau van het werk zich heeft ontwikkeld.

- Bij het proces Bezwaar worden E-ers niet gedwongen vervangen door C-ers. Bij Bezwaar overwogen om het werk anders te organiseren waarbij de C-ers worden begeleid door E-ers.
- De ruimte voor de F-formatie wordt benut voor het versterken van de E-bezetting.

Locaties

- Uitgaan van 4 teams in Leeuwarden en 3 teams in Heerlen.
- Een extra team Vraag plaatsen in Utrecht vanuit U/U Utrecht.
- Geen extra teams Toezicht in Utrecht, overwogen om 1 team in Leeuwarden te plaatsen en 1 team in Heerlen.
- De uitbreiding van Beroep, Fraude en Vraag in Utrecht moet wel passen qua huisvesting. Bij Beroep gaat het vooral om vervangingsvraag.

In het MT van 20 maart zijn naar aanleiding van de presentatie de volgende opmerkingen gemaakt die worden verwerkt in de definitieve versie.

- Voor fraude een extra regel toevoegen.
- De normen zijn gebaseerd op de begroting.
- Voorlopig blijven er 8 bezwaarteamen en worden 2 teams bij Toezicht toegevoegd.
- In het overzicht uitzendkrachten toevoegen aan Leeuwarden en Heerlen.
- In Utrecht is ruimte voor 712 FTE o.b.v. de 0,9norm.
- Kolommen Vast en Flex m.b.t huidige situatie toevoegen aan Inzicht in streefformatie per proces. De locaties zichtbaar maken door kleuren.
- Het extra vraagteam is nodig omdat we op piekbezetting organiseren.
- Het aantal U/U teams wordt niet uitgebreid en de bezetting per team wordt lager voor een betere span of control. Door meer E-ers en uitzendkrachten wordt de bezetting kwalitatief sterker. Daarnaast gaan er medewerkers over naar Vraag waar zij ook U/U werk blijven doen.
- Er is aangegeven dat Klacht beter Vraag kan ondersteunen dan U/U. Dit punt wordt vooralsnog niet opgepakt.
- Voor de teams Fraude wordt een andere naam bedacht. Actie XXXXX.
- De streefformatie per proces moet ook worden verdeeld in vast en flex.
- We brengen extra werk naar Leeuwarden en Heerlen. Vanuit locatie Utrecht verhuist werkgelegenheid maar niemand gaat verplicht naar een andere locatie. Er verdwijnt geen werkgelegenheid op de locaties.
- De vacatures apart zichtbaar maken in de bezetting en streefformatie per locatie. Voor de OC werken vanuit huidige bezetting.
- Er is een plan nodig voor de B-ers voor wat betreft het begeleiden naar ander werk.

B.2 Planning opleidingen

Toelichting:

- In de planning voor opleidingen wordt gevraagd om voor de noodzakelijke begeleidingscapaciteit te zorgen. Het verzoek heeft betrekking op de processen Vraag en Uitval/Uitworp.

Besluit:

- De gevraagde begeleiderscapaciteit moet worden geleverd door de teams waarvoor nu wordt opgeleid. In de contractering wordt rekening gehouden met de inzet van begeleiders in het team.
- De huisvestingsvragen voor Utrecht worden integraal bekeken. Actie XXXXX.

C HAMERSTUK

C.1 Toezichtplan 2019

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd akkoord te gaan met :
 1. Het voorgestelde Toezichtplan 2019;
 2. De voorstellen wanneer sprake is van mogelijke verminderde of extra toezichtcapaciteit;
 3. Het onderzoeken van de mogelijkheden tot kwantificering van de wegingscriteria voor de inzet van toezichtcapaciteit.
- Het voorstel is eerder afgestemd met RTO, Bedrijfsvoering en Productie-regie. Daarvoor is het voorstel besproken in het MT van 5 maart en aansluitend met de DG. Alle opmerkingen zijn verwerkt in deze versie.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het toezichtplan 2019.

C.2 Standaard wachtstap uitvraag aanpassen

Toelichting:

- Op het moment dat een kantoorbehandelaar bewijsstukken uitvraagt bij de burger, zet hij het werkitem op een wachtstap van 28 dagen. Het voorstel is om in het proces aan te sluiten bij de praktijk van 36 dagen. Het verlengen van de wachtstap is niet van invloed op de reactietermijn van de burger, en dus ook niet op de inhoud van de kantoorbrieven. Het voorstel is eerder besproken in het RTO.

Besluit:

- Het MT stemt in met het voorstel.

D TER BESPREKING

D.1 Tussenstand productieplan Q1 kantoor

Toelichting:

- De voorraad loopt langzaam terug en er is geen reden om bij te sturen.
- De tijdigheid vraagt extra sturing op het wegwerken van de oude voorraad.
- Er wordt extra ingezet op TSL45 (specifiek op TSLI450).
- Voor de komende weken wordt extra ingezet op bijzonder berekenen.

Besluit:

- Er is geen bijsturing nodig op het productieplan van Q1.
- Extra sturing is gewenst op het wegwerken van de oude voorraad.

D.2 Presentatie reorganisatieproces

Toelichting:

geven een presentatie over het reorganisatieproces. Highlights:

- Als er sprake is van een reorganisatie wordt de OR (nu nog OC) om een zienswijze gevraagd (geen goedkeuring) op de globale beschrijving. Als daarnaast ook sprake is van VWNW (VanWerkNaarWerk) moet aan het DGO advies worden gevraagd. Het bevoegd gezag stelt de globale beschrijving vast. Volgende stap kan een adviesaanvraag (art. 25) zijn.
- Als er meerdere gronden zijn voor een reorganisatie is het van belang om die in de fase van de globale beschrijving allemaal te benoemen.
- Aan de hand van de praktijkcasus van het centraal te vormen opleidingsteam wordt ingegaan op de reorganisatieaspecten.

- Formatieplan: het verdelen van formatie over locaties wordt niet aangemerkt als reorganisatie. Dat geldt ook voor het vormen van een extra team op een locatie.
- Als mogelijke reorganisaties zijn op dit moment opleidingen, formatieplan en vaktechniek in beeld.

D.3 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- Dit agendapunt is niet besproken.

E TER KENNISNEMING

E.1 Vrijgave release 2019.10

Toelichting:

- Deze release bevat o.a.: Vergroten van de bruikbaarheid van het Burgerportaal op smartphones, BSN uit verkeer, werkstroombesturing, EHS overzetten naar het beheerportaal, de resultaten van de bugbash, technische verbetervoorstellen en opgeloste problemen.

Opmerkingen:

- De vrijgavedocumentatie wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.2 Rapportage AVG-maatregelen maart en memo

Toelichting:

- Naast de rapportage is een memo bijgevoegd met aanbiedingsformulier. Het memo is bedoeld voor discussie en gedachtevorming over een aantal relevante actiepunten uit de AVG rapportage. Voor deze actiepunten zijn mogelijke richtingen uitgewerkt. Dit memo is nu ter kennisgeving en zal voor een later overleg worden geagendeerd.

Opmerkingen:

- De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.3 Rapportage februari Verbeterprogramma KOT

- De rapportage wordt geagendeerd voor het MT van 26 maart a.s.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- Er zijn geen onderwerpen voor afstemming en rondvraag.

G.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.00 uur.



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

XX XXXXX

Versie

definitief

Datum

12 april 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 26 maart 2019 – 09:30 – 12:00 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
- Terugkoppelingen van driehoeksoverleggen zullen worden gedeeld met de collega MT-leden.

