



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorsteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

28 mei 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 14 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:
  - XXX is met kennisgeving afwezig.

### B.2 Actualiteiten

- De oudersessies in het kader van de CAF-11 zaak starten morgenmiddag.

### C.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 23 april 2019

- Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

### D.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Vervolgaanvraag bestedingsplan: moderniseren kantoorbrieven

Toelichting:

- De huidige functionaliteit voor kantoorbrieven in TVS is verouderd en voldoet niet meer aan de eisen. Deze functionaliteit leidt tot een kwaliteitsverbetering van de brieven en minder invoer- en printwerk voor de behandelaar. Daarnaast is deze functionaliteit nodig voor aansluiting op elektronisch berichtenverkeer (EBV).
- De verwachte besparing voor deze aanvraag is 6 FTE, als het bouwblok wordt uitgebreid met voorinvulling is een besparing van 13 FTE mogelijk

Opmerkingen:

- Met deze besparing wordt invulling gegeven aan de eerder afgesproken generieke korting van 50 FTE.
- Voor de uitbreiding van het bouwblok wordt later een aanvraag ingediend, hiervoor wordt samenwerking gezocht met andere partners.
- De nieuwe voorziening heeft gevolgen voor medewerkers van KI&S die nu voor Toeslagen werken in het kader van de brieven.

Besluit:

- Het MT geeft goedkeuring aan een investeringsaanvraag voor het realiseren van de gevraagde nieuwe functionaliteit in 2020.

## B.2 Maandbeeld KPI's april 2019

Toelichting:

- Het maandbeeld wordt toegelicht door

Opmerkingen:

- De geplande actie voor een nulmeting voor medewerkerstevredenheid moet nog worden opgepakt.
- De juistheid van de verzuimcijfers wordt onderzocht door Hans en XXXXX.
- Voor de QA volgt op korte termijn een memo van  (Productieregie) met oplossingen voor de korte termijn en lange

## B.3 1<sup>e</sup> Viermaandsrapportage 2019

Toelichting:

- De afgelopen periode stond vooral in het teken van het op orde brengen van de beschikbare capaciteit en het werkaanbod. Daar zijn belangrijke stappen in gezet, zoals de vaststelling van het bijgesteld toezichtplan 2019 en het uitwerken van de streefbezetting voor de toedeling van de toegekende formatie aan productieteams. Met de nieuwe en volledige bezetting van het managementteam is aan een belangrijke voorwaarde voldaan om de Directie effectief te kunnen aansturen. Ons externe perspectief werd de afgelopen maanden sterk bepaald door de ontdekking dat de toekenning van het KGB-budget de afgelopen jaren niet volledig volgens de regels is verlopen en door de verbetering van de KOT in samenwerking met SZW-directie Kinderopvang.
- De rapportage is in afstemming met alle MT-leden tot stand gekomen

Opmerkingen:

- De MT-leden checken de risico's deze week bij de regieteamleiders.
- CAP heeft de herstelactie KGB nog niet formeel aangemerkt als damage.
- Er is meer toelichting nodig op het tarief van de uitzendkrachten.

Besluit:

- De viermaandsrapportage is akkoord met inachtneming van de opmerkingen.

## B.4 Vacatureteksten (matching) groepsfunctie E

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het gebruiken van de vacatureteksten voor behandelfunctionaris groepsfunctie E bij het openstellen van een belangstellingsregistratie (matching, alleen binnen TSL) voor:
  - o Reguliere behandelprocessen, locatie Utrecht/Den Haag.
  - o Herstelactie KGB, locatie den Haag.

Tevens wordt de volgende interne continuïteitsmaatregel voorgesteld:

- a. medewerkers die korter dan 2 jaar op de huidige functie zitten, mogen wél reageren, maar ze worden na gebleken geschiktheid lager gerangschikt dan medewerkers die langer dan 2 jaar op de huidige functie zitten;

- b. ná selectie en aanstelling kan het MT er voor kiezen om je nog maximaal 6 maanden in te zetten op je huidige werkpakket .
- Het gaat om 12 E-ers die de maatwerkopleiding voor KGB Herstel volgen en 32 E-ers die de reguliere E-opleiding volgen (moment nader te bepalen).

**Opmerkingen:**

- Interne continuïteitsmaatregel A wordt in afwijking van het voorstel als volgt geformuleerd: "De functie staat niet open voor medewerkers die korter dan 2 jaar in de huidige functie werken. De jaren als uitzendkracht tellen echter wel mee".
- Bij matching hoort een selectieproces met een recente personeelsbeoordeling.

**Besluit:**

- Het MT gaat akkoord met het voorstel met inachtneming van de opmerkingen.

## **C HAMERSTUK**

### **C.1 Tijd- en plaats onafhankelijk werken bij Toeslagen**

**Toelichting:**

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het toepassen van de aanvullende voorwaarden op het Rijksbrede TPAW beleid om gebruik te kunnen maken van tijd-, plaats-, en apparaat onafhankelijk werken.

**Opmerkingen:**

- Het betreft een aangepast voorstel naar aanleiding van de vorige bespreking in het MT van 7 mei.
- De cursus iBewustzijn als voorwaarde voor TPAW wordt minder hard geformuleerd en toegevoegd wordt dat de werkplek Arbo-technisch verantwoord moet zijn.

**Besluit:**

- Het memo wordt met inachtneming van de opmerkingen vastgesteld en ter kennisgeving geagendeerd voor het MT van 21 mei. Tevens wordt het memo ter bespreking geagendeerd voor de overlegvergadering van 7 juni.

## **D TER BESPREKING**

### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

De volgende terugkoppelingen/verslagen zijn besproken:

- Terugkoppeling Driehoek C&F 10 mei 2019
- Concept-verslag Driehoeksoverleg O&P 3 mei 2019
- Terugkoppeling DT 9 mei

### **DI.2 Memo medewerkersbijeenkomsten**

**Toelichting:**

- Op alle 4 locaties in het land heeft XXXXX de medewerkers bijgepraat over onderwerpen zoals politieke ontwikkelingen, werving, productie, grote projecten en de OR-verkiezingen. Medewerkers hebben tijdens deze bijeenkomsten ook input geleverd. Voor een aantal uiteenlopende onderwerpen zal het MT mogelijkheden ter verbetering onderzoeken. Als er concrete resultaten te melden zijn volgt hierover meer informatie.

**Opmerkingen:**

- In verband met de afwezigheid van twee MT-leden schuift dit onderwerp door naar volgende week en worden dan de actiehouders toegedeeld.

### D.3 Informatiehuishouding

Toelichting:

- Dit onderwerp wordt doorgeschoven naar volgende week.

### D.4 Evaluatie en acties n.a.v. gebeurtenis 18 maart

Toelichting:

- Dit onderwerp wordt doorgeschoven naar volgende week.

10, 2e

## E TER KENNISNEMING

### E.1 Financiële rapportage april 2019

Toelichting:

- De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

### E.2 Evaluatie Bijzonder belonen 2018

Toelichting:

- De toetsingscommissie van de Onderdeelscommissie Toeslagen heeft de beloningen getoetst en daarvan verslag gedaan.

Opmerkingen:

- 'Boter bij de vis' beloning is bedoeld voor vaste medewerkers.
- De werkgroep Bijzonder Belonen (OC en Overlegpartner) bespreekt of er actiepunten uit de evaluatie voortvloeien.

### E.3 Maatregel PIA QA en mededeling over achterwege blijven instemmingsverzoek

Toelichting:

- Naar aanleiding van de PIA QA is de OC in een brief geïnformeerd over het breed te communiceren besluit van het MT over het gebruik van QA voor andere doeleinden dan de beoordeling van de juistheid van de uitgevoerde processen, bijv. voor de beoordeling van de medewerkers. *Dit luidt: De kwaliteitscontrole van de klantbehandeling (QA) is bedoeld om een continu klimaat van verbetering van de handmatige productie te bewerkstelligen. Dit klimaat is gebaat bij een cultuur waarin fouten maken mag, zolang er van de fouten wordt geleerd. In dat kader ligt het niet in de rede de QA uitkomsten structureel te betrekken in de personeels-gesprekken. Alleen in het geval het functioneren in bredere zin ter discussie staat kan QA, ondersteunend aan andere indicaties en vooraf aangekondigd, in een personeelsgesprek aan de orde komen.*
- Tevens is met de OC geconstateerd dat bij ingebruikname van deze module in 2015 een instemmingsverzoek bij de Medezeggenschap ten onrechte achterwege is gebleven.

#### **E.4 Beantwoording vragen OC over PIA GSV**

Toelichting:

- Het memo wordt ter kennisgeving aangenomen.

#### **E.5 Adviesaanvraag en herstelplan Hersteloperatie KGB**

Toelichting:

- De adviesaanvraag en het plan van aanpak zijn in het MT van 7 mei besproken en vastgesteld. De stukken die aan de OC zijn aangeboden worden nu ter kennisgeving aangenomen.

#### **E.6 Adviesaanvraag Massale werving pakket 1**

Toelichting:

- De adviesaanvraag is in het MT van 7 mei besproken en vastgesteld. De stukken die aan de OC zijn aangeboden worden nu ter kennisgeving aangenomen.

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

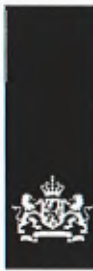
Er zijn geen punten voor de rondvraag.

#### **F.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**  
27 juni 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 21 mei 2019 – 09:00 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

1. Voorafgaand aan de MT vergadering is de stuurgroep KGB bijeen geweest.
2. XXXXX geeft terugkoppeling op de laatste stand van zaken rondom de actuele dossiers.

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
- Mededelingen:
  - XXXXX informeert het MT over de tweede budgetbrief welke donderdag in het DT BD zal worden besproken. Daarnaast is afgelopen week de eerste viermaandsrapportage ingediend welke 6 juni besproken zal worden met de DG.
  - XXXXX spreekt haar zorg uit m.b.t. aanpak doelgroepen. Dit zal in kleiner verband nader worden besproken.
  - XXX deelt mee dat later vandaag er een directeurenoverleg verbetervoorstellen KOT zal plaatsvinden.
  - Als laatste vanuit XXX een terugkoppeling m.b.t. werkgroep IBO.
  - XXXXX geeft aan dat er vanuit productieregie behoefte is aan expertise op NG (niet geautomatiseerde) IV taken.
  - Daarnaast voorziet XXXXX door bovengemiddelde uitstroom UZK problemen om geplande productie te realiseren. Hiervoor volgt een nadere uitwerking en aanbeveling voor het MT.

### B.2 Actualiteiten

- Zie mededelingen.

### **A.3 Vaststellen verslagen MT Toeslagen van 7 mei en 14 mei 2019**

- MT-leden leveren eventuele opmerkingen bij Jan aan.

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

## **B TER BESPREKING**

### **B.1 Jaarverslag vertrouwenspersonen**

Voor dit onderwerp sluiten [ ] aan. Zij stellen zich (waar nodig) kort voor aan het MT. Het is de eerste keer dat de vertrouwenspersonen in deze setting aansluiten. Voorheen werd het jaarverslag besproken met de directeur Toeslagen.

Toelichting:

- In het jaarverslag van 2018 valt op dat er een stijging is in het aantal meldingen. Deze meldingen zien met name op ongewenste omgangsvormen.

Opmerkingen:

- Het MT merkt op dat er in het afgelopen jaar maar ook de komende tijd het werk / takenpakket van medewerkers zal veranderen. Dat is gelet op de ontwikkeling van het werk een gegeven.
- Het MT voelt zich betrokken bij, en verantwoordelijk voor de veiligheid en het werkplezier van medewerkers. Vanuit die verantwoordelijkheid wil het MT de span of control van teamleiders terugbrengen conform uitgangspunten.
- Daarnaast moeten aan medewerkers meer kansen worden geboden om zich te ontwikkelen.
- Als laatste de wetenschap dat er altijd conflicten zullen blijven. Om die reden zal er geïnvesteerd dienen te worden in conflictmanagement.

Afspraken:

- Het MT spreekt de wens uit in het vervolg het jaarverslag met het MT als geheel te bespreken.

### **B.2 Opvolging oudergesprekken**

Toelichting:

- De samenvatting en mogelijke opvolging van de oudergesprekken naar aanleiding van de CAF-11 zaak wordt besproken in het MT.

Opmerkingen en aanvullingen:

- De rode draad van de samenvatting wordt herkend.
- De inzet van de landsadvocaat werd door de ouders niet positief ervaren.
- Ouders hebben de wens uitgesproken de zaak af te sluiten.
- Er is een externe partij (commissie) nodig met gezag om tot een goede afsluiting te komen.
  - o De ADR zoekt vergelijkbare fouten met cumulatie in andere dossiers.
  - o Aandachtspunten voor de commissie: is er bij cumulatie aanleiding om nog wat te doen, is de rechtsbescherming voldoende en hoe omgaan met afrondingsverschillen.
  - o De hardheidsclausule is punt van aandacht voor ABD Topconsult.
- Kijken medewerkers bij de behandeling vanuit de blik van fraude en misbruik en welke afspraken spelen daarbij een rol? Het is belangrijk om als MT zelf mee te kijken met het werk en vragen te stellen.
- Overwegen om de afronding van lopende zaken te bespoedigen.

Opvolging (naast commissie):

1. Met Beroep en Vaktechniek worden regulier beslissingen met betrekking tot hoger beroep genomen. Het MT wil hier meer zicht op. Actie XXX en XXXXX

2. Onderzoeken en waar mogelijk verwijderen van gedateerde en onnodige systeemuitwerp. Opzet/grove schuld hierin meenemen. Actie XXXXX (loopt)
3. Onderzoeken of we hulp aan kunnen bieden bij opnieuw aanvragen van toeslagen en betalingsregelingen door deze doelgroep. Eerst de commissie afwachten.
4. In het kader van het plan van aanpak IST ook kijken naar het aanpassen van brieven. Actie XXXXX.

### **B.3 Plan van aanpak RI&E**

Toelichting:

- De uitvoering van de RI&E-sessies en de opvolging van de aanbevelingen loopt achter op de planning. Het plan van aanpak is bedoeld om een impuls te geven aan de uitvoering. Het MT wordt gevraagd om in te stemmen met de voorgestelde aanpak zodat bespreking mogelijk is op overlegvergadering met de OC op 17 juni.

Opmerkingen:

- Er is een RI&E per proces nodig, dit kan in 1 team per proces worden uitgevoerd.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het plan van aanpak.

### **B.4 Inzetbehoefte uitzendkrachten 2020**

Toelichting:

- Aan de OC is toegezegd dat er voor 1-7 een voorlopig beeld wordt gegeven.

Denklijn:

- De wet Werk en zekerheid zegt dat structureel werk door eigen mensen moet worden uitgevoerd.
- Werk voor uitzendkrachten moet inhoudelijk kunnen worden onderbouwd, hierbij gaat het om:
  - o Werk dat vervalt door automatisering.
  - o Pieken en dalen (flexibele schil).
- Het streven is dat een bepaald percentage van het personeelsbestand wordt gevormd door uitzendkrachten. We moeten het tempo aangeven waarin we naar dat percentage toegroeien.
- We gebruiken de flexibele schil om te voorkomen dat we door krimp en pieken en dalen vaste krachten moeten laten gaan.

Afspraken:

- Volgende week wordt een aangepaste versie ter besluitvorming aan het MT voorgelegd.

### **B.5 Informatiehuishouding**

Toelichting:

- De inzet is nu gericht op het schonen van gegevens achteraf.
- Er komt een plan van aanpak gericht op het voorkomen van vervuiling in de opslag van gegevens.

### **B.6 Organogram**

Toelichting:

Het concept organogram wordt besproken en met enkele opmerkingen vastgesteld. De nieuwe versie zal worden gepubliceerd op Intranet.

### **B.7 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

Er zijn geen terugkoppelingen/verslagen besproken:



### **B.8 Evaluatie en acties n.a.v. gebeurtenis 18 maart**

Toelichting:

- Dit onderwerp wordt doorgeschoven naar een volgend MT.

### **C.9 Memo medewerkersbijeenkomsten**

Toelichting:

- Op alle 4 locaties in het land heeft XXXXX de medewerkers bijgepraat over onderwerpen zoals politieke ontwikkelingen, werving, productie, grote projecten en de OR-verkiezingen. Voor een aantal uiteenlopende onderwerpen zal het MT mogelijkheden ter verbetering onderzoeken.

Afspraken:

- De MT-leden zullen geplande realisatiedata doorgeven aan de MT-secretaris.

## **C TER KENNISNEMING**

### **C.1 Tijd- en plaats onafhankelijk werken**

Toelichting:

- Het memo is aangepast na de bespreking in het MT van 14 mei en wordt nu ter kennisgeving aangenomen.

### **C.2 Opvragen tenaamstelling IP**

Toelichting:

- Toeslagen wil de bevoegdheid om een IP-adres te achterhalen in situaties waarin dat gewenst is. Een verzoek hiertoe wordt via de vaktechnische lijn doorgezeten naar FJZ ter toetsing met o.a. de Autoriteit Persoonsgegevens.

## **D ALGEMEEN AFRONDEND**

### **D.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

- De onderwerpen voor de MT-dag van 28 mei worden besproken.
- XXXXX zal het voorstel voor coördinerend deurwaarder schriftelijk afstemmen met de MT-leden.

### **DI.2 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e

### **E.3 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.45 uur.

## 20190527 Acties en besluiten MT werksessies

Nr.	Onderwerp	Omschrijving actie / voornemen	Actiehouder	Datum	Status / Toelichting / Afspraken
<b>A</b>	<b>Formatie &amp; bezetting</b>				
4	Vacatures	Vacatures Heerlen, Leeuwarden en vanuit verruimd kader Beroep nu openstellen. Besluiten nemen over regieteams.			<u>Regie</u> : 24 vacatures openstellen rekening houdend met overbezetting PR. Prioritering door MT-lid i.s.m. M2 (zie verder besluit 2019-003). <u>Productie</u> : 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	Personeelsadministratie	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.		15-03-19	
7	Formatie/bezetting	Voorstel uitwerken voor het labelen van een deel van Productieregie en Handhavingsregie als primair proces.		01-04-19	
8	Bezetting	Over regieteams heen kijken naar betere verdeling van de schaarste. Vooral behoefte aan data analisten en handhavingsregisseurs. Inhuur niet uitsluiten. Opdracht RTO.		01-03-19	
9	Formatie/bezetting	Een plan om naar de gewenste situatie te komen van de processen <u>Vraag, Klacht en Uitval/Uitworp</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.		<b>Gereed</b>	
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.		<b>Gereed</b>	
11	Formatie/bezetting	Plan voor benodigde productiecapaciteit ten behoeve van lemniscaat KOT en opleidingsteam.		<b>Gereed</b>	
12	Bezetting	Plan voor personele capaciteit m.b.t. verbeterplan KOT.		<b>Gereed</b>	
13	Formatie	In afwachting van O&F 2 de onderdelen die nog niet formeel zijn opgericht (bv BO) in de administratie opnemen.		<b>Gereed</b>	
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 <input type="text"/> ) Productieregie.		<b>Gereed?</b>	
<b>B</b>	<b>Organisatie (O&amp;F 2)</b>				
1		Inhoud werk IST en Fraude			Loopt. Zie ook C1 en plan van aanpak IST Fraude van <input type="text"/>
2		Positionering Vaktechniek en kwaliteitsregie.			Zie ook C1
4		Ontwikkeling en Innovatie.			

## 20190527 Acties en besluiten MT werksessies

Nr.	Onderwerp	Omschrijving actie / voornemen	Actiehouder	Datum	Status / Toelichting / Afspraken
5		Positie en toekomst B-medewerkers.			
6		Verder nadenken over huidig besturingsmodel met kwadranten.			Uitgangspunt voor besturing en inrichting: 1. Kaders integraal. 2. Uitvoering vertrouwen. 3. Verantwoording integraal. Vervolg opgestart met [ ]
7		Procesverantwoordelijkheid en rol van BO-er in vernieuwingstrajecten verdelen over portefeuilles of beleggen bij HHR?			
<b>C CAF 11</b>					
1	Inbedding Vaktechniek	De inbedding van vaktechniek meenemen in O&F 2.			
2	Werkinstructies	Opdracht formuleren voor de projectleider die per 1-2 moet starten (richtdatum).			Projectleider vertrokken. Zie actueel voorstel projectorganisatie
3	Proces-vertegenwoordiging	Een plan opstellen voor inhoudelijke versterking dat ons in de uitvoering de ruimte geeft.			Afspraak: dubbele procesvertegenwoordiging Beroep 'met twee tenzij'. [ ] en [ ] werken het plan inhoudelijk uit. Status 12-2: procesvertegenwoordiging knelpunt door vertrek F-ers naar Blauw. XXX maakt plan en afspraken voor tijdelijke oplossing. In kader van beleidsbesluit melden dat dubbele vertegenwoordiging langer gaat duren. Laten zien wat we al doen (bv 4-ogen principe).
4	Kamervragen	BDO en BV richten (i.s.m. BDG en UHB) het proces van beantwoording kamervragen verder in.			
<b>D HHR en risicoselectie</b>					
1	Handhavingsplan	UHB en HHR werken de handhavingsstrategie uit naar een handhavingsplan.			<b>Gereed</b> Toezichtsplan 2019 in MT vastgesteld.
2	Evaluatie IST & Fraude	Plan van aanpak IST&Fraude bespreken: inhoudelijk en randvoorwaarden (aansturing en capaciteit).			<b>Gereed</b> Plan van aanpak vastgesteld in het MT van 5-2-19.
<b>E Verbeterplan KOT</b>					
1	Werving	Afgestemd plan voor de werving van 5-10 mensen.			<b>Gereed?</b> NB. De overzichtstabel is leidend voor wat er moet gebeuren. Geschatte capaciteit volgens [ ] voor programma 3 fte inhuren, voor kern team is per regiegebied 1/2 FTE nodig. Daarnaast 5-10 mensen werven (back fill). Zie ook A14.
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 portal 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.
<b>F Herstelactie KGB</b>					
1					NB. De overzichtstabel is leidend voor wat er moet gebeuren.
2					
3					
<b>G Longlist 2019</b>					
1		Vlootschouw teamleiders.		18-06-19	
2		Lange termijn visie Toeslagen formuleren.		reind Q2	Opgestart.
3		Teambuilding voor MT.		Q2	Opgestart.

## 20190527 Acties en besluiten MT werksessies

Nr.	Onderwerp	Omschrijving actie / voornemen	Aankomende	Datum	Status / Toelichting / Afspraken
5		Ziekteverzuim en medewerkerstevredenheid.		Q2	Thema voor M-dag.
6		Vervolg GSV bespreken.		Q2	Implementatie ligt stil door uitkomsten appreciatie FG.
7		BC Fraude afronden.		<b>Gereed</b>	BC Fraude afgerond door OOT-besluit van 7-maart.
8		Doorontwikkeling KPI's.		2e halfjaar	
9				Q2	Op verzoek van XXX opgevoerd. Zie ook mail <input type="text"/> van 16-1-2019.
10					
<b>H Kwaliteit</b>					
1	Rechtmatigheid	Vrije ruimte TRC planmatig invullen incl. opvolging bevindingen en communiceren met MT.			24-5 besproken met <input type="text"/> , hij gaat dit oppakken iom XXXXX.
2	Kwaliteitsregie	Onderzoek waarom aandacht van kwaliteitsregie is verschoven van productieteams naar IV. Wat betekent dit voor productieteams?			
3	QA	Onderzoek uitvoering, proportionaliteit en cultuur van QA.			
4	Vaktechniek	Voorstel voor noodzakelijke overlegvormen vaktechniek <> productie etc.			Vooruitlopend op structuurwijziging.
5	Vaktechniek	Voorstel voor proces van vragen uit productieteams: (aanlevering en behandeling)			
6	Professionele ruimte	MT-sessie over professionele ruimte en maatwerk, regelruimte en kaders.			
7					
<b>H BESLUITEN MT-DAG</b>					
1	Formatie en streefbezetting	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	Formatie en streefbezetting	De 3 medewerkers van Bedrijfsvoering 2 plaatsen bij Business Ontwikkeling.		15-01-19	
3	Formatie en streefbezetting	Plaatsing medewerkers van Projectorganisatie (overig): Zie voor namen eerdere versie van dit document.		15-01-19	
4	Formatie en streefbezetting	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	Formatie en streefbezetting	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) - Heerden en Leeuwarden 25 FTE totaal (GF C)		15-01-19	

## Besluiten / Aantekeningen MT dag 28 mei 2019

Van: XXXXX M.L. XX XXXX

Zoals afgesproken hierbij de uitwerking van vandaag, inclusief feitelijk p-vertrouwelijk

- Projectorganisatie CAF goedgekeurd, met een enkel aandachtspunt qua bemensing. Actie XXXXX
- Vervolgbrief OC inhuur UZK akkoord.  stuurt vandaag naar OC
- Beantwoording OC-vragen nav adviesaanvragen met een tweetal wijzigingen in de antwoorden akkoord.  stuurt vandaag naar OC
- Inzake huisvesting conclusie dat échte meerwaarde bereikt moet worden via de “lange termijn-opdracht” (planning 1-9 in MT). Voor korte termijn keuze faciliteren door twee beperkte varianten voor te leggen . Optie 1) alleen etage 2 en 7; optie 2) etage 2,3 en 7. Uitgangspunt elk team op maar één verdieping. Actie XXXXX
- Inzake Pia GSV conclusie getrokken dat advies FG aanleiding geeft om Pia aan te passen. GSV nog niet te implementeren, (wel doorontwikkelen) en dit mondeling te melden op 7 juni aan OC. Ook andere (16) pia's verrijken met advies FG en daar weer impuls aan geven met steun vanuit IV&D (). In het bijzonder aan pia's voor KOT en toezicht/risicomodel. Actie XXXXX
- Intern Publiciteit geven aan resultaat project Gegevensfundament . Actie XXX/
- Nav diverse “creatieve” voorstellen van teamleiders, voor teamuitje als onderdeel bijzonder belonen strak de uitvoering van het nieuwe beleid bewaken. Actie allen
- Strategie TSL: steun voor aanpak XXX voor ontwikkelen obv belastingdienstbreed denken, evt. Met hulp vanuit directie I&S, en ons zelf gunnen om niet het bestaande bij te schaven maar fundamenteel opnieuw uit te vinden. Aansluiten bij huidige tijdgeest (commissie)

- Binnen TSL “Tafel” gegevens inrichten, want nu zeer gefragmenteerd. XXX pakt op,  maakt namens haar opzetje voor een komend MT
- Portfolio introductiepakket nieuw instroom. Onderste deel “eraf knippen” want wekt suggestie beoordelingsinstrument. Bovenste deel zeker bruikbaar als checklist toe te passen binnen Beroep. Op termijn ervaring delen met portefeuille O&P. XXX koppelt terug naar
- XXXXX zorgt voor extra uitvraag onder teamleiders wie wil deelnemen aan vastgestelde portefeuilles. Aanmelden bij MT-lid verbonden aan portefeuille
- XXXXX laat voorstel uitwerken waarin vanuit Vraag-teams productie-bijdrage geleverd gaat worden aan UU-proces
- XXXXX deelt info over uitstel testen WKB en zijn beeld van de gevolgen, met name ook voor CAP. Laat Impactanalyse opstellen voor Stuurgroep komende dinsdag
- XXXXX laat  voorstel uitwerken om uitstroom van uzk's tegen te gaan

P-vertrouwelijk

10, 2e

--



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

27 juni 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 4 juni 2019 – 09:00 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

1. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.
2. Mededelingen:

10, 2e

### A.2 Actualiteiten

XXX:

- Vandaag levert Toeslagen een reactie n.a.v. een quick scan op de fiches van de werkgroep IBO Toeslagen. De werkgroep IBO presenteert deze week de eerste conclusies in het opdrachtgevers-opdrachtnemersoverleg Toeslagen (OOT).

XXXXX:

- Naar aanleiding van publiciteit rond het UWV over doorbetaling aan gedetineerden wordt onderzocht hoe hier binnen Toeslagen mee omgegaan wordt.

XXXXX:

- Met UHB wordt gesproken over het structureel maken van de bijdrage voor de uitvoeringskosten van de wet harmonisatie kinderopvang en peuterspeelzaalwerk (1 mln).

XXXXX:

- Voorlichting gegeven aan potentiële rijkstrainees, per 1 september verwachten we een trainee in te kunnen zetten voor de objectadministratie.
- Gisteren in het ARO overleg de andere opdrachtgevers meegenomen in de CAF-11 ontwikkelingen.

### **A.3 Vaststellen verslagen MT Toeslagen van 21 mei en 28 mei 2019**

Definitief verslag 7 mei:

- Het verslag wordt met een tekstuele aanpassing vastgesteld.

Definitief verslag 14 mei:

- Het verslag is akkoord.

Concept verslag 21 mei

- In verband met de afwezigheid van XXXXX en XXXXX wordt het verslag aangehouden tot het MT overleg va 12 juni.

Besluiten en aantekeningen 28 mei (MT-dag)

- Een deel van de acties wordt toegevoegd aan de MT-actielijst.
- De volgende besluiten zijn genomen:
  - o De projectorganisatie CAF wordt goedgekeurd met enkele aandachtspunten voor de bemensing.
  - o Beantwoording van de OC-vragen n.a.v. adviesaanvragen aan de OC is akkoord met inachtneming van 2 wijzigingen.
  - o Elk team op één etage als streven voor huisvesting.
  - o De PIA GSV aanpassen n.a.v. advies van de FG, GSV nog niet implementeren maar wel door-ontwikkelen. De overige PIA's verrijken met het FG-advies met ondersteuning van IV&D.

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Aanpassen rappelleren in voorschotfase**

Toelichting:

- Het MT heeft eerder gesproken over aanpassing van het rappelleren in de voorschotfase naar aanleiding van het rapport "Geen powerplay maar fairplay" van de Nationale ombudsman (NO). Het nu aangeboden memo met verdere uitwerking vraagt van het MT een keuze tussen de volgende opties:
  1. De huidige werkwijze voor rappelleren na een verzoek om informatie wordt in stand gehouden.
  2. De wijze waarop B/T omgaat met het rappel op een verzoek aan de aanvrager om informatie op te leveren wordt aangepast, waarbij het voorschot wordt stopgezet indien de gewenste informatie pas na het rappel niet is aangeleverd.

Besluit:

- Op basis van het memo en de uitspraak van de Lavaco dat rappelleren een wettelijke plicht is, gaat het MT akkoord met optie 2 uit het memo.
- Productieregie en Vaktechniek wordt gevraagd om binnen 3 weken met een implementatievoorstel te komen incl. capaciteit en mijlpalen. Doel:
  - o snellere implementatie dan de geplande 20 weken, o.a. door de inzet van mensen uit productie;



- o grove schets van de IV-aanpassingen met onderbouwing van de noodzaak zodat afweging mogelijk is met andere portfoliowensen.

### **C. HAMERSTUK**

- Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

- Het besluit van het DTBD (23 mei) over teamuitjes is later ingetrokken met de mededeling dat de bestaande afspraken ook voor 2019 gelden. Dit vraagt op korte termijn een helder memo voor de teamleiders op basis van de afspraken voor 2018. Actie: XXXXX.

#### **DI.2 Maandrapportage IA mei**

##### Toelichting:

- Het advies van de FG inzake de PIA is aanleiding om de PIA aan te passen. Het MT heeft vorige week besloten om de GSV nog niet te implementeren maar wel door te ontwikkelen en pilots uit te voeren. Verder is het de bedoeling om de eerder uitgevoerde PIA's te verrijken met het advies van de FG. In de rapportage wordt aandacht gevraagd voor de mogelijke gevolgen op de voortgang van enkele processen en projecten.
- De migratie van het gegevensfundament Toeslagen is afgerond en autorisaties AWS+ zijn ingetrokken.

##### Afspraken en opmerkingen:

- Het MT onderschrijft de 'gele' score voor het project GSV.
- Er wordt een escalatiegesprek gepland met verschillende partijen zoals IV en andere gebruikers van GSV.
- Omdat het schrijven van PIA's zich nog in de groeifase bevindt, is ondersteuning van IV&D nodig.
- Het MT complimenteert alle betrokkenen met de succesvolle afronding van de migratie van het gegevensfundament.

#### **D.3 Berekening BBZ compensatie**

##### Toelichting:

- Naar aanleiding van signalen van de Nationale Ombudsman (NO) en Kamervragen over de uitvoering van de compensatieregeling voor leenbijstand (hierna BBZ compensatie genoemd) heeft Toeslagen een intern onderzoek uitgevoerd. Uit dit onderzoek bleek dat de BBZ compensatieverzoeken (2014-2016) niet altijd (in een derde van de gevallen) goed worden berekend. Het aantal verzoeken is tot nu toe lager dan verwacht.

##### Opmerkingen:

- Aan de NO en de Tweede kamer wordt gemeld dat de regeling niet in alle gevallen goed is uitgevoerd en dat de fouten worden hersteld. De foute berekeningen leiden niet in alle gevallen tot meer recht.
- Toeslagen heeft geen rechtstreeks signaal van een burger uit deze doelgroep ontvangen.