B.2 Actualiteiten

- Het MT staat stil bij de tramaanslag van vorige week maandag. Er volgt nog een evaluatie met de bedoeling om de aanpak bij calamiteiten verder te verbeteren.
- De DG heeft gevraagd om de samenwerking in de uitvoering tussen de directies Particulieren, KI&S, CAP en Toeslagen te intensiveren. Dit vraagt goede begeleiding van de verandering en betrokkenheid van de medezeggenschap. Een pilot is voorzien na de zomervakantie. De directeur KI&S neemt het initiatief voor een startnotitie. Namens Toeslagen zijn XXXXX en XXXXX aanspreekpunt.

C.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 20 maart 2019

- Het verslag wordt besproken en vastgesteld.

D.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Plan van aanpak Business Impact Analyse

- Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar de volgende MT-vergadering.

B.2 Memo Samenhang Handhavingsdocumentatie

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met de volgende opbouw van handhavingsdocumentatie:
 - o a. het vervangen van de "Handhavingsvisie Toeslagen (2016-2018)" en de handhavingsonderdelen uit het "Klantsegmentdocument Toeslagen (2016-2020)" door een nieuwe Handhavingsvisie Toeslagen voor de periode 2020-2025;
 - o b. het jaarlijks uitwerken van de handhavingsvisie naar het onderdeel Uitvoering en Toezicht in het Jaarplan Belastingdienst en het Jaarcontract Toeslagen;
 - o c. het jaarlijks opstellen van de operationele jaarplannen voor het volgende jaar voor de gebieden voorkomen van fouten, dienstverlening, toezicht en fraudeaanpak.

Opmerkingen:

- Doel van dit voorstel is om het aantal plannen te beperken en te doen wat nodig is.

Besluit:

- De Handhavingsvisie 2016-2018 is ook geldig voor 2019.
- Het voorstel is akkoord.

B.3 Memo Arbeidsparticipatie Toeslagen

Toelichting:

- De Belastingdienst heeft eerder besloten zich in te spannen om dit jaar 176 banen voor mensen met een arbeidsbeperking te realiseren. Om aan deze doelstelling te voldoen gaat Toeslagen (evenals andere directies) samenwerken met de Switch-organisatie om mensen te werven. Voor Toeslagen gaat het om 27 banen voor vaste medewerkers, uitzendkrachten kunnen echter ook in aanmerking komen.

Opmerkingen:

- De werving van 27 FTE is ambitieus.
- Bij matching kijken naar meerdere profielen en breder dan productie.
- Niet alleen kijken naar de op dat moment openstaande vacatures.
- Naast Switch ook Driessen (uitzendkrachten) vragen naar mogelijke kandidaten .

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

Aan de Tweede kamer zijn toezeggingen gedaan en er zijn afspraken gemaakt over de opvolging van die toezeggingen.

De acties naar aanleiding van het CAF-11 debat van 21 maart worden toegelicht en verder geconcretiseerd.

XXXXX gaat in gesprek met betrokken ouders. Daarnaast wordt gekeken naar het toepassen van de menselijke maat in onze dienstverlening en wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor burgers om te reageren op

toeslagbeschikkingen. Samen met de staatssecretaris worden gesprekken gepland met de Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman.

Afspraken:

- XXXXX en XXXXX nemen de acties op zich om gesprekken te voeren met betrokken ouders en met de ombudsman en kinderombudsman.
- XXXXX is samen met de regieteamleiders van Handhavingsregie en productieregie aanspreekpunt voor het onderzoek dat de ADR gaat uitvoeren naar andere CAF-zaken.
- XXXXX voert samen met en XXX een verkennend gesprek met ABD Topconsult over het leveren van maatwerk bij kwetsbare groepen.

D.2 Memo Organisatieveranderingen Toeslagen

Toelichting:

- Het MT werkt aan een overzicht van de verschillende organisatorische veranderingen die in de loop van 2019 te verwachten zijn. Het overzicht wordt a.s. vrijdag besproken met de Onderdeels Commissie. Doel van dit memo is om de formele stappen rondom organisatie- veranderingen, die later zullen volgen, te herkennen en om deze te plaatsen in het juiste formele en juridische kader (onder andere met de medezeggenschap).

Opmerkingen:

- Eventuele aanvullingen kunnen vandaag nog door de MT-leden aan worden doorgegeven.

D.3 Huisvesting Utrecht in relatie tot streefbezetting

- Door de instroom van medewerkers per 1 april zijn maatregelen nodig. Concreet moet de 13e etage in Utrecht worden vrijgemaakt voor opleidingen.
- XXXXX krijgt mandaat om de huisvesting voor de korte termijn (1-4) te regelen.
- Voor de middellange termijn planning wordt eerst bij de teamleiders uitgevraagd wat de knelpunten zijn.
- De lange termijn oplossing moet in lijn zijn met de streefbezetting voor 2019.

D.4 Presentatie Onderzoek Kinderopvanglasten

presenteert de aanpak en resultaten van zijn onderzoek.
 onderzoek gedaan naar het doel van de organisatie, een externe en interne analyse uitgevoerd en vervolgens gekeken naar strategische opties.

Aan de hand van een Stella-casus wordt zichtbaar hoe Toeslagen omgaat met een burger. We lijken in de praktijk niet te voldoen aan onze strategische intenties. De onderzoeksvraag is hoe we meer invulling zouden kunnen geven aan klantgerichte dienstverlening rondom het verkrijgen en verwerken van juiste opvanglasten, zonder hierbij in te leveren op de rechtmatigheid en met aandacht voor efficiëntie.

Enkele highlights uit de aanbevelingen:

- Door het delen van data via koppeling van systemen bieden we andere partijen kansen om de kanalen voor toeslagen uit te breiden.
- Verleg het klantcontact naar daar waar het toch al plaatsvindt: de kinderopvangorganisaties. Neem dit punt mee bij het ontwikkelen van digitale dienstverlening in het kader van verbetervoorstellen KOT.
- Houd bij het uitrollen van casemanagement rekening met de cultuur. Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste mensen niet ervaren dat het belang van de burger centraal staat bij Toeslagen.

- Anticipeer meer op komende veranderingen, nu doen we teveel aan symptoombestrijding en worden inzichten en kennis niet geborgd.
- Het onderzoeksrapport zal worden gedeeld met RTO en MT.

Opmerkingen:

- Het thema maatwerk in dienstverlening voor kwetsbare groepen wordt geagendeerd voor een volgende MT-dag.
- Het MT spreekt waardering uit voor het onderzoek en de resultaten. De resultaten lijken bruikbaar voor lopende initiatieven zoals de herijking van de missie en visie van Toeslagen en dienstverlening op maat.

E TER KENNISNEMING

E.1 Rapportage februari Verbeterprogramma KOT

- De resultaten worden ter kennisgeving aangenomen.