##### Afspraken:

- Het MT is van mening dat deze situatie als een damage moet worden behandeld. In de formulering van de damage moet worden aangesloten bij de beantwoording van de Kamervragen. XXXXX stemt af met UHB en CAP.

#### **D.4 Experiment informele contacten tussen medewerkers en MT**

##### Toelichting:

- Dit agendapunt wordt in verband met de afwezigheid van XXXXX doorgeschoven naar volgende week.

#### **D.5 Actielijst BCM n.a.v. gebeurtenis 18 maart**

Afspraken:

- De actielijst wordt vastgesteld door het MT met de opmerking dat onder 'M1' het MT wordt verstaan.
- Er is behoefte aan gesprek met de andere bewoners waarbij de gebeurtenis van 18 maart als eerste gesprekspunt aan de orde komt. Actie XXXXX.

### **E ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **E.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

XXXXX:

- Gisteren was er overleg met SZW over de herstelactie KGB en hierbij zijn de uitvoeringstoets en het plan van aanpak doorgenomen. Voor het zomerreces volgt een Kamerbrief met SZW. In de uitvoeringstoets zijn alleen de additionele kosten opgenomen, dit punt wordt uitgezocht met de ketenpartners.

XXXXX:

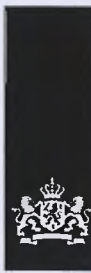
- Hoe omgaan met Huurtoeslag op tijdelijke verhuurcontracten? Afgesproken wordt dat eerst een advies wordt gevraagd aan de Lavaco.

#### **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**

7 juni 2019

# verslag

MT Directie Toeslagen

---

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

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

---

## 1. Lijsten handmatige behandeling

Toelichting:

- We hebben geconstateerd dat er geen vooraf vastgestelde criteria aanwezig zijn die bepalend zijn voor de vraag welke burgers op een lijst voor handmatige behandeling worden geplaatst en wanneer zij weer van de lijst worden afgehaald.

Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd:

1. Akkoord te gaan met het als "standaardprocedure" hanteren van de werkwijze van verwijderen van de burgers van deze lijsten, zodra zij na afloop van een behandelprocedure, toezichtactie e.d. (alsnog) recht blijken te hebben op de toeslagen die zij voorafgaand aan de behandeling hebben aangevraagd.
2. Akkoord te gaan met het afwijken van de standaard als de handmatige behandeling het gevolg is van dienstverlening aan de toeslaggerechtigde, en hij/zij met deze verlenging instemt
3. Akkoord te gaan met het afwijken van de standaard als de handmatige behandeling tot nader toezicht aanleiding geeft, waarbij de periode waarop een burger op een dergelijke lijst staat vermeld gemaximeerd wordt tot 5 jaar.
4. Akkoord te gaan met het nader invullen van bovenstaande beslispunten via het opstellen van standaard criteria voor het opnemen en verwijderen van burgers op specifieke "lijsten", de verschillende lijsten te integreren tot één en te verduidelijken waarom dergelijke lijsten benodigd zijn in het toezicht op toeslagen. De totstandkoming van een nieuwe werkwijze vindt uiterlijk 1 oktober 2019 plaats via MT besluit na voorbereiding door een gezamenlijk werkgroep van Vaktechniek (vaco en lavaco), Productieregie en Handhavingsregie waarbij de uitvoering van de beslispunten 1, 2 en 3 nu al ter hand wordt genomen.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met de gevraagde beslispunten.

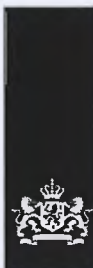
## **2. Vervolgbesluit over gebruik nationaliteit**

Gevraagd besluit:

- Per direct stoppen met - en aanvullende waarborgingsmaatregelen invoeren voor - het uitvragen van de nationaliteit in queryverzoeken zodat wordt voorkomen dat nationaliteit onderdeel is dan wel kan zijn van de analyse en onderzoeksanpak in CAF, TWO en reguliere toezichtacties. Nationaliteit mag op geen enkele manier meer in documenten in deze onderzoeken worden opgenomen.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorgestelde besluit.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

27 juni 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

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

Aanwezig

Afwezig

Gasten

--

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

1. De volgende agendapunten worden vandaag niet besproken:
  - a. MT-verslagen
  - b. Portefeuilles
  - c. Actiepunten

### A.2 Actualiteiten

- Er wordt uitgebreid stil gestaan bij de actuele ontwikkelingen zoals het CAF-11 dossier.

## B TER BESPREKING

### B.1 Tussenstand Productieplan kantoor

Toelichting:

- In het MT van 12 juni is teruggekeken op de productie van de afgelopen zes weken. Belangrijkste conclusie is dat de voorraad minder hard is gedaald dan verwacht. Dit komt vooral door minder beschikbare capaciteit. De bezetting loopt achter bij de verwachting, doordat de werkelijke uitstroom hoger is dan verwacht. Voorraden van hoog geprioriteerd werk staan op een laag niveau, voorraden van lager geprioriteerd werk dalen minder hard dan gehoopt. Het uitvoeren van toezicht ligt in lijn met het nieuwe toezichtplan maar de uitnutting van de beschikbare uren voor de verbetervoorstellen KOT loopt sterk achter. De productiviteit is bij een aantal processen dalende.

Actiepunten (XXXXX):

- Splitsen toezichttijd in regulier toezicht en Verbetervoorstellen KOT en de daadwerkelijke realisatie daar tegenover zetten.

- Het schonen van de AB-events als deze niet meer relevant zijn. XXXXX zal dit met  bespreken en aan  vragen dit op te pakken. Voorstel om dit werk bij voorkeur geautomatiseerd af te handelen, en anders bij een productieteam te beleggen met eenduidige criteria.

## **B.2 Werving 15 uitzendkrachten Den Haag**

Toelichting:

- Het MT zal elke 3 maanden een voorstel gaan krijgen, met daarin beschreven waar de komende instroom geplaatst kan gaan worden. De E-werving loopt nu, zij kunnen deels als praktijkbegeleider fungeren voor de nieuwe instroom.
- De verambtelijking van uitzendkrachten bij het Belcentrum komt met het voorstel van 1 juli mee. Voor de verambtelijking is een concreet en recent personeelsverslag nodig. Verambtelijking helpt tegen de uitstroom maar betekent wel dat er meer mensen moeten worden geworven.
- Indien mogelijk worden per augustus al mensen in dienst genomen in Den Haag.

Actiepunten en afspraken:

- Er volgt nog een schriftelijke afstemronde op de memo maar in principe is het MT akkoord.

## **B.3 Besluit Massaal herberekenen KGB herstel**

- Massaal berekenen wordt donderdag 13 juni uitgevoerd conform voorstel van de stuurgroep KGB-herstel.

## **C TER BESPREKING**

### **C.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

### **C.2 Maandrapportage mei 2019**

- De maandrapportage wordt kort besproken en verder ter kennisgeving aangenomen.

### **C.3 Experiment informele contacten tussen medewerkers en MT**

Toelichting:

- De resultaten van de Meet ups in oktober en december 2018 hebben geleid tot een bundel met ideeën. Door het management is in januari 2019 een keuze gemaakt. Eén van de ideeën is het experimenteren met het bevorderen van de informele contacten tussen medewerkers en het management. Er zijn twee oplossingsrichtingen:
  - o Organiseren van thema bijeenkomsten
  - o Experimenteren met verschillende benaderingen (ook in te vullen door MT leden)

Opmerkingen:

- De experimenten worden nog gedeeld met de OC met de vraag of ze hierop nog willen aansluiten.

Afspraken:

- MT gaat akkoord, de 2 teamleiders kunnen uitvoering geven aan het tweede experiment.
- XXXXX werkt het eerste experiment uit met

## **D TER KENNISNEMING**



### **D.1 Projectorganisatie CAF**

Toelichting:

- Het voorstel is eerder besproken en vastgesteld en nu ter kennisgeving opgenomen in iBabs.

Opmerkingen:

- De opzet van de projectorganisatie is inmiddels ingehaald door de actuele ontwikkelingen. Er is een taskforce (olv [redacted]) gestart die ten behoeve van de staatssecretaris, de commissie Donner en de Audit Dienst Rijk een overzicht maakt van alle dossiers binnen CAF 11 en andere CAF zaken die binnen toeslagen hebben gespeeld. Een groep medewerkers in Utrecht is hiervoor de komende weken vrijgemaakt.

### **D.2 Financiële rapportage mei**

- De rapportage is eerder besproken met de directeur en wordt nu ter kennisgeving aangenomen.

## **E ALGEMEEN AFRONDEND**

### **E.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

- Het programma voor de MT-dag van 18 juni wordt gedeeld. Maandagavond wordt gestart met een informele avond. Dinsdag is een vlootshouw gepland tot 14.00 uur en vanaf 15 uur start de crisismanagement training.

### **E.3 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



#### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

### **B TER BESLUITVORMING**

#### **B.1 Opdrachtformulering Samenwerking KI&S - Toeslagen**

Toelichting:

- Doelstelling van het project is :
  1. Het bieden van meer afwisseling in werkzaamheden ter verhoging van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en het verlagen van (ziekte)verzuim.
  2. Het verstevigen van de continuïteit van de werkprocessen van beide betrokken organisatieonderdelen door het verhogen van de efficiëntie in de personeelsinzet (en daarmee de productiviteit).

Besluit:

### **C. HAMERSTUK**

- Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

#### **D.2 Business Owners keten Toeslagen**

Toelichting:

- Voor het definiëren en realiseren van changes voor IV, Analytics en andere leveranciers werken we met een verdeling van business owners die 'eigenaar' zijn van de batengebieden in de keten Toeslagen. Dit voorstel is besproken op de ketentafel Toeslagen van 17 juni. De batengebieden zijn geactualiseerd en raken de portefeuilleverdeling van het MT. Ook zijn er mogelijk raakvlakken met de werkgroep Organisatieverandering.

Afspraken en opmerkingen:

### **E TER KENNISNEMING**

- Er zijn geen stukken ter kennisneming geagendeerd.

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

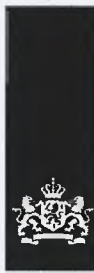
:  
:  
:  
:  
:  
:

**E.2 Personeelsvertrouwelijk**

**E.3 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 14.30 uur.

CONCEPT



**Naam dienstonderdeel**  
Directie Toeslagen

**Van:**  
Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**  
XX XXXXX

**Versie**  
definitie

**Datum**  
2 juli 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 25 juni 2019 – 09:30 – 12:30 uur

Aanwezig

--

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

### B.2 Actualiteiten

XXXXX:

- Gaat in op de recente berichtgeving in de pers over Toeslagen.

XXXXX:

- Ambtenaren CAO: door de nieuwe wijze van uitbetalen van vakantiegeld en eindejaarsuitkering is er in 2020 eenmalig sprake van een hoger inkomen. XXXXX stemt de mogelijke impact af met beleidsmedewerkers.
- Op dit moment zijn er wervingsgesprekken voor groepsfunctie E. Ten opzichte van vorig jaar is HAVO nu gelijkgeschakeld met MBO-4. Afgesproken wordt dat er een veegronde komt voor medewerkers met een HAVO-opleiding.
- Er wordt gewerkt aan beschrijvingen voor Vaktechniek, Business Ontwikkeling en Analytics, de uiterste datum hiervoor is 23 juli.

XXX:

- Op dit moment loopt een Gateway review voor Verbetervoorstellen KOT:

XXXXX:

- Morgen is er een ketenconferentie met alle ketenpartners. De conferentie is gericht op samenwerking, de kernwaarden en de toegevoegde waarde van de bedrijfsonderdelen.
- Vanuit de stuurgroep KGB Herstel: bij de TVS-release speelt de samenloop tussen SVB tijdlijnen en herstel KGB. Huisvesting is nog onderwerp van gesprek en de werving is gestart.

- ABD Topconsult heeft met medewerkers gesproken, de uitkomsten worden besproken met

### **A.3 Vaststellen verslagen MT Toeslagen van 21 mei, 4 juni en 12 juni 2019**

De concept verslagen worden nu niet besproken. XXX en XXXXX zullen de verslagen beoordelen en wijzigingen doorgeven aan

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst. Afsproken wordt dat  werkt aan een nieuwe integrale actielijst.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Voorstel vraag gestuurde audit op KGB Herstel**

Toelichting:

- Het MT Toeslagen wordt gevraagd te besluiten dat er een vraag gestuurde audit van de hersteloperatie KGB uitgevoerd wordt, gericht op nader uit te werken onderzoeksdoelstellingen op het gebied van kwaliteit, beheersing en verantwoording.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

### **B.2 Business Impact Analyse (BIA)**

Toelichting:

- De Algemene Rekenkamer heeft eerder een onvolkomenheid geconstateerd in het bedrijfscontinuïteitsbeheer van de Belastingdienst. Omdat te verbeteren is geadviseerd om Business Impact Analyses uit te voeren.
- Met informatie vanuit bijeenkomsten met management, ketenpartners en experts binnen regieteams is de Business Impact Analyse voor Toeslagen nu uitgevoerd.
- Voor drie processen is vastgesteld dat deze kritisch zijn voor de uitvoering van het toeslagenproces:
  1. Verstrekken van de toeslag (uitbetalen en beschikbaar)
  2. Massaal automatisch Continueren
  3. Burgerverzoeken en Stella.
- De vervolgstappen in het najaar zijn
  - Schrijven van herstelplannen vanuit IBP;
  - Binnen de keten convenanten en SLA's inregelen;
  - Uitvoeren van een risicoanalyse met mitigerende maatregelen.

Besluit:

- De BIA is akkoord.
- Vervolgstap is het agenderen op de ketentafel en afstemmen met ketenpartners.
- XXXXX toetst of de termijn van 48 uur in lijn is met het beleid van de rijksoverheid voor niveau 2. Navraag wijst uit dat Toeslagen een strakkere lijn hanteert dan het beleid van de rijksoverheid.

### **B.3 Opdrachtformulering Samenwerking KI&S - Toeslagen**

Toelichting:

- Doelstelling van het project is :
  1. Het bieden van meer afwisseling in werkzaamheden ter verhoging van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en het verlagen van (ziekte)verzuim.

2. Het verstevigen van de continuïteit van de werkprocessen van beide betrokken organisatieonderdelen door het verhogen van de efficiëntie in de personeelsinzet (en daarmee de productiviteit).

Opmerkingen:

- De opdrachtformulering wordt gelijktijdig besproken in het MT van Toeslagen en het MT van KI&S.

Besluit:

- De opdrachtformulering is akkoord met de volgende aanvullingen:
  - o De fase van gedachtevorming breder oppakken met teamleiders en medewerkers.
  - o Uitgaan van bestaande kaders en werk, in verband met de schaarse capaciteit is er nu geen aanleiding om een beroep te doen op de regieteams.
  - o Gebruik maken van het bestaande overleg tussen KI&S en Toeslagen.

De notitie wordt bijgesteld na bespreking in de MT-overleggen van KI&S en Toeslagen en wordt daarna opnieuw in beide MT's geagendeerd en vervolgens aangeboden aan de medezeggenschap.

#### **B.4 Advies in richten tijdelijke organisatie KGB-herstel en advies massale werving (stap 1, 2019)**

Toelichting:

- Met het MT worden de concept ondernemersbesluiten betreffende KGB herstel en massale werving gedeeld die deze week in definitieve vorm worden aangeboden aan de medezeggenschap.

Opmerkingen:

- Naast de streefbezetting voor de productieteams wordt ook de streefbezetting voor de regieteams als bijlage bij het stuk voor de massale werving aan de medezeggenschap aangeboden.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met de strekking van de concept ondernemersbesluiten.

### **C. HAMERSTUK**

#### **C.1 Werving 15 uitzendkrachten groepsfunctie C**

Toelichting:

- Het voorstel is besproken in het MT-overleg van 12 juni en is nu als hamerstuk geagendeerd.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

- De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:
- Gespreksverslag kennismakingsgesprek SVB 19-6-2019
- Concept-verslag Driehoeksoverleg 7 juni 2019
- Terugkoppeling DT 20 juni 2019
- Terugkoppeling Ketentafel Interactie
- Terugkoppeling driehoek C&F 14-6-2019

#### **D.2 Acties n.a.v. 1<sup>e</sup> VMR-gesprek (viermaands rapportage)**

Toelichting:

- XXXXX geeft een korte terugkoppeling van het gesprek met de DG over de eerste viermaands rapportage.

### **D.3 Voorstel leertraject Belastingdienst – Strategisch vermogen**

#### Toelichting:

- Directie Innovatie en strategie wil het strategisch vermogen verbeteren.
- Het voorstel is om hier in het najaar vanuit Toeslagen en Innovatie en strategie in te participeren.

#### Afspraken:

- Er van uitgaande dat het een generieke leerlijn betreft, gaan namens Toeslagen deelnemen: XXX en XXXXX vanuit het MT en  als strategisch adviseur.

### **D.4 Business Owners keten Toeslagen**

#### Toelichting:

- Voor het definiëren en realiseren van changes voor IV, Analytics en andere leveranciers werken we met een verdeling van business owners die 'eigenaar' zijn van de batengebieden in de keten Toeslagen. Dit voorstel is besproken op de ketentafel Toeslagen van 17 juni. De batengebieden zijn geactualiseerd en raken de portefeuilleverdeling van het MT. Ook zijn er mogelijk raakvlakken met de werkgroep Organisatieverandering.
- Het voorstel is besproken in het Tactisch Portfolio Overleg en de ketentafel.

#### Afspraken en opmerkingen:

- Er worden een suggestie meegegeven voor de benaming van een batengebied.
- Het is geen probleem als een medewerker in meerdere regiegebieden werkt.

### **D.5 Voorstel integrale behandeling uitvoeringstoetsen IBO**

#### Toelichting:

- Er wordt voorgesteld om de inbreng binnen Toeslagen zo efficiënt mogelijk te organiseren door integrale sessies waarbij de groep vooraf zo ruim mogelijk is gedefinieerd. De regie is belegd bij XXX  (MT) en  (adviesregie).

#### Afspraken en opmerkingen:

- Het MT stemt in met het voorstel.
- De deelname van ketenpartners is niet optioneel.
- XXXXX  toevoegen aan de groep.

### **E TER KENNISNEMING**

- Er zijn geen stukken ter kennisneming geagendeerd.

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

- Het voorstel voor de werving van 2 nieuwe agents voor de nieuwe pilot casemanagement is akkoord.
- De follow up van de medewerkersbijeenkomsten met XXXXX wordt toegevoegd aan de actiepuntenlijst.

#### **G.2 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

23 juli 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

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

Aanwezig

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.  
Mededeling:
- De DG gaat woensdag 10 juli in gesprek met medewerkers van Toeslagen naar aanleiding van de aandacht in de pers en de Tweede Kamer rond de CAF-11 zaak. XXXXX neemt het voortouw in de organisatie.

### B.2 Actualiteiten

XXXXX:

- Vrijdag is het totale pakket met beantwoording van de 90 Kamervragen verzonden. Gisteren zijn er nog aanvullende vragen binnengekomen. Het Kamerdebat is a.s. donderdagmiddag gepland.
- De rapportage over cultuur en leiderschap komt volgende week ter info op het MT.

XXXXX:

- De bijdrage van Toeslagen aan het Jaarplan 2020 van de Belastingdienst wordt volgende week aan het MT aangeboden ter vaststelling.

### A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 25 juni 2019

De definitieve verslagen van 21 mei, 4 juni, 7 juni en 12 juni worden vastgesteld. Het concept verslag van 25 juni wordt besproken en de opmerkingen worden verwerkt in het definitieve verslag.

### A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actiepunten zijn besproken en worden verwerkt in de actielijst.

10, 2e

### **F.3 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.

CONCEPT



## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Accountantsprotocol Kinderopvangorganisaties**

Toelichting:

- Kinderopvangorganisaties moeten jaarlijks een accountantscontrole laten uitvoeren. Daarvoor is een accountantsprotocol vastgesteld dat jaarlijks wordt geactualiseerd. Het concept protocol heeft betrekking op 2019.

Opmerkingen:

- Het MT wil een bewuste keuze maken in de stukken die jaarlijks wel of niet door het MT moeten worden vastgesteld.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

### **B.2 Definitief toekennen KOT 2018**

Toelichting:

- Aan het MT Toeslagen wordt gevraagd:
  1. Akkoord te gaan met het voorstel om nihilstelling bij de behandeling van KOT DT 2018, bij geen reactie op de vraagbrief, ook door te trekken naar het voorschot voor 2019 wanneer de aanvrager geen recente wijzigingen heeft doorgevoerd en er geen actuele maandgegevens beschikbaar zijn over de opvang bij deze aanvrager.
  2. Akkoord te gaan met de voorgestelde behandelwijze voor categorieën A en B en de categorie vraagbrief. Deze wijkt niet af van voorgaande jaren.
  3. Geef de opdracht om de bedrijfsregels voor KOT DT 2019 opnieuw te herijken.

Opmerkingen:

- Handhavingsregie stelt voor om de rekenregels te heroverwegen. Het MT had het voorstel graag op een eerder moment gezien. Het proces definitief toekennen KOT 2018 is nu al gestart en hierdoor lijken we te laat om de rekenregels voor toeslagjaar 2018 te heroverwegen.

Besluit:

- Beslispunt 1: het MT gaat akkoord met het voorstel maar wil laten onderzoeken of er alternatieven zijn voor het stopzetten van de toeslag als er niet is gereageerd op de vraagbrief en rappelbrief.
- Beslispunt 2: is akkoord.
- Het MT is niet akkoord met punt 3. Het MT wil nader onderzoek. Komt terug in het MT van 16 juli.

### **B.3 Wervingspakket 1 plus**

Toelichting:

- Het voorstel bevat een vervolg op het eerder besproken wervingspakket 1 voor de komende maanden tot oktober 2019.

Toelichting:

- Grootste knelpunt in het wervingsproces zijn de interne opleidingen.
- Het lijkt te gaan lukken om de vacatures met interne medewerkers te vullen. Hierdoor neemt wel het tekort aan C-medewerkers toe.
- Door de opleidingen verder te comprimeren en slim te plannen is de opleidingscapaciteit vergroot. Daarnaast is de beweging ingezet om meer procesgericht op te leiden.

**Besluit:**

- Maatregel 1 (48 FTE uitzendkrachten verambtelijken op de locaties Utrecht en Den Haag) is akkoord met de volgende opmerkingen:
  - o Het aantal van 48 FTE (afgesproken jaarquotum) mag hoger zijn.
  - o Het heeft de voorkeur om de geworven medewerkers te plaatsen in het proces waar ze nu werken.
- Maatregel 2 (werving uitzendkrachten op groepsfunctie C): onderdeel a en b zijn akkoord. Voor onderdeel c (werving uitzendkrachten in Den Haag vanaf 21 oktober) spreekt het MT de voorkeur uit om ervaring op te doen met de werving van vaste C-medewerkers omdat maatregel 1 naar verwachting niet leidt tot het volledig wegnemen van de onderbezetting op vaste C-medewerkers.
- Maatregel 3, 4 en 5 zijn akkoord.
- Maatregel 6 is akkoord met de opmerking dat individuele vacatures niet per MT-lid worden geïnventariseerd maar per regiegebied.

**B.4 Afschrijven Toeslagen n.a.v. damage MAC 2015**

- Het MT Toeslagen volgt het besluit van CAP.

**B.5 SVB-tijdlijnen**

**Toelichting:**

- Toeslagen werk met de SVB aan voortdurende verbetering van de uitwisseling van gegevens ten behoeve van een optimale dienstverlening aan de burger met minimale inzet van kantoormedewerkers. Momenteel wordt gewerkt aan het verbeteren van het berichtenverkeer. Losse, niet samenhangende berichten worden omgezet naar een uitwisseling in tijdlijnen.
- Het MT wordt gevraagd in te stemmen met:
  1. De voorgestelde implementatiestrategie.
  2. Het in gang zetten van aanvullende maatregelen en behandelstrategieën voor de financiële consequenties die ontstaan voor burgers.

**Opmerkingen:**

- Ten aanzien van de implementatiestrategie (1) spreekt het MT een voorkeur uit een conversie vanuit de SVB door middel van een initiële load boven een groeiscenario.
- Het MT heeft behoefte aan een nadere uitwerking

**B.6 Meerjarig personeelsplan (MPP)**

**Toelichting:**

- Het concept Meerjarig Personeelsplan wordt vandaag aangeboden aan SSO O&P.
- MT-leden kunnen eventuele wijzigingen vandaag nog doorgeven aan
- Het MPP komt terug op de agenda van het MT nadat de adviezen van de concerndirectie SSO O&P ontvangen en verwerkt zijn.

**C. HAMERSTUK**

- Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

**D TER BESPREKING**

**D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

**De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:**

- Concept-verslag Directieteam Belastingdienst 20 juni 2019
- Terugkoppeling LSI landelijke stuurgroep interventieteams 27 juni 2019

- Terugkoppeling ARO 1-7-2019
- Terugkoppeling Platform Arbeidsparticipatie 1-7-2019

Naar aanleiding van het verslag van het DTBD wordt opgemerkt dat meldingen van integriteitsschendingen in het vervolg via het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën (OIF) moeten worden gemeld.

## **D.2 Update 1 BRN (mondeling)**

Toelichting:

- Tijdens de rechtmatigheidscontrole op de uitgaven en ontvangsten van Toeslagen over 2017 is geconstateerd dat de zorgtoeslag in een aantal gevallen (thuiswonende kinderen) wordt uitbetaald op een bankrekening die op naam staat van (een) ouder(s) van de aanvrager. Dit is niet in overeenstemming met de AWIR. B/CAP heeft analyses uitgevoerd met het doel bestaande fouten te stoppen en onjuiste uitbetalingen in de toekomst te voorkomen.
- Team rechtmatigheidscontrole heeft de bepaalde populatie gecontroleerd en vastgesteld dat het bestand onvolkomenheden bevat. Medio april heeft Toeslagen gevraagd de populatie opnieuw te bepalen. Deze analyse is nog niet afgerond.  
Om de voortgang te borgen zal een planning worden opgesteld door CAP en Toeslagen die twee wekelijks op de voortgang gemonitord zal worden.

## **D.3 Afronding werving KGB herstel**

Toelichting:

- De werving van 12 E-medewerkers voor het project KGB Herstel is afgerond. Dit betekent echter wel dat er bij enkele productieteams vacatures zijn ontstaan voor groepsfunctie C.

Afspraken:

- Het MT wil de gevolgen van de werving voor KGB Herstel zoveel mogelijk beperken door:
  - o Zoveel mogelijk verambtelijken van uitzendkrachten waar uitstroom van flex medewerkers wordt tegengegaan.
  - o Werven van C-medewerkers vanuit interne vaste medewerkers.
  - o Noodscenario's uitwerken voor processen waar knelpunten ontstaan. Actie XXXXX
  - o Het werven van nieuwe flex medewerkers
  - o Indien mogelijk het openstellen van vacatures.

## **D.4 Vermogensproblematiek in KGB herstel**

Toelichting:

- Nabetalen aan burgers in het kader van KGB herstel hebben geen invloed op de hoogte van toeslagen in de betreffende kalenderjaren. Een uitbetaald bedrag in 2019 kan echter wel invloed hebben op de hoogte van de toeslag in 2020 omdat het bedrag onderdeel kan zijn van het vermogen op 1 januari 2020.

Opmerkingen:

- Deze problematiek is gisteren in het ARO gemeld aan de opdrachtgevers.

Afspraken:

- Het MT wil de problematiek bespreekbaar maken met de stakeholders. Hiervoor wordt een samenhangend plan gemaakt (wie gaan we op welk moment betrekken). Actie XXXXX
- De problematiek wordt in september besproken in het opdrachtgevers-opdrachtnemers overleg (OOT). Doel van de bespreking is om tot een gemeenschappelijk beeld te komen en mogelijk een besluit te nemen.

#### **D.5 MT-dagen 2<sup>o</sup> halfjaar**

Over de MT-dagen worden de volgende afspraken gemaakt:

- Een extra MT-dag plannen in november.
- De MT-dag van 24 september gebruiken om de prioriteiten voor de komende maanden te bepalen en de agenda's van de MT-dagen vast te stellen.

#### **E TER KENNISNEMING**

- Er zijn geen stukken ter kennisneming geagendeerd.

#### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

##### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

- De Portefeuilles Toeslagen zijn met inbreng van de teamleiders eerder vastgesteld. XXXXX stuurt dit overzicht rond met de vraag aan de portefeuillehouders om hun portefeuille op te pakken.

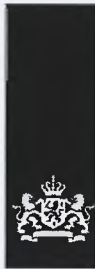
##### **G.2 Personeelsvertrouwelijk**

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**

23 juli 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

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

Aanwezig

Afwezig

Gasten

--

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

### B.2 Actualiteiten

MT praat in aanwezigheid van  bij over CAF.

De volgende acties worden herbevestigd / afgesproken:

- . Er moet inzicht en overzicht komen welke beroepszaken gepland zijn of in de pijplijn zitten, waarbij per beroepszaak beoordeeld moet worden of deze direct samenhangt met CAF, "in potentie" samenhang heeft of volledig losstaat (**XXX**). . . er moet per beroepszaak worden vastgesteld welke verweerder(s) hierbij betrokken dient of dienen te zijn, extra hoogwaardige inzet vanuit andere onderdelen van de Dienst is noodzakelijk (**XXX**).
- . per CAF zaak moeten alle op de zaak betrekking hebbende stukken kant en klaar op de plank liggen
- . Naar aanleiding van de toezegging van de Stas dient kritisch gekeken te worden naar de inzet van niet-CAF11 betrokken medewerkers.
- . Er wordt nog opgemerkt dat door alle inspanningen rondom CAF dit consequenties heeft voor de productie. Dit komt in ieder geval in het MT van 16 juli aan de orde

Naar aanleiding van het debat licht  toe wat op korte termijn te gebeuren staat.

- . Morgen 10 juli is er een medewerkersbijeenkomst met de DG. En er is een bijeenkomst met de medewerkers uit het CAF team.
- . Donderdag 11 juli is de eerste bijeenkomst Commissie Donner. Namens Toeslagen zullen XXXXX,  aanwezig zijn.

- Het ADR onderzoek moet met spoed naar de Kamer. 2 fases: een onderzoeksfase en een behandelfase. Vandaag nog een brief naar de Kamer met als bijlage de opdrachtverstrekking aan de ADR.
- de huidige structuur blijft bestaan. Goede afstemming tussen regulier en project is noodzakelijk [ ] zal een actielijst maken met actiehouders en een prioritering.

Terugkoppeling uit Stuurgroep KGB

XXXXX koppelt terug uit de stuurgroep KGB.

Gesproken over huisvesting, vermogensproblematiek en samenloop SVB tijdlijnen en KGB herstel.

### **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 25 juni 2019**

Het definitieve verslag van 25 juni wordt vastgesteld.

Het concept verslag van 2 juli wordt besproken en de opmerkingen worden verwerkt. Het verslag zal volgende week opnieuw ter vaststelling worden aangeboden,

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Doorlichting Toezichtacties**

Toelichting:

- Op verzoek van MT zijn alle toezichtacties doorgenomen of er sprake is van stopzettingen/opschortingen voordat de burger in de gelegenheid is gesteld om te reageren, wat de reden is, welke brief c.q. beschikking wordt verzonden etc.
- Aan het MT wordt gevraagd voor de vier "rood-gekleurde" toezichtacties of : moeten deze toezichtacties (tijdelijk) worden stopgezet én hervat gaan worden na aanpassing (herzien) van het proces c.q. gebruikte documenten.

Opmerkingen:

- Het MT is blij met dit overzicht en inzicht in de acties. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat géén actie mag worden ondernomen voordat er goede communicatie naar de toeslaggerechtigde heeft plaatsgevonden.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.
- Verder wordt gevraagd nader te onderzoeken of hiermee het volledige veld van toezicht is afgedekt. (XXXXX)

### **B.2 Opschorten betalingen**

Toelichting:

- Op verzoek van de ketenvoorzitter Toeslagen is n.a.v. het politieke debat inzake CAF11 gevraagd naar de mogelijkheden tot opschorten van betalingen van Toeslagen *in de systemen*. Dit onderwerp heeft eerder in 2013 en 2015 op de agenda gestaan en is toen ook uitgewerkt in een epic en in features. Een robuuste oplossing voor deze vraag vraagt een forse investering terwijl de portfolio van Toeslagen en andere betrokken ketens overvol is.
- Aan het MT wordt gevraagd dit onderwerp te prioriteren op de portfolio.

Opmerkingen:

- Het MT benadrukt bij de discussie over opschorten en stopzetten het verschil tussen de juridische actie naar de toeslaggerechtigde en de ondersteunende systemen (TVS). Het gaat hier om het laatste
- Opschorten heeft een impact op TVS. We kunnen opschorten maar niet fatsoenlijk. Moet worden aangepast maar dat heeft tijd nodig. XXX vraagt zich af of het niet goedkoper kan, anders dan deze robuuste scenario's.