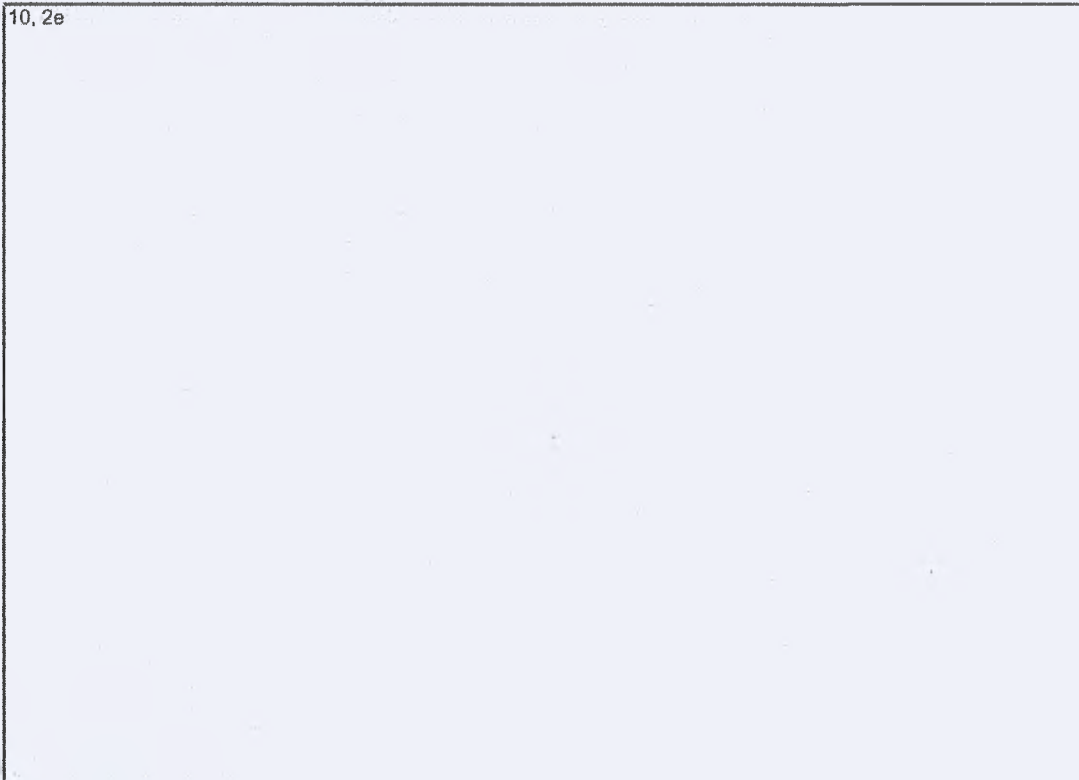
F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

- Er worden geen bespreekpunten ingebracht.

G.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e



F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

XX XXXXX

Versie

definitief

Datum

17april 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 2 april 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
- De agendapunten B3 (Evaluatie goedkeuren autorisaties) en E2 (Project Actuele Sol) worden in samenhang besproken.

A.2 Actualiteiten

- Geen bijzonderheden

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 20 maart 2019

- Het verslag wordt besproken en vastgesteld.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Plan van aanpak Business Impact Analyse

Toelichting:

- De Belastingdienst heeft in kaart gebracht welke processen in geval van een calamiteit als eerste hersteld moeten worden. Deze processen zijn kritisch voor onze maatschappij. Het toeslagenproces is één van de vier processen die zijn geselecteerd. Binnenkort worden ketenbreed bijeenkomsten gehouden om de risico's in kaart te brengen en herstelplannen voor te bereiden.

Opmerkingen:

- Het MT geeft een aantal opmerkingen mee die worden meegenomen in het plan van aanpak dat aan de ketenpartners zal worden aangeboden.

Besluit:

- Het MT stelt het plan van aanpak vast met inachtneming van de opmerkingen.

B.2 Andere organisatie rondom huisvesting

Toelichting:

- Door de nieuwe topstructuur is een andere verantwoordelijkheidsverdeling ontstaan tussen Toeslagen en het Shared Services Organisatie (SSO) Centrum Facilitaire Dienst (CFD). Ook zijn er medewerkers met hun werk overgegaan van Bedrijfsvoering naar het SSO.

Besluit:

- Het MT besluit tot het vormen van een nieuwe werkgroep Huisvesting die onze vraagstelling aan het SSO formuleert. Dit past bij de wens dat teamleiders meer betrokken willen worden bij Toeslagen brede ontwikkelingen. Van alle 4 de locaties zullen teamleiders hierin participeren.

B.3 Evaluatie goedkeuren autorisaties

Toelichting:

- In het memo wordt voorgesteld om handmatige goedkeuring van aangevraagde IMS-autorisaties te beleggen bij de gemandateerde deskundige medewerker volgens de bijlage. Daarnaast wordt voorgesteld om het aantal goed te keuren IMS-autorisaties te verminderen op basis van risicoclassificatie.

Opmerkingen:

- Het MT constateert dat in het gepubliceerde mandaatbesluit de beslissingen meer naar boven gaan, terwijl in dit voorstel de goedkeuring lager in de organisatie wordt belegd. Deze constatering wordt als uitzoekpunt meegegeven aan Bedrijfsvoering.
- Het besluit wordt, evenals het besluit over het agendapunt Project Actuele Soll (E2) aangehouden in afwachting van beantwoording van de vragen.

C HAMERSTUK

C.1 Vervolgaanvraag bestedingsplan 2.15 effectievere kantoorbehandeling

Toelichting:

- Gevraagd wordt akkoord te gaan met de vervolgaanvraag in het bestedingsplan vernieuwing op het thema effectievere kantoorbehandeling Toeslagen en met de bestaande business owner lijn.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met de vervolgaanvraag en de business owner lijn.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- De MT-leden geven terugkoppeling vanuit de driehoeksoverleggen en het DTBD.

D.2 Health Check Rapport Gateway Review Keten Toeslagen

Toelichting:

- Het rapport wordt eerst besproken in de ketentafel van 8 april a.s. Daarna volgt bespreking in het MT. Het definitieve rapport wordt volgende week verwacht. Algemeen beeld is dat het rapport voldoende aanknopingspunten biedt om mee aan de slag te gaan.

D.3 Ondersteuning risicomanagement

Toelichting:

- Vanuit het programma risicomanagement (onderdeel van het totaal programma Managementinformatie - Risicomanagement van C&F), bestaat de mogelijkheid om concrete vragen vanuit de organisatie te ondersteunen vanuit een flex pool (beperkt) met externe inhuur.

Besluit:

- Het MT besluit om gebruik te maken van deze mogelijkheid.

E TER KENNISNEMING

E.1 Procesbeschrijving gereede kandidaat melden en benoemen

- Een gereede kandidaat is een interne kandidaat die door het management wordt beschouwd als degene die zonder twijfel de meest geschikte kandidaat is voor een bepaalde functie. Het gaat hier om een invulling van een vacante functie. SSO O&P beschrijft in het memo de uitgangspunten die van betekenis zijn voor de procesbeschrijving voor het melden en benoemen van een gereede kandidaat.
- Het memo wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.2 Project Actuele Soll

Toelichting:

- SSO FM&I heeft project Actuele SOLL gestart met als doel dat medewerker moet beschikken over juiste autorisaties voor het werk. Betreft noodzakelijke autorisaties en geen autorisaties die makkelijk zijn. Hiervoor is schoning van huidige autorisaties medewerkers en van autorisatieprofielen en rollen (AVG) nodig. Daarnaast is een beheersmaatregel nodig voor het aanvragen van autorisaties om in de toekomst vervuiling te voorkomen.

Afspraak:

- Het besluit wordt aangehouden in afwachting van beantwoording van de vragen (zie agendapunt B3 Evaluatie goedkeuren autorisaties).

E.3 Formatieplan Toeslagen 2019 (streefbezetting)

Toelichting:

- Het MT heeft vorige week met de Onderdeelcommissie (OC) gesproken over de streefbezetting van Toeslagen voor 2019. Ook is een memo met de te verwachten organisatieveranderingen in 2019 gedeeld. Met de streefbezetting bedoelen we de gewenste verdeling van de aan Toeslagen toegekende formatie naar proces, teams, locaties en functieniveau. Deze week krijgen de teamleiders deze richtinggevende documenten en wordt hen gevraagd deze onderwerpen aan hun medewerkers toe te lichten. Er zal nog verder worden uitgewerkt hoe we in verschillende stappen langzaam naar de gewenste eindsituatie kunnen toegroeien. De OC heeft nog de gelegenheid haar input te leveren op de streefbezetting en aandachtspunten mee te geven voor de weg van 'Ist' naar 'Soll' (=streefbezetting).