Besluit:

- De politieke discussie onderschrijft het verschil tussen opschorten en stoppen, en we zouden dat in de onderliggende systemen moeten willen afdwingen. Om een bewuste keuze te maken in relatie tot andere prioriteiten zullen er meerdere scenario's aan het MT worden voorgelegd. (XXX)

### **B.3 Bijdrage Toeslagen aan Jaarplan 2020 Belastingdienst**

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met de inhoud van de bijdrage aan het Jaarplan 2020.
- KI&S heeft aangeboden om in samenwerking een customer journey (klantreis) te starten. Doel is om in kaart te brengen hoe onze processen doorlopen worden zodat verbetermaatregelen gevonden worden. Een nadere analyse is nodig om te bepalen welke doelgroep het best geselecteerd kan worden voor de customer journey. Aan het MT wordt gevraagd om voor deze analyse capaciteit vrij te maken. Voorstel is om de analyse in 2020 af te ronden zodat, indien een nuttige doelgroep gevonden is, de customer journey in 2021 uitgevoerd kan worden.

Opmerkingen:

- Jaarplan lijkt niet in afstemming met afnemend formatief en budgettair kader. Wat we benoemen moeten we ook kunnen waarmaken en verantwoorden. Het MT verzoekt om aanpassing richting een realistisch jaarplan met verbreding van de interne afstemming en met de ketentafel.

Besluit:

- Komt terug op de MT agenda in aangepaste vorm (XXXXX)

## **C. HAMERSTUK**

### **C.1 Wervingspakket 1 Plus**

Toelichting:

- Het voorstel bevat een vervolg op het eerder besproken wervingspakket 1 voor de komende maanden tot oktober 2019.
- Het MT is in het MT van 2 juli akkoord gegaan met de voorstellen en heeft daarbij enkele aanpassingen voorgesteld. De aanpassingen zijn verwerkt in het definitieve voorstel dat nu als hamerstuk is geagendeerd.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

## **D TER BESPREKING**

### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

### **D.2 Werving en selectie Bosno-opleiding**

Dit agendapunt is niet aan de orde geweest.

### **D.3 Maandrapportage juni**

#### Toelichting:

schuift aan om e.e.a. toe te lichten.

#### Opmerkingen:

- KPI 11 (verbetering KOT) zal worden aangepast. De tabel wordt verwijderd

#### Besluit:

- Het MT gaat akkoord met verzending, na verwerking van de opmerking

### **D.4 Vermogensproblematiek KGB herstel: plan voor bespreking met stakeholders**

#### Toelichting:

- Nabetalingen aan burgers in het kader van KGB herstel hebben geen invloed op de hoogte van toeslagen in de betreffende kalenderjaren. Een uitbetaald bedrag in 2019 kan echter wel invloed hebben op de hoogte van de toeslag in 2020 omdat het bedrag onderdeel kan zijn van het vermogen op 1 januari 202. Het MT wil de problematiek bespreekbaar maken met de stakeholders.

#### Afspraken:

- Problematiek wordt in eerste instantie besproken met UHB en FJZ, met hen wordt voorstel tot verdere communicatie uitgewerkt (XXXXX)

### **D.5 Denkrichting en procesvoorstel QA (mondeling)**

Deze zal besproken worden in eerste portefeuille overleg Kwaliteit

## **E TER KENNISNEMING**

### **E.1 Rapportage Leiderschap en cultuur uitvraag 2019**

#### Toelichting:

- De Belastingdienst heeft in 2018 een visie ontwikkeld voor Leiderschap en Cultuur binnen de organisatie, in lijn met de Koers van Financiën. Dit is één van de speerpunten in het programma 'Beheerst vernieuwen'. De uitvoering van de visie moet leiden tot betere prestaties, maar vooral tot grotere tevredenheid en betrokkenheid van medewerkers. Voor Leiderschap en Cultuur is een Plan van Aanpak geschreven, dat is gestart in 2019.
- De directie Toeslagen heeft over dit plan van aanpak nu voor het eerst gerapporteerd.

#### Opmerkingen:

- De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **E.2 Financiële rapportage juni**

#### Toelichting:

- De financiële rapportage over juni wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **E.3 Pilot casemanagement**

#### Toelichting:

- Het Project Management Overleg van het verbeterprogramma KOT heeft eerder ingestemd met het uitvoeren van een pilot casemanagement op basis van signalen van kinderopvangorganisaties (KOO's), met vastgelegde toestemming van de betrokken ouders.
- Zeven KOO's hebben de intentie uitgesproken mee te willen doen aan de pilot, indien een aantal randvoorwaarden worden ingevuld.



- Het MT wordt geïnformeerd over de inhoud en de randvoorwaarden van de pilot.

Opmerkingen:

- De pilot zal nader worden uitgewerkt, gericht op C behandelwerk.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

#### **1. Signaal kinderopvang Rotterdam (XXX)**

- Signaal kan er mogelijk op wijzen dat er achterstand in onze verwerking is, maar dat is zeker geen gegeven.

Opmerkingen: dit agendapunt is niet aan de orde geweest

#### **2. Klaarzetten dossiers 302 ouders**

- Dit betreft de toezegging van de stas dat geen herbeoordeling plaatsvindt door medewerkers die eerder betrokken waren (XXXXX)
- Het MT wordt gevraagd om te inventariseren welke medewerkers via de teamleiders worden gevraagd bij te dragen voor de komende weken (8 personen fulltime gedurende de zomer, rekening houdend met vakantie, afwisselend tenminste 3 personen bezig).

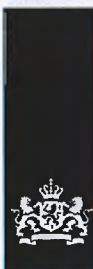
Opmerkingen: Dit punt is besproken bij de actualiteiten

### **F.2 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e

### **E.3 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 13.00 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

23 juli 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

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

Aanwezig

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

### B.2 Actualiteiten

XXXXX:

- In het MT van 2 juli is naar aanleiding van het voorstel Definitief toekennen KOT 2019 gesproken over de doelmatigheidsgrens (gedefinieerd als verschil in kosten). De huidige beleidslijn wordt jaarlijks afgestemd met de ADR en is in 2009 bekrachtigd door de staatssecretaris. Het MT heeft op 2 juni al te kennen gegeven dat in het huidig denken een dergelijke grens niet meer past, en dat het (daarom) onaangenaam is een dergelijk memo voorgelegd te krijgen wanneer het proces van definitief beschikken 2018 al loopt.  
Het MT is en blijft van mening dat aanpassing zo snel mogelijk en liefst nog voor toeslagjaar 2018 zou moeten plaatsvinden. Dat laatste heeft grote impact, naar verscherpt huidig beeld zelfs té grote impact (voor toeslaggerechtigde, productiestraat, IV-portfolio, handmatige capaciteit). Definitieve besluitvorming is voorzien in het MT van 23 juli.
- Op woensdag 7 augustus is er sprake van een beperkte bezetting. Het MT kiest voor de variant om op 7 augustus geen avondopenstelling toe te passen. In de werving is voorzien in een structurele oplossing waarbij (ook) het Belcentrum op korte termijn uitzendkrachten mag verambtelijken en nieuwe C-medewerkers kan gaan werven.

- Het aantal behandelaren met kennis van oude jaren (niet TVS, 2011 en ouder) neemt af waardoor een kennistekort ontstaat in sommige processen. Afspraak: medewerkers met kennis van oude jaren inventariseren, de medewerkers met kennis concentreren in een virtueel team onder leiding van [ ] **Actie XXXXX**

XXX:

- Op dit moment lukt het niet altijd om de QA voor het proces Bezwaar volledig uit te voeren.
- De medewerkersbijeenkomst met de DG was aanleiding voor diverse medewerkers om naar eerdere besluiten en stukken te zoeken. Afgesproken wordt om deze naar de projectorganisatie Herstel CAF te leiden. Alles mag of zelfs moet op tafel.

XXXXX:

- De geraamde baten voor een effectievere kantoorproductie (GSV) worden naar verwachting naar beneden bijgesteld door vertraging in het project, o.a. door de PIA die als randvoorwaarde is opgenomen voor de invoering van GSV. Er is versneld behoefte aan het gebruik van GSV (o.a. voor KGB herstel en CAF herstel), daarom is maximaal tempo gewenst op het afronden van de aanpassingen in de PIA's. Ondersteuning van IV&D is hierbij gewenst. Bespreken met [ ] **Actie XXXXX**
- XXXXX heeft de komende 3 weken vakantie en wordt niet vervangen in het MT. [ ] is beschikbaar voor vragen.

XXXXX:

- De meeste aandacht wordt momenteel gevraagd voor het CAF dossier.
- De raad van State gaat een uitspraak doen over recreatiewoningen (Huurtoeslag).

### **Besluitvorming rondom (taskforce) CAF Toeslagen**

#### **1. Routering meldingen burgers, waaronder via BelTel aan team Vraag**

Toelichting:

- De werkstroom Toeslagen is vanwege de CAF11-zaak vanaf 11 juli toegevoegd aan de generieke 1e lijn van de BelastingTelefoon. Daarbij zijn 2 toeslagenspecials ingericht: special Kinderopvangtoeslag (KOT) en special Bijzondere omstandigheden & situaties (BOS).
- Naast het speciale telefoonnummer wordt er ook nog steeds gebeld naar Toeslagen.

Besluit:

- Het oorspronkelijke besluit om voor meldingen die binnen Toeslagen binnen komen een postbus in te richten, is later op de dag op basis van nader advies gewijzigd in de volgende werkwijze. De medewerker van Toeslagen die een CAF-melding ontvangt maakt zelf een werkopdracht aan, dit bevordert de eenduidigheid omdat alle meldingen op dezelfde manier gemonitord kunnen worden.
- Het bescrypt voor meldingen van burgers die denken dat ze dezelfde behandeling hebben gehad als in de CAF-11 zaak is bedoeld voor KI&S en voor de medewerkers binnen Toeslagen die meldingen ontvangen. De essentie van dit bescrypt is: gegevens van de burger opnemen, in afwachting van het advies van de commissie Donner wordt de burger nog

niet actief geïnformeerd. De wijze waarop wordt terug gekoppeld naar de burger moet nog worden bepaald.

- Er volgt nog een advies over de keuze tussen het via de automaat dichtboeken van de gecreëerde werkopdrachten of met voor ons relevante redenen open laten staan van de werkopdracht.
- Deze week worden bovengenoemde afspraken gecommuniceerd. **Actie XXXXX**
- Er wordt een tekst opgenomen in de MT Update. **Actie XXXXX**

## 2. Waarborgen medewerkers CAF-oud niet meer bij nieuwe zaken e/o herbeoordeling betrekken

Besluiten:

- Er is behoefte aan een duidelijk criterium om te kunnen bepalen welke medewerkers niet mogen worden ingezet bij:
  - o het documenteren en analyseren van gegevens door de taskforce;
  - o het actuele werk voor 'CAF burgers' in alle voorkomende processen.

Er volgt op korte termijn van  een dilemma notitie met mogelijke reikwijdte die we met FJZ en UHB delen om tot een zo goed mogelijke afweging te komen.

- Het MT ziet het 4 ogen principe als een kansrijke methode voor het borgen van de onafhankelijkheid en het voorkomen van een te grote beperking van de groep medewerkers die voor CAF-werk wordt ingezet. Het MT wil uiteindelijk de namenlijst op MT-niveau vaststellen, gelet op het belang. **Actie**

## 3. Input op aanbiedingsbrief t.a.v. Onderzoek ADR

Samenvatting van de input voor de aanbiedingsbrief:

- De menselijke maat moet concreet vertaald worden en afspraken moeten vastgelegd worden en door de hele keten gedragen worden. Dit zorgt voor uniformiteit van werkwijzen en bescherming van de medewerker. Om dit te bewerkstelligen is het belangrijk dat we één centraal punt te hebben dat verantwoordelijk is voor de vertaling van deze menselijke maat en met mandaat knopen doorhakt bij (inhoudelijke) vragen (vaktechnische structuur). Totdat de vaktechnische inrichting een feit is, is een gedragen tussenoplossing noodzakelijk.

Besluiten:

- Het MT onderschrijft de samenvatting en heeft juist hiervoor hulp ingeroepen.
- Er mogen geen CAF-zaken meer worden opgestart en risicovolle lopende zaken worden aangehouden. Waar dit tot ongewenste situaties leidt wordt dit gemeld aan de taskforce.

## 4. Project AP in of buiten Taskforce CAF Toeslagen

Toelichting:

- De beantwoording van de vragen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) loopt een andere route dan de andere vragen en onderwerpen en zijn geen onderdeel van het CAF dossier. Tegelijkertijd is directe verbinding wel noodzakelijk. Vraag aan het MT is of beantwoording van de vragen van de AP onderdeel wordt van de taskforce CAF.

Besluit:

- Het MT wil heel strikt het onderscheid hanteren tussen continuïteit en herstel CAF. Ook als er geen CAF was geweest zouden wij het onderzoek van de AP in goede banen willen leiden en eventuele door de AP geconstateerde onjuistheden ter harte nemen. Daarmee valt het AP project dus onder continuïteit en onder verantwoordelijkheid van Lineke en niet onder de taskforce CAF.
- Het MT onderkent dat er in het kader van CAF regelmatig vragen worden gesteld over nationaliteit, dit vraagt verbinding tussen CAF en continuïteit. De consistentie moet worden bewaakt door afstemming tussen CAF en continuïteit.

### **5. Wensenlijst bijstand, begeleiding binnenkomende medewerkers/management en huisvesting**

Besluit/toelichting:

- Er wordt een herstelorganisatie voor CAF ingericht.
- De wensenlijst voor bijstand is conform afspraak met de DG op donderdagavond 11 juli aangeleverd, en leidt in het hier en nu tot veel contact met andere dienstonderdelen.
- Deze week is bekend wie tijdens de vakantieperiode leiding geeft aan de taskforce CAF.
- Aan de CFD is gevraagd om huisvesting voor 50 extra medewerkers, gelet op de samenhang in het werk in de Graadt van Roggenweg. **Actie XXXXX**

### **6. Definitief voorstel inzet accountants voor CAF-zaken**

Besluit:

- Het definitieve voorstel voor de bijdrage van de accountants aan het voorbereiden van alle CAF-zaken voor de ADR, zoals opgesteld door  , is akkoord.
- Als in de komende weken blijkt, dat meer tijd gemoeid is met de werkzaamheden (of toch alle 170 dossiers inzichtelijk moeten worden gemaakt), dan zal via Jaap Uijlenbroek (DG) en  worden afgestemd over meer bijstand.
- Het voorstel wordt naar de (plv) DG en de directeur GO gezonden.

### **A.3 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 2 juli en 9 juli**

De verslagen zijn niet besproken. De MT-leden geven eventuele opmerkingen door aan de MT secretaris.

### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actiepunten zijn niet besproken.

## **B TER BESLUITVORMING**

Er zijn geen stukken ter besluitvorming aangeboden.

## **C. HAMERSTUK**

### **C.1 Nieuwsbericht herstelactie KGB**

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met de voorgestelde tekst.

### **C.2 Implementatievoorstel rappelleren**

Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd in te stemmen met het gefaseerd invoeren van rappelleren, waarbij de implementatie per kantoorproces op een zo kort mogelijke termijn plaatsvindt. Het betreft de wijze van uitvoering van het besluit eerder door het MT genomen over het invoeren van rappelleren.

Besluit:

- Het advies van het memo wordt gevolgd.
- Het proces rappelleren per proces invoeren en geen onderscheid maken in regelingen.

## D TER BESPREKING

### D.1 Productieplan kantoor

Toelichting:

- In de toegenomen werkvoorraden beginnen we nu te merken dat we minder capaciteit beschikbaar hebben in de continuïteit.
- We denken er over 12 weken slechter voor te staan (toename van de werkvoorraad van 150.000 naar 200.000) door de inzet voor CAF, de uitstroom van medewerkers naar KGB herstel en buiten Toeslagen en door de vakantieperiode.
- De tijdelijke hogere voorraad (700.000 posten) door de gegevens-uitwisseling met de SVB (KGB tijdlijnen) wordt grotendeels geautomatiseerd behandeld.
- Als we niets doen zal de voorraad toenemen, met name voor de processen Bezwaar, Vraag (telefonische uitzoekopdrachten) en Uitval Uitworp. Daarnaast kan niet alle Toezicht Overig worden uitgevoerd (betreft deels 2017 toezicht).

Besluiten:

- Aan Productieregie wordt gevraagd om volgende week met een aangepast voorstel te komen ter besluitvorming, waarin de volgende denkrichtingen zijn verwerkt.