MT-DAG

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursorondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
definitief

Datum
25 april 2019

Vergaderdatum 9 april 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

--

1 S-ray en FIOD

- Het MT wil de komende maanden de strategische richting van Toeslagen herformuleren. Daarbij onderzoekt zij mogelijkheden om de medewerkersbetrokkenheid bij die richting te onderzoeken en te vergroten.
 zijn uitgenodigd en geven een toelichting op hun ervaringen bij de FIOD en met het instrument S-ray.
- Medewerkers moeten zich herkennen in de boodschap, weten waar we van zijn. De missie en visie moet helder zijn, investeren aan de voorkant om dat helder te krijgen en S-ray gebruiken om dat te meten.
- De visie van de FIOD stond al vast voordat met S-ray werd gestart: "Zaken met effect en impact doen, afpakken en samenwerken". Deze visie is na S-ray bijgesteld. Het realiseren van de visie vraagt een lerende organisatie en benutting van de professionele ruimte (dienend leiderschap).
- Alignment is door de FIOD op alle niveaus uitgevoerd. De dialoog leidde tot bijstelling van de "how to go's".
- Wat biedt S-ray?
 - o Niet: ondersteuning van het vervolgtraject na de meting.
 - o Naast where en how to go ook het waarom.
 - o Dwingt je om de strategie helder te formuleren en tot een rangorde van de statements.
 - o Tegen betaling is ook ondersteuning mogelijk bij het formuleren van de strategie.
 - o Alignment drivers zijn knoppen waar je aan kan draaien en factoren die van invloed zijn op alignment. Tot op teamniveau kun je zien welke drivers relevant zijn.

Besluit

- Het formatieplan wordt vastgesteld.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

Onderbezetting Beroep

Toelichting:

- Door uitstroom van medewerkers is er nu sprake van onderbezetting bij het team Beroep. Het voorstel is om medewerkers die eerder bij team Beroep hebben gewerkt en nu elders (binnen en buiten Toeslagen) werken, tijdelijk in te zetten voor zittingen en verweerschriften.

Afspraak:

- Voordat de bijstandsvraag naar andere directies wordt uitgezet, wordt eerst de capaciteitsbehoefte geactualiseerd.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

Er zijn geen personeelsvertrouwelijk punten besproken.

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.

- Kies wat past bij jouw onderdeel, het is een middel. De manier waarop je S-ray inzet zegt iets over je benadering.
- Het is een keuze om S-ray in te zetten voor je missie en visie als pijlers voor medewerkersbetrokkenheid.
- Ga gedoseerd om met enquêtes (timing en frequentie). Leidt het goed in bij de medewerkers en laat zien wat je ermee doet.
- Er wordt nu nagedacht over een PIA op S-ray.
- De FIOD heeft niet gemeten buiten de eigen organisatie maar was wel in gesprek met de ketenpartners. In DT bespreken hoe we dit met de ketenpartners gaan doen.
- Tenslotte: S-ray helpt echt om te kiezen. Blijf bij je plan en blijf het uitdragen. Schrijf het niet alleen op maar doe het ook.
- Conclusie MT:
We gaan met missie en visie aan de slag en verbinden dit met medewerkerstevredenheid. We gaan mee in de gekozen tool en zijn positief over S-ray.

2 Actualiteiten

- XXXXX:
Vorige week gestart met eerste ronde van medewerkerssessies in Utrecht, Leeuwarden en Heerlen. Op 18 april zijn er nog 3 sessies in Den Haag. De bijeenkomsten zijn zeer interactief en de reacties zijn positief. Medewerkers hebben al veel aandachtspunten meegegeven.
- XXXXX:
De vacature voor teamleider HHR 2 staat open. Het overleg over LSI en gemeentes verliep wat stroef.
- XXX:
Vorige week stuurgroep-overleg van programma verbetervoorstellen KOT. Met het veld in gesprek hoe we gegevensleveringen KOO's gaan doen. SZW bereidt zich voor op aanpassingen in regelgeving (wettelijke plicht levering gegevens). Belangrijk is dat alle partijen bij elkaar zijn aangesloten, er is een goede samenwerking tussen departementen. Dit alles vraagt goed accountmanagement.
Er zijn zorgen over de capaciteit bij de teams Beroep, In Leeuwarden starten 2 nieuwe teamleiders.
- XXXXX:
Voor het bouwblok GSV is geen PIA bij IV Accent uitgevoerd. Het verbeterprogramma KOT vraagt meer capaciteit (productie, regie etc.). Er is om die reden meer inhuur nodig.
ORMIT-werkgroep: XXXXX vervangt XXXXX.
- Aan de voorbereidingssessie voor de oudergesprekken in het kader van CAF 11 wordt gewerkt. Dit heeft de hoogste prioriteit.

3 Maandrapportage en financiële rapportage

Financiële rapportage:

- We gaan geld teruggeven door onderuitnutting en vragen we C&F om dit bedrag te reserveren voor de herstelactie KGB. De formulering in de rapportage wordt aangepast.

Maandbeeld KPI's:

- KPI 4 verslechtering van de onderbezetting.
- KPI-7: een langzaam stijgende trend (verbetering) van de tijdigheid.
- KPI 8: de voorraad neemt af, dit komt ook door het toezichtplan.

- PI-17: personeelsgesprekken op de MT agenda zetten (XXXXX).

Verzuim

- Het voortschrijdend gemiddelde is gestegen.
- Toeslagen gaat met O&P in gesprek over het behoud van de huidige reïntegratiemanagers voor Toeslagen.

Vertrouwelijk:

- Belcentrum: werkdruk met lage bezetting en een griepgolf.
- Klacht: 5 langdurig zieken.

Bijdrage 2^e budgetbrief

- We leveren input voor 2^e budgetbrief, het gaat om de impact voor de jaren na 2019. We vragen geld voor verschillende onderwerpen, er volgt nog een appreciatie van de controller. De claim is akkoord.

Vertrouwelijk:

- Toonzetting: meer schrijven vanuit wat je nodig hebt en niet vanuit wat je terug wilt hebben. Kortingen die geen grond meer hebben wel noemen maar meer aangeven wat nodig is om onze taak goed uit te kunnen voeren. In de 1^e budgetbrief van 2020 laten zien dat we op de goede lijn zitten qua werving en streefbezetting.

4 Managementvacatures

- Er zijn zorgen over het aantal mensen dat nog moet worden geworven.
- Modulair opleiden wordt verder uitgewerkt en moet helpen om nieuwe medewerkers sneller inzetbaar te maken.
- We kennen alleen maar groepsfuncties op C en E niveau. We werven massaal voor 1 vacature. Functionarissen voor regie worden ook op basis van meer generieke vacaturebeschrijvingen geworven. Medewerkers worden op persoonsniveau na de werving toegedeeld aan een proces.
- Voor het MT van 16 april is een brainstorm gepland over werving in bredere zin.
- Het is nu nodig om helder te krijgen wat nodig is ten aanzien van teamleiders, wat er al beschikbaar is wat we willen werven.

4a Instroom flex groep 4

- Een klas (15 uitzendkrachten) moet worden toebedeeld aan proces(sen), een aantal van hen is al geworven voor Belcentrum. Er zijn nog 9 mensen toe te delen. Productieregie stelt 4 opties voor.
- We willen de streefbezetting flex blijven koppelen aan de vaste bezetting en de streefbezetting bereiken via de lijn van de vaste medewerkers.
- IST is E-werk, dus ook uitzendkrachten op E-niveau. Optie 1 vervalt hierdoor.
- Afspraak: XXXXX doet een voorstel op basis van optie 4 (combinatie van de opties 1 t/m 3). XXXXX en XXX kijken naar het absorptievermogen.

5 Interne evaluatie 18 maart

Toelichting:

- Het MT evalueert het functioneren van het crisis management team tijdens de aanslag op de tram in Utrecht. Het CMT heeft nog niet eerder in deze samenstelling geopereerd en wil graag leren van de evaluatie en deze delen met de medezeggenschap. De evaluatie heeft een breder doel dan Toeslagen, de planning voor de externe evaluatie volgt nog. De evaluatie wordt geleid door aan de hand van een checklist. Hij zorgt ook voor een uitwerking van de evaluatie.

- Algemeen beeld:
Er zijn actiepunten ter verbetering afgesproken die te maken hebben met een crisisruimte aan de Graadt van Roggenweg, de communicatie met medebewoners en het centrale crisisteam van de Belastingdienst. Met name de mondelinge communicatie door MT leden op de verdiepingen van Toeslagen is gewaardeerd door medewerkers.

7. Presentaties over het thema kwaliteit

Doel is om met het nieuwe MT de uitgangspunten te delen en te kijken wat we nog hebben te doen. Collega's van Rechtmatigheidscontrole, Kwaliteitsregie en Vaktechniek presenteren hun werkzaamheden en de teamleiders hadden input meegegeven over de QA controles. De presentaties zijn opgenomen in iBabs.

7a Inleiding op Kwaliteit en Toeslagen

Toelichting:

- [] geeft een presentatie over de rol van kwaliteit binnen Toeslagen als gegevensverwerkend bedrijf. Toeslagen controleert ten opzichte van andere onderdelen van de Belastingdienst veel op kwaliteit. Dit heeft voor een deel te maken met de verantwoording die afgelegd moet worden aan de ministeries van wie wij programmagelden krijgen. Wat verstaan we onder kwaliteit en wanneer doen we het goed? Kwaliteit is of je wel of niet voldoet aan de specificaties. Klanttevredenheid en klantcommunicatie zijn bv ook een kwaliteitsaspecten.

7b Rechtmatigheidscontrole ([])

Toelichting:

- [] geeft een presentatie over het werk van het team rechtmatigheidscontrole (TRC).
- Het werk bestaat uit 3 onderdelen:
 - o Rechtmatigheidscontroles op basis van steekproeven van de ADR.
 - o Uitvoeren van interne controles op basis van eigen risicoanalyse of op verzoek vanuit onderdelen van Toeslagen.
 - o Adviserende rol richting RTO, MT en werkgroepen

7c QA in teams, rol kwaliteitsregie en input/outputcontrole

Toelichting:

- [] geeft een presentatie over het werk van kwaliteitsregie en de uitvoering van QA in de productieteams.

Opmerkingen:

- Het is goed om te blijven benadrukken dat wij een 'lerende organisatie' willen zijn; een organisatie waar fouten maken mag, zolang we er van leren. QA uitslagen moeten daarbij niet worden gezien als 'rapportcijfers' maar als mogelijkheid ons te verbeteren.

7d Vaktechnische kwaliteit

Toelichting:

- [] geeft een toelichting op vaktechniek.
- Er moet meer gevoel ontwikkeld worden voor het melden van issues via de goede kanalen. De lijn moet worden: medewerker .> VTA > Vaktechniek > Lavaco. Er is nog geen duidelijk escalatiepad.
- Casussen worden vaak ruw aangeleverd vanuit teams, dit betekent veel werk voor vaktechniek.

- Gevoel creëren bij medewerkers; van instructie naar professionele ruimte (maatwerk etc.). Dit is een onderwerp voor een volgende MT-dag.
- Er zijn vele verbetermogelijkheden, wat gaan we oppakken? In afwachting van een andere structuur is het belangrijk om op korte termijn een vaktechnisch overleg op te starten.

8 Conclusies en vervolgafspraken over kwaliteit

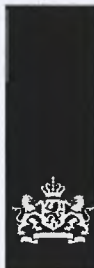
- : de verantwoording over rechtmatigheidscontroles is voor nu een gegeven. Voor de lange termijn is een discussie nodig.
- Hoe kan TRC de vrije ruimte benutten? Het MT zou hier meer in moeten meedenken en er is meer aandacht nodig voor de opvolging van de bevindingen. Dit werk meer planmatig oppakken.
- Input- en outputcontrole raakt de massa van ons werk en is belangrijk. Gezien het beperkte aantal damages is intensivering niet nodig.
- Productieregie moet nadenken over de verschuiving van de aandacht van kwaliteitsregie van teams naar IV. Is dat een bewuste keuze? Wat laten we liggen richting teams?
- Wat QA betreft is Toeslagen verder dan Blauw, dit roept wel de vraag op of we niet teveel doen. Fouten zijn om van te leren, dat is belangrijker dan het wegeven van fouten. Er moet iets veranderen in de cultuur.
- Vaktechniek moet vooruitlopend op de structuurwijziging nadenken over noodzakelijke overlegvormen. Ook nadenken over het proces van vragen uit de teams: hoe aanleveren en behandelen?
- Er komt een MT-sessie over professionele ruimte en maatwerk. Regelruimte en kaders. Wat is onze definitie van de menselijke maat?

9 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

10 Rondvraag

- XXXXX: z.s.m. vaste medewerkers voor BC werven.
- XXXXX: de data voor oudergesprekken zijn bekend.
- XXXXX: de OC vraagt externe ondersteuning voor het dossier Streefbezetting. Hij wil dit honoreren: nog geen organisatieverandering maar wel werven.



Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
definitief

Datum
25 april 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 16 april 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
- Mededelingen:
 - XXXXX: Op 17-6 brengt de staatssecretaris een werkbezoek aan Utrecht, thema is de uitvoerings- en toezichtstrategie. Toeslagen geeft als innovatiethema's mee: casemanagement en inkomensmaatregelen.
 - XXX geeft aan dat extra inhuur nodig is voor gegevensleveringen vanuit programma verbetermaatregelen KOT. Donderdag is er een PI-event en woensdag komt een tweede groep IV-medewerkers in Utrecht kennismaken met het werk van kantoor.
 - XXXXX: werk wat bij CAP Heerlen was belegd wordt naar aanleiding van klachten in Utrecht hersteld.
 - XXXXX heeft donderdag een eerste overleg met het BDO met als doel om te werken aan meer verbinding tussen de BDO-onderdelen. De verkiezingscommissie voor de OR is nu ingesteld.

B.2 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 2 april 2019

- Het verslag wordt besproken en ongewijzigd vastgesteld.

C.3 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

A.4 Brainstorm werving

Toelichting:

- Het MT heeft de streefbezetting eerder vastgesteld. De vraag die voorligt is welke stappen we nu gaan realiseren en waarom.
- Het MT wil handelen in lijn met de uitgangspunten en pas tot uitvoerings-handelingen overgaan als alle stappen zijn doorlopen.

Afspraken:

- Het MT is akkoord met de eerste stap voor wat betreft de te werven groepen medewerkers. XXXXX neemt de opmerkingen mee in een uitwerkingsvoorstel voor pakket 1 (incl. teamleiders) in het MT van 23-4.
- Over uiterlijk 4 weken is een besluit nodig over locatie en werving van de uitzendkrachten incl. profiel) voor de herstelactie KGB.
- De E-functie openstellen voor vast en flex en interdepartementaal.
- Voorlopig wordt nog geen teamleider geworven voor het nieuwe team Toezicht Heerlen. De overige teamleider vacatures hebben betrekking op de span of control en vervanging.

Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

A.5 Actualiteiten

- Er zijn persvragen rond CAF over het mogelijk gebruik van nationaliteitsgegevens. Naar aanleiding van deze vragen komt de Autoriteit Persoonsgegevens volgende week op bezoek bij Toeslagen.
- Teamleiders hebben de wens geuit om meer aan te sluiten bij Toeslagen brede onderwerpen. Om hierin te voorzien gaan we werken met portefeuilles, andere onderdelen hebben hier positieve ervaringen mee. Het definitieve voorstel wordt geagendeerd voor een volgend MT.