Uitval/Uitworp (U/U)

- Geen extra capaciteit van de teams U/U inzetten voor het proces Vraag omdat het werk met prio 1 dan in gevaar komt.
- Binnen U/U voorrang geven aan het werk dat anders tot Vraag leidt. Structurele bijstand aan U/U (gecontracteerd) blijft doorgang vinden.
- Blijven inzetten op verbreding van mensen die het minder complexe werk doen en op samenwerking tussen de 6 U/U-teams.
- Vaste medewerkers binnen U/U die al Vraagwerk behandelen, kunnen overgaan naar het nieuwe team Vraag in Utrecht.

Vraag

- We willen de voorraad telefonische uitzoekopdrachten in het proces Vraag niet verder laten oplopen. Het MT heeft al de keuze gemaakt om de 15 uitzendkrachten die in augustus instromen in het proces Vraag in te zetten en per 1 september een nieuw team Vraag in Utrecht te starten.
- Daarnaast wordt U/U werk meegenomen in het proces Vraag.
- De voorraad complex werk ('bakken') binnen Vraag niet laten stijgen en tweewekelijks monitoren.
- De nieuwe medewerkers binnen Vraag zo opleiden dat alle werk van de burger wordt meegenomen.

Bezwaar

- Bezwaar gaat minder Toezichtwerk doen.
- Een aantal werkstromen van U/U behandelen in de teams Bezwaar (o.a. TSL 45).

- Uitzoekopdrachten (dienstverlening) die zijn gelieerd aan Bezwaar overzetten naar Bezwaar.

#### Werving

- Inzetten op het verambtelijken van uitzendkrachten, dit geeft medewerkers bij met name Vraag meer zekerheid en voorkomt uitstroom.

#### Toezicht

- De prioriteit voor de processen Bezwaar en Vraag betekent dat er minder toezicht kan worden gedaan. Binnen Toezicht wordt prioriteit gegeven aan de behandeling van HOTHOR. Waar nodig wordt het proces Vraag ondersteund als termijnen in het vraagproces overschreden worden.

#### Definitief toekennen

- Het MT staat open voor het beter spreiden van Definitief Toekennen zodat de instroom van bezwaren en vragen wordt uitgesteld tot september omdat de hiervoor genoemde maatregelen pas na augustus effect sorteren.

### D.2 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Concept-verslag Directieteam Belastingdienst 4 juli 2019
- Concept verslag Driehoeksoverleg O&P 5 juli 2019

### D.3 Memo Aanpak verwerken resultaat SVB Tijdlijnen migratie

Toelichting:

- *Inleiding*
- Samen met de SVB werken we aan een voortdurende verbetering van de uitwisseling van gegevens ten behoeve van een optimale dienstverlening aan de burger met minimale inzet van kantoormedewerkers. De verbeteringslag die momenteel wordt doorgevoerd betreft het omzetten van het berichtenverkeer van losse, niet samenhangende berichten naar een uitwisseling in tijdlijnen. Dit zorgt voor eenduidigheid in de gegevenspositie van SVB en Toeslagen en zorgt ook voor minder uitval.
- De data binnen Toeslagen wordt geconverteerd om ervoor te zorgen dat de complete tijdlijnen vanaf 2012 beschikbaar zijn voor het nieuwe proces. Daarnaast is er voor het eerst een complete datavergelijking uitgevoerd tussen de gegevens van SVB en BT. Samen met de SVB is er een intensief test en verificatie traject geweest om tot een gedegen implementatie te kunnen komen.
- Met behulp van de SVB wordt een complete 'dump' van de bestaande gegevens bij de SVB als tijlijnberichten in TVS verwerkt. De conversie heeft een reikwijdte vanaf 2014.

Vervolg:

- Met de DG zijn afspraken gemaakt over het vervolg.
- De concept memo wordt door XXXXX bekeken en is de basis voor het memo aan de DG. Conform afspraak met de DG wordt het memo in de eerste week van augustus aan de DG aangeboden.

### D.4 Werving en selectie Bosno-opleiding

Toelichting:

- Stichting Bosno organiseert jaarlijks een leergang waarin tactisch leidinggevend (bij de BD niveau schaal 14) zich in de breedte kunnen ontwikkelen op bedrijfs- en veranderkundig inzicht. Jaarlijks start in juni de uitvraag onder M1-ers welke deelnemers zij voordragen voor de leergang van het najaar.

Afspraken:

-  start per 1-9 met een opdracht bij Beroep. Zij wordt aangemeld voor deze opleiding, er wordt nog bekeken of dat voor de eerstvolgende leergang is of een latere leergang.

#### **D.5 Aansluitstrategie intensivering gegevenslevering**

Toelichting:

- In dit memo beschrijven Belastingdienst/Toeslagen en SZW hoe zij invulling willen geven aan de intensivering van gegevenslevering door kinderopvangorganisaties. Beschreven is:
  - o wat het eindbeeld voor gegevenslevering is;
  - o welke fasering van aansluiting daartoe gehanteerd wordt;
  - o welke gegevens B/T opvraagt bij kinderopvangorganisaties en gebruikt bij het toekennen van toeslagen.
- De komende weken zal met branche- en belangenorganisaties een finale afstemming plaatsvinden.

Opmerkingen:

- De aanpak wordt ter kennisgeving aangenomen.

#### **D.5 MT-dagen 2<sup>e</sup> halfjaar**

Over de MT-dagen worden de volgende afspraken gemaakt:

- Een extra MT-dag plannen in november.
- De MT-dag van 24 september gebruiken om de prioriteiten voor de komende maanden te bepalen en de agenda's van de MT-dagen vast te stellen.

### **E TER KENNISNEMING**

#### **E.1 Inlichtingenverzoek AP**

- Het inlichtingenverzoek wordt ter kennisgeving aangenomen.

#### **E.2 Releasevrijgave 2019.28**

- De rapportage wordt ter kennisgeving aangenomen.

#### **E.3 Nieuwsbrief Huisvesting rijkskantoor Graadt van Roggenweg juli**

- De nieuwsbrief wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

De stukken met betrekking tot de Masterclass en de Eigen bijdrage KOT worden ter kennisgeving aangenomen.

#### **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

- Niet besproken.

#### **F.2 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e



10, 2e

#### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 13.00 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

24 juli 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 23 juli 2019 – 09:30 – 14:00 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### 0. Stuurgroep KGB herstel

Besluit:

- Het MT stemt in met de huisvesting van de medewerkers voor KGB Herstel binnen het 'Toeslagenvlek' in Den Haag (Prinsenhof) op de 6<sup>e</sup> en 7<sup>e</sup> verdieping onder voorwaarde dat de afgesproken huisvestingsnorm van 0.7 norm wordt gehanteerd.

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Agenda:

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- zal een deel van de vergadering bijwonen.

### A.2 Actualiteiten

De actualiteiten komen bij de andere agendapunten aan de orde.

### A.3 Personeelsvertrouwelijk

10. 2e

### **A.3.1 Wensenlijst Toeslagen op basis van huidig inzicht**

**1.** *Tijdelijk toegevoegd "zwaar" MT-lid voor CAF en KGB-Herstel"om het verleden te helpen managen zodat het regulier MT zich met name kan richten op heden en toekomst". (P)DG*

MT 23-7-2019:

[redacted] wordt vanaf augustus tijdelijk toegevoegd MT-lid voor CAF en KGB Herstel. Na een half jaar wordt zijn rol geëvalueerd en nagedacht over een structurele oplossing. XXX gaat leiding geven aan de programmamanagers.

- Het tijdelijk toegevoegde MT-lid is ook van de samenhang tussen het verleden (taskforce) en het verbeteren van de toekomst (MT Toeslagen).

**2. Twee projectmanagers daaronder, 1 voor CAF, 1 voor KGB-Herstel (P)DG MT 23-7-2019:**

10, 2e

**3. Ondersteuning projectmanagement (rapportage, control, hr, secretariaat, communicatie, politiek adviseur voor meeschrijven aan brieven..). SSO's en CD's, alleen in uiterste nood inhuur**

MT 23-7-2019:

- 10, 2e
- 
- Over rapportage, control en HR gaan we in overleg met de SSO's. **Actie XXXXX**

**4. Versterking vaktechnische lijn, uitvaardigen nieuwe richtlijnen/beleidskaders 'menselijke maat', herzien handboek Toeslagen en ondersteuning toegevoegd MT lid herstel verleden. Tweede lavaco, tenminste twee vaco's er bij lavaco door**

**vacu's vanuit GO en MKB**

MT 23-7-2019:

10, 2e

De verdeling van de vaco capaciteit is mede afhankelijk van de taakverdeling tussen de lavaco's. In afwachting van onze reorganisatie worden nu geen vaco's in vaste dienst genomen maar ingeleend.

- We willen toe naar een eenduidige sturing van vaktechniek vanuit het MT. Vooruitlopend op de gewenste situatie wordt functionele sturing tot het einde van dit jaar bij XXXXX belegd. [ ] neemt tijdelijk de rol van teamleider waar en rapporteert aan XXXXX. Deze afspraken worden op een later moment gecommuniceerd. **XXXXX** gaat in gesprek met [ ]

10, 2e

**6. 10 Vaktechnische/Verweer-deskundigen, bijstaan in procedures, sturing op "menselijk maat" naar nog komende beroepszaken en bezwaren, richtlijnen daartoe uitvaardigen, waarvan (uiteindelijk) 2 VAST overgaan naar teams Beroep GO en MKB**

MT 23-7-2019:

- Hoe komen we aan de voorkant bij beroepszaken? We willen verrassingen voorkomen maar dit vraagt capaciteit. Er zijn nog geen namen van verweerders aangeleverd. XXXXX neemt contact op met Arno van Dongen.

**Actie**

**7. 2x 20 "Voetballers" . Om beheersmatige redenen getrapd in de tijd binnen brengen. De 1<sup>e</sup> groep om olv PL-er CAF de tenminste 8.500 dossiers gereed te maken voor evt herbeoordeling plus uitvoering van verleden. De 2<sup>e</sup> groep om in het heden en de toekomst (van proces Bezwaar, via Toezicht naar UU) de menselijke maat vorm te geven, volgens het kader wat olv Vaco's en extra Verweerders op te stellen. Deels ook ter vervanging van medewerkers die vanwege verleden niet meer mogen werken aan CAF.**

MT 23-7-2019:

- De 1<sup>e</sup> groep van 20 medewerkers wordt ingezet voor de CAF Herstel operatie (dossiers opwerken) en zou in de week van 29-7 komen vanuit Switch (7 medewerkers) en van MKB (13 medewerkers). XXXXX neemt contact op met  omdat er nog geen concreet aanbod is gedaan door MKB. **Actie XXXXX**
- De 2<sup>e</sup> groep van 20 medewerkers moet van MKB komen en wordt inzet in onze eigen teams.
- Een eventueel 'plan B' is de inzet van nieuw geworven medewerkers in Leeuwarden.

**8. Data-analyse waar nodig en behulpzaam . DF&A, samenwerking loopt, en TSL-werving loopt.**

**9. De huidige taskforce heeft al wissel getrokken op de staande Toeslagen-locatie. We willen de reguliere werving voor Toeslagen uitbreiden met aantal specifieke functies (productieregie, businessontwikkeling, handhaving en bedrijfsvoering).**

**TSL zelf**

MT 23-7-2019:

- De regioteams hebben een wensenlijst aangeleverd bij

*Daarnaast in de governance oprichten van Stuurgroep Handhaving olv XXXXX, met tijdelijk toegevoegd MT-lid, MT lid handhaving (XXXXX) en strategisch teamleider handhaving  TSL zelf*

MT 23-7-2019:

- 10, 2e

**De menselijke maat**

MT 23-7-2019:

- Een andere manier van werken (de menselijke maat hanteren): hoe gaan we dat doen? De nieuwe lijn kunnen we niet vanaf vandaag hanteren, dit vraagt een langer traject. Het gaat erom binnen de bestaande jurisprudentie bij de behandeling de menselijke maat toe te passen als we weten wat dat inhoudt. Hiervoor is vaktechniek nodig en  biedt back up aan vanuit Den Haag om hiermee aan de slag te gaan.

### **A.3.2 Toedeling E-ers en plaatsing uitzendkrachten**

Plaatsingsadvies 2 groepen uitzendkrachten in september

Besluit conform voorstel:

- Den Haag: 9 mensen bij Uitval/Uitworp teams plaatsen en 6 medewerkers bij Toezicht.
- Utrecht: 4 mensen bij Belcentrum plaatsen en 11 medewerkers bij het nieuw te vormen team Vraag 11.
- De eventuele inzet van uitzendkrachten bij IST-teams wordt meegenomen in het vervolgtraject van de streefbezetting. De OR moet hierover worden geïnformeerd. **Actie XXXXX**

#### Toedeling E-ers

- Deze week wordt over de toedeling gesproken. Voor het MT van 30 juli volgen 2 documenten ter besluitvorming: een bijgewerkte namenlijst en de toegepaste toedelingsregels (beslisboom).

#### **A.4 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 2 juli, 9 juli en 16 juli**

De concept verslagen zijn niet besproken.

#### **A.5 Actiepunten en voorraadagenda**

De actielijst is niet besproken.

### **B TER BESLUITVORMING**

#### **B.1 Vervolg productieplan kantoor Toeslagen**

Toelichting:

- Het productieplan is vorige week besproken in het MT. Op basis van de uitkomsten worden nu beslispunten aan het MT voorgelegd.

Opmerkingen:

- Voor vraag is nu minder instroom dan voorzien en we zien dat de productiviteit stijgt.
- De reguliere ondersteuning vanuit de teams Uitval/Uitworp gaat door. Het MT blijft het productieverloop de komende tijd op tweewekelijkse basis monitoren voor alle processen. Als het werk voor Vraag toeneemt zal er meer capaciteit vanuit Toezicht worden ingezet voor Vraag.

#### Overwegingen Productieregie en MT-besluiten:

1. Mogelijkheden om werk Toezicht overig (DT KOT en KDT 2017) te verminderen, dus niet te doen?
  - Stoppen of risico gericht aanbieden van DT KOT en KDT 2017.
  - Andere toezichtacties 2017 of 2018 verminderen dan wel annuleren
  - Advies: HHR laten onderzoeken welke posten/acties over 2017 en 2018 niet uitgevoerd hoeven te worden en deze schrappen.

Besluit:

- Zie besluit onder punt 2.

2. Ten laste van welk soort toezicht moet de ruimte voor de andere processen worden gecreëerd?

- Toezicht vooraf, dus minder risicoselectie of HotHor
- Toezicht achteraf, dan duurt het langer voordat een burger een DT beschikking krijgt
- Advies: toezicht vooraf als het niet mogelijk is te snijden in Toezicht 2017. Anders betekent het dat een burger een DT 2017 beschikking pas in 2020 gaat krijgen. Nadeel is dat "de voordeur" dan een stukje open wordt gezet.

Besluit:

- Handhavingsregie gaat een advies voorbereiden (punt 1 en 2) voor het MT van 6 augustus over de prioritering binnen toezicht. Hierin wordt

meegenomen het mogelijke effect van minder toezicht op de Kpi's van de rijksbegroting. **Actie XXXXX**

3. Beter spreiden van definitief toekennen 2018 zodat de instroom van bezwaren en telefonische uitzendopdrachten ook gelijkmatiger wordt.

- Alleen de betreffende beschikking
- Of alle beschikkingen van de bsn met minimaal 1 hoge terugvordering
- Advies: alle beschikkingen van een bsn met minimaal 1 hoge terugvordering uit te stellen.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het advies.

4. Hoeveel capaciteit kan worden ingezet om casemanagement/Toeslagen Maatwerk te testen in productie

- Naast de capaciteit van de agents

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel voor de inzet van 6 extra agents en besluit dat zoveel mensen als nodig moeten worden ingezet voor het testen in productie.

5. Wie en hoe wordt het proces telefonische uitzoekopdrachten ondersteund als voorraad hoger wordt dan 1.600 stuks.

- Als huidige trend van productiviteit en inzetbaarheid gecontinueerd wordt is ondersteuning waarschijnlijk niet nodig.
- Advies: Toezicht en IST teams gaan ondersteunen

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het advies.

## **B.2 Opdrachtformulering samenwerking KI&S en Toeslagen**

Toelichting:

- De doelstelling van dit traject is tweeledig.
  - o Meer afwisseling bieden in werkzaamheden ter verhoging van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en het verlagen van (ziekte)verzuim.
  - o Het verstevigen van de continuïteit van de werkprocessen van beide betrokken organisatieonderdelen door het verhogen van de efficiëntie in de personeelsinzet (en daarmee de productiviteit).