B TER BESLUITVORMING

B.1 PIA Ontsluiten gegevens GSV en IVAW

Toelichting:

- De opmerkingen van de OC zijn verwerkt in deze nieuwe versie die is aangeboden aan de FG. Deze versie van de PIA wordt na akkoord van het MT aangeboden aan de OC. De OC heeft aangegeven pas een reactie te geven na toetsing door de FG.
- Er is nog enige onduidelijkheid is over de technische koppeling met Connect People voor het opzoeken van medewerker-gegevens. Voor de verwerking wordt gebruik gemaakt van het userID van de medewerker. De datacoördinator ziet geen privacy risico, Connect People wordt niet gebruikt voor GSV maar voor IVAW (raadpleegfunctie).

Besluit:

- Aan de ketentafel Generieke Voorzieningen vragen of de koppeling kan worden verlegd van Connect People naar SAP.
- Het MT gaat akkoord met de conclusie van de PIA. De opmerking over Connect People is niet blokkerend omdat er geen gegevens uit GSV in Connect People zichtbaar worden. De gegevens van Connect People zijn bovendien identiek aan de gegevens in SAP.

B.2 Memo Fiscaal partnerschap

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd om akkoord te gaan met:
 1. De toezichtactie "fiscaal partnerschap", door te starten met een proefproductie van 500 fiscale partnerschappen gebaseerd op de gegevens uit 2018.
 2. Opzetten van een apart voor deze proefproductie te gebruiken postbus bij CAP/Heerlen.
 3. Opvoeren van fiscaal partnerschap voor deze proefproductie vanaf het toeslagjaar 2019.

Opmerkingen:

- Over de kwaliteit van de gegevens en de aanlevering is afstemming op bestuurlijk gewenst met de directie Particulieren.
- Er is duidelijkheid nodig over het proces van stopzetten.
- Hoe ver gaan we terug?
- Er is zorg over het effect voor terugvorderingen.

Besluit:

- Het MT ondersteunt de toezichtactie van fiscaal partnerschap..
- Te toetsen punten:
 - o In de proeffase meteen stoppen of opschorten?
 - o Vaktechnisch advies over terugwerkende kracht via de Lavaco.(2018 en eerdere jaren).
 - o Bestuurlijke afstemming met Particulieren.
 - o Control (XXXXX) meenemen in de cijfermatige onderbouwing.

Als de vraagpunten zijn beantwoord opnieuw agenderen voor MT.

B.3 Memo Onbekende aanvrager

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd akkoord te gaan met:
 1. De voorgestelde aanpassing in de behandeling van onbekende aanvragers Huurtoeslag en Kinderopvangtoeslag;
 2. Een toezichtactie gericht op onbekende aanvragers die niet voldoen aan 1BRN;
 3. Het monitoren van de nieuwe werkwijze.

Besluit:

- Akkoord met beslispoint 1.
- Beslispoint 2 akkoord, mits er een gerichte toezichtactie is op 1 BRN door middel van baliebezoek. Als de onderbouwing onvoldoende is, uitnodigen voor baliebezoek.
- Beslispoint 3: monitoring agenderen voor een MT in oktober/november.

C HAMERSTUK

C.1 Afspraken over positief of negatief werktijdsaldo in SAP

Toelichting:

- Gevraagd wordt om dit memo na vaststelling in te zetten als communicatiemiddel in de lijn, zodat de teamleiders uniform kunnen sturen op werktijdsaldi per medewerker van meer/minder uren tot een maximum van 8 uur plus of min aan het eind van de maand.

Besluit:

- Het MT bevestigt het bestaande beleid. Aan de teamleiders wordt opnieuw verzocht om hier op te sturen.

C.2 Besluit over inzet S-ray

Toelichting:

- De S-ray tool en het gebruik daarvan binnen de FIOD zijn op 9 april gepresenteerd aan het MT. De tooling wordt bij FIOD en Douane gebruikt om de visie en de strategische doelstellingen te meten en aanbevelingen te doen. Het DT wil bredere invoering bespreken in mei.

Besluit:

- Toeslagen zal een positief advies inbrengen in het DT.
- XXX is aanspreekpunt namens het MT.

C.3 Instellingsbesluit verkiezingscommissie OR

Toelichting:

- Het MT is positief over de snelle totstandkoming van de verkiezingscommissie. Een teamleider stelde zich beschikbaar namens de bestuurder en de OC acteerde snel op het verzoek van bestuurder om 2 medewerkers te benaderen.

Besluit:

- Het MT is akkoord met het instellingsbesluit.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- De MT-leden geven terugkoppeling vanuit de driehoeksoverleggen en het DTBD.

E TER KENNISNEMING

E.1 Jaarverslag Nationale Ombudsman 2018

Toelichting:

- De korte samenvatting van het jaarverslag wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.2 Release 2019.14

- De informatie wordt ter kennisgeving aangenomen.

E.3 Overzicht MT-vertegenwoordiging in overleggen

Afspraken:

- Het overzicht waarin is opgenomen aan welke overleggen MT-leden deelnemen en wie de voorbereiding verzorgt wordt met enkele aanpassingen vastgesteld.

E.4 23^e Halfjaarsrapportage Belastingdienst

Toelichting:

- Bijgevoegd: de 23e halfjaarsrapportage Belastingdienst, het Jaarverslag APA/ATR en de aanbiedingsbrief voor beide Kamers. De stukken zijn aangeboden aan de staatssecretaris en worden naar verwachting in week 16 verstuurd aan beide Kamers.
- De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

F ALGEMEEN AFRONDEND

F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

Onderbezetting Beroep

- Door uitstroom van medewerkers is er nu sprake van onderbezetting bij het team Beroep. Afgesproken is om medewerkers die eerder bij team Beroep hebben gewerkt en nu elders (binnen en buiten Toeslagen) werken, tijdelijk in te zetten voor zittingen en verweerschriften.

Afspraken:

- Ook contactpersonen benaderen van andere eenheden voor zittingen in de regio.
- De 8 in te lenen medewerkers kort laten opleiden door team Beroep.
- Een concrete inzetvraag formuleren voor de directeuren; XXX doet een voorstel voor het MT van volgende week.
- De werving levert pas op termijn soelaas op. Het inzetten van oud medewerkers is niet voldoende, daarom wordt ook de inhuur van ervaren juristen overwogen.
- De OC doet de suggestie om E-ers van Bezwaar in te zetten voor het schrijven van verweerschriften.
- De teams Beroep vragen iemand van Vaktechniek die permanent beschikbaar is voor vragen.

JINC leerlijn Den Haag

Dit betreft de vraag of we kinderen met weinig kansen kunnen helpen door een korte stage bij Toeslagen.

Het MT staat hier positief in, wel is nader overleg nodig over de concrete invulling.

XXXXX: hoe zit het met Bijzonder Belonen?

Gisteren is de werkgroep BB (OC en bestuurder) gestart. Het gaat over individueel belonen in geld (3x per jaar), teamuitjes (nadenken over bedragen) en het voor uitzendkrachten aantrekkelijker maken van teamuitjes. Er komen nog voorstellen.

KI&S houdt enkele medewerkers die door Toeslagen geworven zijn in Heerlen langer vast.

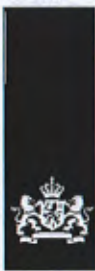
De teamleiders in Heerlen vragen ruimte voor lokale afspraken met KI&S om mensen bij piekmomenten uit te lenen. Actie XXXXX i.s.m. XXXXX.

F.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e

F.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



Naam dienstonderdeel
Directie Toeslagen

Van:
Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag
XX XXXXX

Versie
definitief

Datum
16 mei 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 23 april 2019 – 09:00 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
- De MT-terugkoppeling aan het BDO is nu wekelijks op donderdag gepland.