Besluit:

- Het MT onderschrijft de lijn van het voorstel maar wil de scope verbreden naar alle vestigingen van Toeslagen en CAP. Daarnaast moet worden gezocht naar een vervanger voor de uitgevallen medewerker.
- Het MT neemt nog geen besluit over het voorstel voor de pilot.
- De medezeggenschap meenemen in de informatievoorziening.

## **B.3 Plan van aanpak Vervolg AVG**

Het voorstel is niet besproken en wordt doorgeschoven naar volgende week.

## **B.4 Implementatie eHerkenning**

Toelichting:

- Toeslagen ondersteunt maatschappelijke organisaties die burgers helpen met toeslagen en geeft hulpverleners online toegang tot het toeslagenportaal, o.a. via ToeslagenServicePunten (TSP) en 'reguliere' maatschappelijke dienstverleners. FNV en CNV kunnen via eHerkenning online toeslagzaken doen voor burgers. In 2018 is hiervoor een eerste pilot uitgevoerd.

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met verkenning door IV van de impact van de implementatielijnen (a) op het generiek portaal en op de huidige voorzieningen. TSP en MDV kunnen hierbij zonder tussenkomst van de Belastingdienst de online machtiging voor toeslagzaken regelen met eHerkenning en Digid.
- Het MT wordt gevraagd in te stemmen om de implementatielijnen b t/m d voor TSP nader te verkennen en te onderzoeken.
  - b) TSP en MDV kiezen zelf of ze van eHerkenning gebruik willen maken. Als ze ervoor kiezen, financieren ze dat zelf.
  - c) We faseren tokens pas uit als de werkbaarheid eH3 voldoende is aangetoond.
  - d) We bieden een alternatief wanneer/zolang de combinatie eHerkenning / Digid Machtigingscode toeslagen (nog) niet werkbaar zou zijn voor specifieke TSP.
- Ga intern de impact van de implementatielijnen bepalen: op processen, communicatie etc.

Opmerkingen:

- RTO: neem de rol van Productieregie mee omdat die vrijwel altijd betrokken is. Neem de ervaringen van CNV/FNV mee met de token.

Besluit:

- Het MT gaat akkoord met het voorstel.

### B.5 Memo Informatie uitwisseling gemeenten

Toelichting:

- Toeslagen is in 2017 akkoord gegaan met het leveren van informatie in pilot vorm ten behoeve van de Informatie Uitwisseling Gemeenten in het kader van de Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE). De gemeenten Amsterdam en Rotterdam vragen nu om continuering van de informatieleveringen.
  - o Informatie uitwisseling gebeurt in pilotvorm, en is dus tijdelijk van aard. Ook moet er een evaluatie komen.
  - o Er bestaat geen wettelijke voorziening voor deze informatie uitwisseling.
  - o Er wordt geen persoonsinformatie uitgewisseld, alleen informatie op geaggregeerd niveau.
  - o Gemeente gaan in de tussentijd op zoek naar een permanente oplossing voor toezicht in de VVE.

Opmerkingen:

- Het MT was vooraf niet meegenomen in dit voorstel.

Besluit:

- Het MT start geen pilot omdat SZW nog in gesprek is met de gemeenten.

### B.6 Voorstel aanpassen bedrijfsregels Definitief toekennen KOT

Toelichting:

10, 2d	
11, 1	

Besluit:

- De beleidsmatige en politieke wenselijkheid van andere rekenregels wordt onderschreven door het MT. Hoewel de huidige rekenregels al jaren



worden toegepast besluiten we nu om het vanaf toeslagjaar 2019 anders te gaan doen. De uitwerking van dit besluit moet worden voorbereid voor het MT van 3 december 2019.

- Vanwege logistieke redenen is het helaas niet mogelijk om de rekenregels al voor toeslagjaar 2018 aan te passen.

### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

De terugkoppeling van het DT van 18 juli wordt gedeeld:

#### **D.2 Programma werkbezoek Stas najaar 2019**

Dit agendapunt is niet besproken.

#### **D.3 Globale beschrijving en O&F van Analytics Toeslagen (verkennend)**

Dit agendapunt is niet besproken.

#### **D.4 Verambtelijken uitzendkrachten**

Toelichting:

- Dit betreft een voorstel voor het verambtelijking proces van 50 fte uitzendkrachten. Door hierin keuzes te maken kan het interne proces starten en de capaciteitsvraag worden uitgezet bij SSO O&P. Met als doel per 1 november 2019 deze populatie vast in dienst te laten treden.

Opmerkingen:

- Is het in het proces nodig om met alle (61) uitzendkrachten selectiegesprekken te voeren? Een alternatief zou kunnen zijn om de betrokken teamleiders te vragen naar de geschiktheid van de kandidaten. Uitzendorganisatie Driesse stelt als voorwaarde voor verambtelijking dat de uitzendkracht minimaal 1040 uur heeft gewerkt.

Besluit:

- We voeren geen selectiegesprekken maar vragen teamleiders naar het functioneren. We verambtelijken tenzij de teamleider anders adviseert.
- Neem de uitzendkrachten in Heerlen en Leeuwarden mee in dit proces.
- Informeer de OR.
- Voor de continuïteit is het belangrijk dat mensen zoveel mogelijk in hetzelfde team blijven.
- De uitwerking van dit besluit moet worden voorbereid voor het MT van 3 december 2019.

### **GSV pilot**

- Er volgt een memo voor de OR over de start van een pilot bij een IST-team. Daadwerkelijk implementeren gebeurt pas na de pilotfase.

### **E TER KENNISNEMING**

#### **E.1 Evaluatie verkiezingscommissie OR Toeslagen**

Het verslag wordt ter kennisgeving aangenomen.

#### **E.2 Looptijd machtiging Toeslagen**

Toelichting:

- In het kader van het implementeren van het door IV&D opgestelde beleidskader dienstensets machtigen, wordt belastingdienstbreed

toegewerkt naar machtigen voor korte of lange termijn/onbepaalde tijd. Het voorstel is om de looptijd van een machtiging tot maximaal eind 2024 te laten lopen en daarna over te gaan tot machtigen voor onbepaalde tijd. Communicatie (CDC) wordt gevraagd om voor de communicatieve consequenties een advies te geven. Dit memo wordt met de belastingen (burgers en bedrijven) aan de Ketentafel Interactie voorgelegd ter besluitvorming.

Het memo wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **E.3 Opschorten betalingen**

De informatie wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **E.4 Eerste brief aan nieuwe OR Toeslagen**

Deze week worden de eerste stukken aan de nieuwe OR aangeboden met een toelichting.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

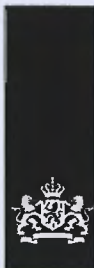
Niet besproken.

### **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

Niet besproken.

### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 14.00 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorsteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

01 augustus 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

---

Vergaderdatum 30 juli 2019 – 11:00 – 12:30 uur

Aanwezig

Afwezig

---

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Agenda:

- De agenda wordt in verband met tijdgebrek beperkt tot een aantal punten.

### B.2 Actualiteiten

Taskforce bezetting:

Mieke heeft nog mensen nodig vanuit bezwaar. Het heeft hoge prioriteit om op te schalen zodat de 302 dossiers gereed komen. De toeslagen pijn mag zo min mogelijk bij de burger liggen. Eventueel acties nemen in DT2017.

XXX zorgt voor de extra mensen voor  Verwacht wordt dat eind van de week de eerste dossiers gereed komen.

Vaktechnische vraag mbt handtekening toeslagpartner (CHS).

Deze vraag is nog steeds niet beantwoord. Dat wordt nu dringend. Wat is de impact? XXX zal dit met  oppakken.

### A.3 Vaststellen verslag MT overleg d.d. 2-7, 9-7, 16-7 en 23-7

Het verslag van 23 juli wordt kort besproken en zal worden aangepast.

### A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actielijst is niet besproken.

## **B TER BESLUITVORMING**

### **B.1 Wob-verzoek datafundament**

Toelichting:

- Er is door een burger een WOB verzoek gedaan naar het Datafundament Toeslagen.

Besluit:

- Opgemerkt wordt dat de betreffende persoon een niet Toeslaggerechtigde is. Het MT wil dat er nog nader onderzoek volgt naar de gegevensverwerking van betreffende persoon. En het WOB onderzoek moet nog langs de WOB deskundige van het Ministerie. XXXXX zal dit kortsluiten met

### **B.2 SVB tijdlijnen**

Er zijn hiervoor geen stukken aangeleverd. Agendapunt is niet besproken.

### **B.3 Plan van aanpak Vervolg AVG**

Het MT neemt kennis van het startdocument vervolg AVG

Dank voor de inventarisatie van de voorgestelde projecten. Gevraagd wordt of er een advies uitgebracht kan worden met de top 5 aan prioriteiten die nog deze maand opgepakt moeten worden. En voor het vervolg een meer gestructureerd programma aanpak. XXXXX pakt dit op richting Mark.

### **B.4 Toedeling E-ers**

De kandidaten die hebben deelgenomen aan de belangstellingsregistratie voor de groepsfunctie E zijn gerankt. De kandidaten moeten nu zo snel mogelijk te horen krijgen wat de uitslag van de ranking is.

Voor het team opleidingen zijn vanaf 9 augustus 18 E'ers nodig. XX stuurt nog een onderbouwing van het aantal.

Alle E'ers krijgen een brief waarin duidelijk wordt aangegeven dat een ieder buiten de begeleiding die ze in het eigen team verzorgen, periodieke ondersteuning bij Opleidingen ook tot de functie behoort.

De toedeling is nog niet passend. XXXXX en XXX pakken dit op. Pas daarna kan hen bericht worden aan welk team ze zijn toebedeeld en wanneer. XXXXX bespreekt de tekst van de brieven met

### **B.5 Pilot werkstroombesturing**

Toelichting:

- In de aanbieding de opzet en het tijdspad beschreven voor een uit te voeren pilot werkstroombesturing op de IST teams. De pilot wordt ingesteld om de gerealiseerde functionaliteit voortkomend uit het I-A project 2.15. Effectievere kantoorproductie op bruikbaarheid te toetsen voor de IST-teams en Productieregie.

Besluit:

Het MT is akkoord met de pilot werkstroombesturing. XXXXX heeft de stukken aan de OC doen toekomen voor het informele overleg van vrijdag a.s.

### **B.6 KGB Herstel**

Agaath geeft een korte toelichting en er wordt afgesproken wordt dat XXXXX dit verder bilateraal met André Hoekstra bespreekt.

### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

Er is geen DT BD geweest vorige week. Geen terugkoppeling

### **E TER KENNISNEMING**

#### **E.1 Aansluitstrategie intensivering gegevenslevering kinderopvangorganisaties**

Dit stuk is ter kennisneming aangeboden.

#### **E.2 Beoordeling inpasbaarheid portfolio Belastingplanpakket 2020**

Dit stuk is ter kennisneming aangeboden.

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

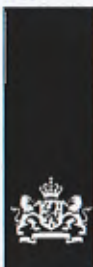
Niet besproken

#### **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

Niet besproken.

#### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.30 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

[ ]

**Versie**

definitief

**Datum**

29 augustus 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 6 augustus 2019 10:00 – 11:30uur

Aanwezig

Afwezig

[ ]

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

#### A.2 Actualiteiten

Voortgangsoverleg CAF

XXXXX doet verslag. In het MT van 20 augustus zal hier verder op terug gekomen worden.

Volgende week zal een eerste overleg ingepland worden met betrekking tot verkenning proces uitvraag bewijsstukken. XXX zal namen leveren voor het eerste overleg met XXXXX en [ ]. Noot: overleg vindt op 13 augustus plaats.

#### A.3 Vaststellen verslag MT overleg d.d. 30-7 -2019

Het verslag van 30 juli wordt kort besproken en zal worden aangepast.

#### A.4 Actiepunten en voorraadagenda

De actielijst is niet besproken.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 E-ranking

[ ] hebben afgelopen week uitvoerig naar de plaatsing gekeken. Het verkorte overzicht plaatsing wordt besproken.

[ ] zullen zorgen dat iedereen een brief krijgt waarin staat aan welk team ze zijn toegewezen. Over de wijze van communiceren naar de teamleiders wordt nog nagevraagd hoe dat op te pakken ivm AVG.

## **P-vertrouwelijk**

10, 2e

### **B.2 End of project rapport 3.07 gegevensfundament Toeslagen**

#### **- Toelichting**

De projectmanager legt met dit rapport aan het einde van het project verantwoording af aan de projectboard over het verloop van het project. In dit project wordt het opgeleverde resultaat vergeleken met het gewenste resultaat zoals is vastgelegd en het PID. Tevens biedt het de mogelijkheid om leerpunten en details over nog te verrichten werk, doorlopende risico's en potentiële productwijzigingen over te dragen aan degene die verantwoordelijk zijn voor de ondersteuning.

#### **- Besluit**

Het MT stemt in met dit end of project rapport onder de voorwaarde dat versiebeheer wordt aangepast en er appreciatie van DO/control is.

### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

Er is geen DT BD geweest vorige week. Geen terugkoppeling

#### **D.2 Niet uitwisselbare kennis**

Er heeft afgelopen week overleg plaatsgevonden tussen HHR en PR over HOT HOR posten die teruggehaald zijn uit bezwaarteam. 40 posten zijn met voorrang alsnog uitgezet voor directe behandeling. 220 posten zijn gisteren meegewogen bij een nieuwe risicoselectie.

De mogelijkheid om 'toezicht achteraf' te minderen en zo meer 'toezicht vooraf' te kunnen doen, blijkt lastig; de kennis en kunde is niet uitwisselbaar en op korte/middellange termijn ook niet te realiseren. Dit volgt uit gesprekken van de controller met de teamleiders. XXX merkt op dat gebrek aan wendbaarheid een groot probleem is bij Toeslagen. Hier is nog veel te winnen. Alles kan maar niet zonder omstelkosten.

Over de effecten van het weghalen van HOTHOR vraagt  de controller een analyse te maken.

### **E TER KENNISNEMING**

Geen stukken aangeleverd.

### **F ALGEMEEN AFRONDEND**

#### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

Niet besproken

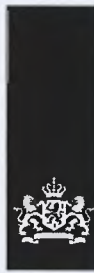
**F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

Niet besproken.

**F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 11.30 uur.





**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

**Versie**

definitief

**Datum**

29 augustus 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 20 augustus 2019 10:00 – 11:30uur

Aanwezig

Afwezig

--

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

XXXXX opent de agenda en heet een ieder welkom, vooral XXX die voor het eerst aanwezig is. Deze vergadering moeten we ook de tijd nemen voor bijpraten na de vakantie.

### A.2 Actualiteiten

praat het MT bij over de CAF zaak. Er zijn 147 vragen binnengekomen. Het grootste gedeelte is inmiddels beantwoord. Morgen wordt de laatste versie opgeleverd. Vrijdag gaan ze mee in de tas voor de Staatssecretaris. Er zijn ook 2 WOB verzoeken binnen gekomen.

De commissie Donner heeft tot nu toe 60 vragen gesteld, daarvan zijn er inmiddels 50 beantwoord. XXXXX heeft gisteren een gesprek gehad met de commissie Donner.

XXXXX heeft gisteren een eerste overleg gehad met betrekking tot het opstellen van een strategische notitie uitvoeringsbeleid Toeslagen.

Afgelopen week is er een damage op bezwaar geweest. Het issue was dat 20% van de bezwaren wel zijn ingelezen maar niet zichtbaar was in de werkvoorraad. Er is inmiddels een excuusbrief gestuurd, de bezwaren worden nu handmatig ingelezen en e.e.a. wordt in de volgende release hersteld. Bezwaar zal als gevolg hiervan voorlopig geen toezichts werk kunnen doen.

KGB: Doordat er uitstel is gevraagd voor de beantwoording van de Kamervragen kan nu nog niet gestart worden met beschikken voor 2018. Voor 2019 kan wel

beschikt worden. Bij KGB zitten nu wel al 40 medewerkers. Nagedacht wordt of ze eventueel mee kunnen werken in de reguliere productie. Dit zal worden meegenomen in de overlegvergadering met de OR.

#### **A.2.1 Stand van zaken Toeslagen**

XXXXX licht de stand van zaken met betrekking tot de tot nu toe door andere directies geleverde bijstand aan Toeslagen toe.

#### **A.3 Vaststellen verslag MT overleg d.d. 06-08 -2019**

Het verslag van 6 augustus wordt kort besproken en is vastgesteld.

#### **A.4 Actiepunten en voorraadagenda**

De actielijst is niet besproken. Graag voor volgende week de MT actiepunten lijst op de agenda.

### **B TER BESLUITVORMING**

#### **B.1 Verminderde toezichtscapaciteit (ter bevestiging besluitvorming)**

XXXXX is vorige week al akkoord gegaan met het voorstel dat in lijn was met het eerder vastgestelde herziene Toezichtsplan.

XXXXX vraagt of we een plan hebben hoe we in 2020 met Toezicht omgaan. Er is een betere onderbouwing nodig van het Toezichtsplan 2020. De inschatting van het benodigde Toezicht moet meegenomen worden in de financiële analyse voor 2020.

#### **B.2 Prioriteiten uit startdocument AVG**

Op 30 juli is het startdocument AVG besproken. Toen is afgesproken om Mark Pantus een top 5 te laten opstellen met prioriteiten en voor het vervolg tot een meer gestructureerde programma aanpak te komen. De vraag voor een gestructureerd programma is uitgezet bij [redacted]. Nu zijn de prioriteiten uit het startdocument geagendeerd.

Afgesproken wordt dat XXXXX bij [redacted] nagaat of prio 1 gegevens vernietigen in de portfolio is opgenomen. De overige prioriteiten zijn vrijwel gelijk aan de totaalijst. Hier zal het te definiëren programma mee aan de slag moeten.

#### **B.3 Plan van aanpak BCM**

Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met het voorgestelde plan van aanpak voor uitvoering business continuity management. Hoofddoel van het uitvoeren van de BCM is het wegnemen van de onvolkomenheid ARK en BCMM op niveau 3 uit te komen.

Afgesproken wordt dat XXXXX met [redacted] zal bespreken wat de minimale variant is die nu nodig is zodat de onvolkomenheid moet worden weggenomen (uiteindelijk moet alles). Verder wordt opgemerkt dat het gesprek met Productieregie en de keten over capaciteitsinzet nog niet heeft plaatsgevonden. Dit moet nog gebeuren.

#### **B.4 Concept Globale beschrijving en O&F Analytics**

Het MT stemt in met de globale beschrijving en O&F analytics. Opgemerkt wordt nog wel dat het O&F nog niet aangepast is aan de laatste stand van zaken. Er zullen ook nog wat kleine aanpassingen worden doorgevoerd. XXXXX zal de opmerkingen doorgeven aan [redacted]. Volgende week zal dit geagendeerd worden voor de Overlegvergadering met de OR.

### **B.5 Jaarplan 2020 versie 0.6**

De Belastingdienst stelt voor 2020 weer een Jaarplan op waar de geplande activiteiten en (toezicht)keuzes worden toegelicht. Doel is het schetsen van activiteiten in 2020 die direct op de burger betrekking hebben. Een eerdere versie is al in het MT besproken. Donderdag aanstaande is er een review overleg gepland met UHB. In de review moet worden meegenomen dat we alleen maar dingen in het jaarplan stoppen die we kunnen waarmaken ook zonder extra geld. Ook nagaan of dat wat we al elektronisch doen aan Toezicht al voldoende is opgenomen. Volgende week terug in het MT met concrete punten ten behoeve van de bespreking in het DT.

### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

### **D TER BESPREKING**

#### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

Terugkoppeling DT 15 augustus

XXXXX heeft gisteren aan het eind van de dag de terugkoppeling rondgemaild.

Terugkoppeling Driehoek C&F

De terugkoppeling hiervan heeft XXXXX nog niet klaar.

In het driehoeksoverleg is gesproken over de bijstand die wij hebben gevraagd naar aanleiding van CAF. Zoiets gaat wellicht ook weer spelen bij P. [ ]

[ ]n XXXXX hebben het initiatief genomen om een sessie te beleggen om tot een standaardplan te komen dat je op de plank hebt liggen als uitwisseling van

Personeel nodig is. Bij de politie hebben ze zo'n plan.

Uit de Keten IT voor IV spelen 2 issues.

- . Overschrijding in budget. Te weinig interne mensen en daardoor te veel dure externen. Er wordt bezien of dit binnen de BD totaal kan worden opgevangen.

- . DCS heeft probleem met budget, voor met name storage

Donderdag a.s. vindt er een extra portfolioraad plaats.

#### **D.2 RTO invulling**

Jaap Uijlenbroek heeft gevraagd of XXXXX de komende tijd op maandag beschikbaar kan zijn in Den Haag voor overleggen. Dan ontstaat een probleem bij het voorzitterschap van het RTO. Afgesproken wordt dat XXXXX dit van XXXXX overneemt.

#### **D.3 Werkbezoek Staatssecretaris**

Eerder was aangegeven dat de Staatssecretaris tijdens een werkbezoek over vernieuwing wilde praten. XXXXX zal contact opnemen met [ ] over het programma voor het werkbezoek van de Stas. Met name ook hoeveel tijd beschikbaar is. Daarna terug in MT.

#### **D.4 Terugkoppeling bestuurlijk overleg Instroom 19 augustus**

Op 2 september vindt er weer een webinar plaats. Dit webinar is van belang voor alle teamleiders.

Voor het verambtelijken van UZK zal nog een informatiebulletin opgesteld worden voor de teamleiders, waarin duidelijk wordt weergegeven wat van hen verwacht wordt. De adviesaanvraag wordt voor 30 augustus a.s. geagendeerd voor de overlegvergadering met de OR.

## **E TER KENNISNEMING**

Geen stukken aangeleverd.

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

Guido merkt op dat de DG rapportage niet geagendeerd is. Hij merkt op dat we moeten zorgen dat we onze formatie gevuld moeten hebben als we over 2020 praten.

XXXXX meldt dat  gestart is als Ketencontroller Toeslagen.

#### **F.1.1 Afstemmen MT dagen september**

Op 23 en 24 september wil XXXXX een MT 2 daagse houden. XXXXX zal in overleg met Kim naar een geschikte locatie zoeken.

#### **F.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

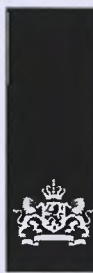
Niet besproken.

#### **F.3. Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e

#### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 12.50 uur.



**Naam dienstonderdeel**

Directie Toeslagen

**Van:**

Bureau Directeursorondersteuning  
Toeslagen

**Verslag**

XX XXXXX

**Versie**

definitief

**Datum**

26 september 2019

**DEFINITIEF**

# verslag

MT Directie Toeslagen

Vergaderdatum 27 augustus 2019 – 09:30 – 13:00 uur

Aanwezig

Afwezig

Gasten

## A ALGEMEEN INLEIDEND

### A.1 Opening, mededelingen en vaststellen agenda

Agenda:

- De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Mededelingen:

- Er zijn geen mededelingen.

### A.2 Actualiteiten

KGB Herstel

- De beantwoording van de Kamervragen heeft hoge prioriteit.
- Er wordt gewerkt aan het oplossen van een knelpunt in de huisvesting in Den Haag.
- De fasering van de instroom van medewerkers is gewijzigd van 2x 30 in 4x 15. XXXXX gaat de exacte invulling van deze afspraak nog na.

CAF

- Met de dienstonderdelen MKB en Switch is afgesproken dat ingeleende medewerkers tot 15 september kunnen blijven werken. Deze medewerkers waren ingeleend tot 1-9.
- Het ministerie en de taskforce werken hard aan onder meer de beantwoording van Kamervragen.

Bedrijfsvoering

- Op woensdag 4 september worden alle teamleiders bijgepraat over de verambtelijking van uitzendkrachten.
- A.s. vrijdag is de eerste formele overlegvergadering met de nieuwe ondernemingsraad.

### A.3. Presentatie Het Nieuwe Roosteren (HNR)

Toelichting:

- [ ] (programmamanager HNR) en [ ] (BDO Toeslagen) geven een toelichting op het implementatietraject.
- Het rijks brede programma HNR is ontstaan vanuit de wens om de roosterprocessen te verbeteren. In de huidige situatie is sprake van ongelijke beloning en werkt de regelgeving beperkend.
- Wat houdt HNR in?
  1. Het nieuwe roosterproces maakt het makkelijker om mensen, op basis van hun beschikbaarheid, wensen en kwalificaties, te koppelen aan de capaciteitsvraag. Medewerkers hebben invloed op en zijn mede verantwoordelijk voor het invullen van het rooster.
  2. Het gebruik van een roosterapplicatie met rekenmodule (van P-Direkt) waarmee de gegevens die uit de roosterapplicatie voortkomen worden gebruikt voor verlofregistratie en verloning.
  3. Het nieuwe roosterproces wordt ondersteund door een rijks breed roosterstatuut en daarmee samenhangende wijzigingen van de rechtspositie.
  4. HNR vraagt van leidinggevenden strategisch vooruitkijken en van medewerkers dat ze samen verantwoordelijkheid nemen.
- Een belangrijke randvoorwaarde is dat de werkvraag duidelijk is.
- De implementatie wordt binnen de dienstonderdelen in de lijn belegd. Het programma brengt nu de voorkeuren van de dienstonderdelen in kaart. Er wordt nog nagedacht over het betrekken van de centrale en lokale medezeggenschap.

Opmerkingen:

- Eerste stap voor Toeslagen is het bepalen van de scope: hoe breed (welke processen) willen we HNR inzetten? Zetten we HNR alleen in buiten kantooruren of ook binnen kantooruren?
- Het is belangrijk om teamleiders en OR vanaf het begin te betrekken, dit zou kunnen via de onlangs gevormde portefeuille HR.

Afspraken:

- Afspreken hoe we de scope gaan bepalen en vertalen naar een concreet implementatievoorstel. **Actie XXXXX**.

### A.4 Vaststellen verslag MT Toeslagen van 20 augustus

- Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

### A.5 Actiepunten en voorraadagenda

Actielijst:

- De MT-leden beoordelen hun actiepunten en leveren een update voor a.s. vrijdag bij de MT-secretaris aan.

## B TER BESLUITVORMING

### B.1 Meerjarig financieel beleid

Toelichting:

- Toeslagen zal een meerjarig financieel beleid voorleggen aan de DG. Dit beleid gaat over de vraag wat Toeslagen nodig heeft en wat Toeslagen niet meer doet als budget en formatie niet wijzigen ten opzichte van het huidige beeld.

Afspraken:

- De opmerkingen van het MT worden verwerkt in een nieuwe versie die deze week in klein comité besproken wordt.

- In de MT-vergadering van 3 september wordt de definitieve versie vastgesteld.

## B.2 Capaciteit opleiden uitzendkrachten

### Toelichting:

- Er is een capaciteitstekort bij het opleidingsteam. Dit tekort kan voor de resterende periode 2019 op 2 manieren worden opgevangen:
  1. De wervingsdoelstellingen blijven intact en bepaalde taken worden tijdelijk niet uitgevoerd. Deze keuze houdt tevens in dat er tot eind 2019 geen nieuwe opleidingsaanvragen meer kunnen worden gehonoreerd en dat begeleidingscapaciteit vanuit het primair proces permanent beschikbaar moet zijn.
  2. De werving van Uitzendkrachten van 21 oktober wordt niet besteld bij Uitzendbureau.
- Er wordt gewerkt met 3 parallelle opleidingsgroepen waarvoor op basis van de huidige opleidingsmethodiek 10 FTE (docent/praktijkbegeleider) per groep nodig zijn. Hierbij is rekening gehouden met de Hafir norm.

### Besluit:

- Het MT herbevestigt dat het bij de functie hoort van elke E-medewerker om roulerend als praktijkbegeleider voor 4 maanden het opleidingsproces te ondersteunen.
- Het MT kiest voor een derde optie die inhoudt dat de opleidingsgroep van 21 oktober doorgaat en hiervoor de komende weken extra mensen worden bijgeschakeld.
- Met  in gesprek gaan over het verloop (7%) onder uitzendkrachten. **Actie XXXXX**
- Werving, selectie en opleidingen evalueren op een MT-dag en de uitkomsten meegeven voor verdere uitwerking door de portefeuille HR.

## B.3 Bevindingen en concept managementreactie op Managementletter ADR 2<sup>e</sup> halfjaar 2018

### Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd om de reactie vast te stellen op de rapportage van bevindingen van de ADR over 2018.

### Opmerkingen:

- Het MT onderschrijft de managementreactie op de ADR-bevindingen en maakt 2 opmerkingen met betrekking tot de bevinding over "1 BRN":
  - o Rapporteert de ADR aan de Algemene Rekenkamer (ARK)? Nagekomen informatie (): De ARK steunt voor het rechtmatigheidsonderzoek op de werkzaamheden van de ADR en heeft op die manier altijd inzage in de bevindingen van de ADR.
  - o Kan worden bevestigd dat de nieuwe analyse in september is afgerond? **Actie XXXXX**

## B.4 Jaarplan Belastingdienst 2020, versie 0.7

### Toelichting:

- Het MT wordt gevraagd akkoord te gaan met de 0.7 versie van het Jaarplan 2020 voor het DTBD van 29 augustus.
- Vorige week is met UHB gesproken en zijn de opmerkingen vanuit Toeslagen (met name actualiteiten) aan hen meegegeven.
- In deze versie van UHB (die is geagendeerd voor het DT BD van 29 augustus) zijn de actualiteiten nog niet meegenomen en deze versie is nog niet bekeken door Handhavingsregie.

### Afspraken:

- Het MT kan nog niet akkoord gaan met het concept omdat nog niet alle wijzigingen zijn verwerkt.

- Handhavingsregie en MT-leden geven uiterlijk 28 augustus aandachtspunten mee aan XXXXX voor bespreking in het DT BD van 29 augustus.

### **B.5 Papieren late aanvragen**

Toelichting:

- Voor de meeste toeslagen geldt een beperkte tijd om aan te vragen. De Belasting Telefoon registreert niet de contactmomenten van de burger bij een papieren aanvraag in TVS. Daarom hanteert Toeslagen hiervoor een coulanceperiode, de lengte van deze coulanceperiode is echter verschillend in handboek en instructies. Voorstel is de coulancetermijn vast te stellen op 20 september voor gestructureerd en op 1 september T+1 voor ongestructureerd.

Besluit:

- Het MT besluit om 1 oktober als coulance-termijn te hanteren voor alle regelingen met de volgende voorwaarden/opmerkingen (**actie XXXXX**):
  - o Als de groep die via BelTel contact zoekt kan worden gedetecteerd, geldt de coulanceregeling alleen voor deze groep.
  - o Als de groep die via BelTel contact zoekt niet kan worden gedetecteerd, geldt de coulanceregeling alleen voor de gestructureerde aanvragen.
  - o Er is een akkoord van Vaktechniek nodig op het voorstel.

### **C. HAMERSTUK**

Er zijn geen hamerstukken geagendeerd.

## **D TER BESPREKING**

### **D.1 Voorbespreking en terugkoppeling DTBD, ketenoverleggen etc.**

De volgende terugkoppelingen worden gedeeld:

- Concept verslag DTBD van 15 augustus.
- Terugkoppeling van Driehoeksoverleg IV&D van 23 augustus.
- Terugkoppeling van Ketentafel Interactie van 26 augustus.

## **E TER KENNISNEMING**

### **E.1 Maandbeeld en KPI's juli**

De stukken worden ter kennisgeving aangenomen.

De voortgang van de P-gesprekken en het ziekteverzuim bij enkele teams vragen aandacht.

### **E.2 Bijdrage 3<sup>e</sup> budgetbrief**

Toeslagen heeft een bijdrage geleverd aan de derde budgetbrief 2019.

De bijdrage wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **E.3 Memo Herstel kwaliteit team Toezicht 1 (vertrouwelijk)**

Het memo wordt ter kennisgeving aangenomen.

### **E.4 Rapportage DGFZ**

Toelichting:

- Het directoraat-generaal Fiscale Zaken treedt voor de hele Belastingdienst op als opdrachtgever. In die rol heeft DGFZ aan Toeslagen gevraagd om periodiek van informatie voorzien te worden over een aantal onderwerpen. De meest informatie wordt verstrekt via reeds bestaande (ARO-) rapportages. Afgesproken is dat DGFZ voor een aantal overige



informatievragen een specifieke, jaarlijkse rapportage krijgt. De eerste specifieke rapportage, over 2018, zal eind augustus worden aangeboden aan DGFZ.

Opmerkingen:

- Het MT wil met C&F en UHB afstemmen over de rapportagelijjn. **Actie**

## **F ALGEMEEN AFRONDEND**

### **F.1 Af te stemmen onderwerpen en rondvraag**

XXXXX

- Er is sprake van een piek in het proces Vraag (telefonische klantvraag). Er wordt nu gezocht naar bijstand vanuit andere processen.

### **G.2 Inventariseren mogelijke agendapunten voor DTBD**

### **F.3 Personeelsvertrouwelijk**

10, 2e

### **F.4 Afsluiting**

De voorzitter sluit de vergadering om 13.00 uur.