A.2 Actualiteiten

- Morgen hebben de staatssecretaris en de directeur Toeslagen een gesprek met de Kinderombudsman.
- In Den Haag start een pilot 'Vensters voor integriteit'.
- Donderdag is een gesprek gepland met C&F over budgetmutaties.
- De nieuwe DG controller voor Toeslagen, , heeft vorige week kennis gemaakt met Toeslagen.

A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 9 april en 16 april 2019

De MT-verslagen van 9 april en 16 april worden met enkele opmerkingen vastgesteld.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Wervingsmaatregelen pakket 1

Toelichting:

- Het voorstel betreft specifieke wervingsmaatregelen en voorstellen voor massale werving voor de korte termijn die a.s. vrijdag ook met de OC worden besproken.

Opmerkingen:

- De opmerkingen worden verwerkt in de versie die aan de OC wordt aangeboden.

Besluit:

- De wervingsmaatregelen pakket 1 worden met inachtneming van de gemaakte opmerkingen vastgesteld.

B.2 Portefeuilles

- Dit agendapunt schuift door naar het MT van 7 mei.

B.3 Actiepunten productiviteit en vervolg

Besluit:

- Het overzicht met verbetermaatregelen voor de productiviteit zoals dat eerder is opgesteld vanuit suggesties van teamleiders, wordt vastgesteld en kan worden verspreid onder teamleiders.
- In de MT-dag van 18 juni wordt deze lijst opnieuw besproken als onderdeel van de acties en besluiten van de MT-dagen.

C TER KENNISNEMING

C.1 Definitief rapport health Check keten Toeslagen

Toelichting:

- Het rapport is ter kennisneming geagendeerd voor het DT BD van 25 april.
- Tijdens de ketenconferentie van ketenvoorzitters en ketenmanagers zal het rapport worden besproken.
- Het algemene beeld wordt door de ketentafel Toeslagen als wat negatief ervaren maar inhoudelijk wel onderschreven. De ketentafel Toeslagen heeft het rapport vastgesteld en zal in mei de verbeteracties initiëren.

C.2 PIA Kwaliteitscontrole

Toelichting:

- De datacoördinator heeft de PIA beoordeeld. Het gebruik van het userID is aannemelijk om de koppeling te kunnen maken met het team en om het herstel van de fouten door de medewerker zelf te laten uitvoeren.
- Voor het risico dat de resultaten gebruikt kunnen worden voor de beoordeling van medewerkers is geen maatregel opgenomen.

Opmerkingen:

- Het MT gaat akkoord met het gebruik van het userID.
- Op het gebruik van QA voor personeelsbeoordeling komt het MT nog met een reactie richting OC.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- De MT-leden geven terugkoppeling vanuit de driehoeksoverleggen en het DTBD.
- leveren namens Toeslagen een bijdrage aan het jaarplan van de Belastingdienst.
- XXXXX en XXX hebben kennisgemaakt met de directeur Werk en Inkomen van de gemeente Rotterdam. Als aandachtspunt is o.a. meegegeven dat de pilot uitvoerbaar en inpasbaar moet blijven. De vraag werd gesteld of de gemeente een schuld kan overnemen omdat een schuld nu vaak een drempel is om mensen weer aan het werk te helpen. Er komt een vervolgesprek.

- In het driehoeksoverleg FJZ-UHB kwam de innovatievisie aan de orde; deze kent 3 fases: verbeteren vandaag, vernieuwen van morgen, veranderen van overmorgen.

D.2 Resultaten en risico's rechtmatigheidscontrole 2018

Toelichting:

- Het memo geeft de resultaten weer van de steekproefcontroles rechtmatigheid voor de verschillende regelingen en een toelichting op de overschrijding van de tolerantie en bijzondere situaties.
- Daarnaast worden de risico's beschreven die een grote negatieve invloed (kunnen) hebben op de uitkomsten van de rechtmatigheidscontrole en waar actie op moet worden ondernomen.

Opmerkingen:

- Voor de risico's (a) Woonobjectadministratie TVS en (b) Toezicht op AWIR-partnerschap zijn al maatregelen getroffen c.q. voorzien.
- De voorgestelde actie voor het risico (c) Toezicht huurlasten (ontwikkelen van integraal uitvoeringsbeleid) komt als agendapunt terug in het MT.
- De acties gericht op (d) de kwaliteit van de handmatige behandeling zijn voorzien bij de risico's a en c, het verbeterprogramma KOT en de herijking van de QA.

D.3 Productieplan kantoor Q2

Toelichting:

- Eens in de 12 weken wordt in een MT-overleg besloten over de verdeling van de werkzaamheden die verwacht worden over de verschillende teams. Op veel processen zijn de voorraden van burger-geïnitieerd werk de afgelopen 12 weken afgenomen en de tijdigheid toegenomen. Dit betekent nog niet dat op alle processen een tijdige afhandeling gegarandeerd kan worden. De wens is de voorraad nog verder omlaag te brengen, specifiek bij de teams Uitval/Uitworp en het proces Bijzonder Berekenen. Daarnaast komt er bij verschillende teams ruimte beschikbaar om andere processen te ondersteunen. Voornamelijk bij de Bezwaar teams is de voorraad laag en geeft de verwachte instroom de mogelijkheid dat deze teams weer meer toezicht werkzaamheden kunnen gaan uitvoeren.
- De prognose laat ook zien dat we nog voorraad problemen hebben bij de teams Beroep én dat de inzet van productiemedewerkers op de Verbetermaatregelen KOT nog niet grootschalig is begonnen. Voor Beroep loopt de werving en is gevraagd om bijstand binnen en buiten Toeslagen.

Opmerkingen:

- De cijfers van instroom en uitstroom van uitzendkrachten nagaan. Actie
- De opleidingsklassen 5 en 6 gaan niet door. Volgende klassen starten in september.
- Onderzoeken of E-ers van Bezwaar tijdelijk kunnen worden ingezet voor Beroep.
- Beroep en Klacht worden te laat (met terugwerkende kracht) ingeboekt.
- De herstelactie KGB zal de volgende periode effect hebben op reguliere productie.

Besluit:

- Toeslagen gaat de CLO-bezwaren behandelen.
- De aanbevelingen worden integraal overgenomen.

E ALGEMEEN AFRONDEND

E.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

Er zijn geen af te stemmen onderwerpen.

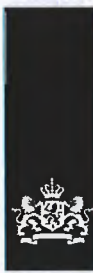
E.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e



E.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



Naam dienstonderdeel

Directie Toeslagen

Van:

Bureau Directeursondersteuning
Toeslagen

Verslag

XX XXXXX

Versie

definitief

Datum

6 juni 2019

DEFINITIEF

verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 7 mei 2019 – 09:00 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

A ALGEMEEN INLEIDEND

A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
- Mededelingen:
 - stopt per 15 mei als projectleider CAF-11. Er wordt gezocht naar een opvolger.
 - XXX XXXXXXXX gaat tijdelijk het project herstelactie KGB leiden.

B.2 Actualiteiten

- De directeur geeft een korte terugkoppeling van het gesprek met de staatssecretaris.
- De autoriteit persoonsgegevens (AP) is vorige week op bezoek geweest bij Toeslagen. De nationaliteit mag geen startpunt zijn van een zaak. De vermelding van een tweede nationaliteit moet uit de systemen worden verwijderd.
- MT staat stil bij het plotseling overlijden van een medewerker in het team van Vraag 4 in Den Haag.

C.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 23 april 2019

Het verslag is nog niet gereed en wordt volgende week besproken.

A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

B TER BESLUITVORMING

B.1 Status verworven recht, brief aan burgers

- Het MT gaat akkoord met het voorstel om een groep burgers later in het jaar te laten behandelen door het proces toezicht.

B.2 Aanvullende voorwaarden TPAW binnen Toeslagen

Toelichting:

- Het Rijksbrede beleid omtrent tijd-, plaats- en apparaatonaafhankelijk werken (TPAW) houdt in dat dit voor iedere medewerker mogelijk is, als de werkzaamheden zich daarvoor lenen. De beslissingsbevoegdheid ligt bij de organisatie en vervolgens bij de leidinggevende. Individueel maatwerk staat voorop, onderling overleg is essentieel. Er is geen sprake van een recht op of een plicht ten aanzien van TPAW. Dit memo biedt een kader waarbinnen Toeslagen haar medewerkers kan toestaan om TPAW te werken, gezien de aard van de werkzaamheden en de hierbij horende risico's.

Opmerkingen:

- De opmerkingen worden verwerkt in een nieuwe versie en opnieuw geagendeerd voor het MT van 14 mei.
- Verder wordt nog opgemerkt dat thuiswerken ook mogelijk is voor uitzendkrachten.

B.3 Memo Portefeuilles

Toelichting:

- Het voorstel is om binnen directie Toeslagen te gaan werken met portefeuilles waarin wordt gewerkt aan vernieuwing en ontwikkeling van thema's, besluitvorming door het MT wordt voorbereid en participatie bij implementatietrajecten wordt vormgegeven.

Besluit:

- Het MT is akkoord met de richting van het memo, er volgt nog een nadere uitwerking die terugkomt in het MT.

B.4 Voorstel QA PIA

Toelichting:

- QA bedoeld om op team- en procesniveau kwaliteit te meten en niet bedoeld als beoordelingsinstrument. De PIA wordt aangevuld met de maatregel dat QA niet is bedoeld voor personeelsbeoordeling.

Afspraak:

- Deze week wordt een brief opgesteld voor de OC en vooraf afgestemd tussen de MT-leden.

B.5 Brief aan OC over 3^e team Leeuwarden

Toelichting:

- Zoals toegezegd aan de OC is een memo opgesteld over het resultaat van de werving voor het derde team in Leeuwarden. Het derde team is gevormd omdat de span of control van het UU-team niet in overeenstemming was met de uitgangspunten van de Topstructuur.

Besluit:

- Het memo wordt vastgesteld door het MT.

B.6 Herstelactie KGB: plan van aanpak en adviesaanvraag

Toelichting:

- In het kader van de adviesaanvraag zijn enkele leden van de OC vorige week geïnformeerd over de manier waarop Toeslagen de herstelactie wil

uitvoeren. Gesproken is over het verschil tussen 'voorbereidingshandelingen' en 'uitvoeringshandelingen'.

- Het plan van aanpak kent 6 fasen waaronder een pre-plan en testfase, inrichtingsfase, productiefase en nazorg/afroning. Ook wordt er een voorstel gedaan voor de governance.
- Voor de herstelactie is nog geen programmamanager beschikbaar. Voor de uitvoering worden de volgende fasen voorgesteld:
 - o Activiteiten pre-programma fase en test fase: [] (bij zijn afwezigheid []).
 - o Voorbereidingshandelingen inrichtingsfase: XXX XXXXXXXX.

Opmerkingen:

- De OC geeft nog een schriftelijke bevestiging op het uitgangspunt dat kan worden gestart met de werving/inzet van 12 E-ers en opleiders.
- Het MT geeft enkele opmerkingen mee die in de adviesaanvraag worden meegenomen.

Besluit:

- De adviesaanvraag is met opmerkingen akkoord.
- Het MT neemt kennis van het plan van aanpak dat nog verder in lijn wordt gebracht met de adviesaanvraag en de uitvoeringstoets. Het plan van aanpak is een intern stuk en wordt niet aangeboden aan de DG.

B.7 Adviesaanvraag massale werving pakket 1

Toelichting:

- De adviesaanvraag, gebaseerd op het eerder in het MT besproken memo over de werving (pakket 1) wordt deze week opgesteld en aangeboden aan de OC.

Opmerkingen:

- Aan het memo wordt nog de teamleider voor HHR 3 analytics toegevoegd.

Besluit:

- Het aantal posities E-ers voor matching is 32 regulier (Den Haag en Utrecht) en 12 voor herstelactie KGB. Alle 44 openstaande plekken worden nu anticiperend geworven.

B.8 Samenwerkingsovereenkomst CAP

Toelichting:

- Productieregie/Ketenregie stelt voor om een nieuwe samenwerkingsovereenkomst voor te bereiden tussen Belastingdienst/Toeslagen en CAP Toeslagen Heerlen. Deze overeenkomst komt in de plaats van de business cases uit 2013 die de basis is voor huidige samenwerking.
- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met:
 1. het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst;
 2. hiertoe opdracht te geven;
 3. de samenwerkingsovereenkomst samen met het MT van CAP te formaliseren.

Opmerkingen:

- De ketentafel moet worden geïnformeerd over dit besluit.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

B.9 Afhandelen uitsluiten bewoning

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd in te stemmen met de volgende voorstellen:
 1. Vrijgeven van de daarvoor geselecteerde populatie beschikkingen en de gevolgen te accepteren.
 2. Het handmatig laten behandelen van de daarvoor geselecteerde populatie en daar behandelcapaciteit aan toe te wijzen

3. Het staken van het verder opsporen en behandelen van onjuistheden in de adresregistratie voor de toeslagjaren 2014 t/m 2017 en dit alleen nog vanaf 2018 te doen.

Opmerkingen:

- Het voorstel wordt nog door XXXXX afgestemd met handhavingsregie.
- Het is wenselijk dat dit soort besluiten in een vroeger stadium wordt

Besluit: genomen.

- Het MT gaat akkoord met het voorstel met het voorbehoud dat Handhavingsregie akkoord is.

B.10 Huisvesting

Dit agendapunt komt op een later moment terug in het MT.

B.11 Transitie FTE van U/U naar Vraag

Toelichting:

- Teamleiders stellen voor om een eerste groep medewerkers die overgaat van het proces Uitval/Uitworp naar Vraag in de gelegenheid te stellen om de transitie naar Vraag te laten maken.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met een snuffelstage waar geen verdere rechten aan kunnen worden ontleend. Op een later moment volgt een belangstellingsregistratie.

B.12 Bezetting groepsfunctie E

Dit agendapunt verschuift naar het MT van 14 mei.

B.13 Verslag onderzoek uitwisselingsfolder

Toelichting:

- Bedrijfsvoering heeft onderzoek gedaan naar de samenwerkingsgebieden in het kader van het overbrengen van archiefwaardige bestanden naar het archief en het schonen van de bestaande systemen. Uit het onderzoek blijkt dat we risico's lopen en dat hier op korte termijn actie nodig is.

Besluit:

- Er wordt centraal een actie uitgezet waarbij iedereen nog 1 week de tijd krijgt om de uitwisselingsschijf te schonen. Na die week verwijdt IPB alles wat ouder is dan 1 maand is en bewaart dit nog 6 maanden afgesloten.

C HAMERSTUK

Er zijn geen hamerstukken ingediend.

D TER BESPREKING

D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

- De MT-leden geven terugkoppeling vanuit de verschillende overleggen.

D.2 Inzetbehoefte uitzendkrachten 2020

Dit agendapunt verschuift naar het MT van 21 mei.

D.3 Evaluatieverslag gebeurtenis 18 maart

Het agendapunt verschuift naar 14 mei omdat aan het verslag nog een actielijst moet worden toegevoegd.

D.4 Evaluatie Bijzonder belonen 2018

Het evaluatieverslag is nog niet gereed, dit agendapunt wordt in het MT van 14 mei besproken.

E TER KENNISNEMING

E.1 Release 2019.18

De release info wordt ter kennisgeving aangenomen.

E ALGEMEEN AFRONDEND

E.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag

Er zijn geen punten voor de afstemming en rondvraag.

E.2 Personeelsvertrouwelijk

10, 2e



E.3 Afsluiting

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.