

Plan van aanpak deelproject werkinstructies

Versie 0.5 21 feb 2019

Aanleiding

Recente incidenten (w.o. CAF 11) en onderzoek hebben aangetoond dat er binnen Toeslagen enige wildgroei is in de administratieve organisatie van werkinstructies en documentatie. Vanuit het departement is Toeslagen gevraagd daarin verbeteringen aan te brengen. Dit is ook als KPI opgenomen in het jaarcontract 2019.

Het deeltraject werkinstructies is onderdeel van het Project Verbeterplannen Toeslagen.

Doelstelling

Deelproject: Uniformiteit (in totstandkoming van) werkinstructies en opslag van dossierdocumentatie.

Organisatie: Vergroten rechtmatigheid en efficiëntie in uitvoering en verantwoording.

Scope

- Teams Bezwaar (8), IST (4), Vraag (6), UU (6), Beroep (2), Toezicht (2), Fraude (2), Klacht (1)
- Behandelvoorschriften, behandelkaders, behandelmodules, kennisbank, dossierdocumentatie (w.o. op Connect People)

Out of scope

- Team Belcentrum/Stella
- Kantoorbrieven en handboek

Uitgangspunten

- KWR is verantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid van werkinstructies en behandelvoorschriften, HHR voor de behandelkaders
- Inventarisatie door contactpersoon per team samen met deelprojectleider
- Toetsing door KWR met teamleider voor het proces

Projectaanpak

Inventarisatie en opschoning werkinstructies op de teams						
Fase 1	Actie		Datum			
	<u>IST en Toezicht</u>					
	Inventarisatie teams IST teams 1, 2, 3, 4, Toezicht teams 1 en 2	25/02-04-03				
	Analyse en conclusies, bepalen vervolgstappen fase 2		06/03			
	<u>Fraude</u>					
	Inventarisatie teams Fraude 1 en 2		04/03-06-03			
	Analyse en conclusies, bepalen vervolgstappen fase 2			11/03		

	<u>Vraag en Uitval/Uitworp</u>					
	Inventarisatie teams Vraag 1, 2, 4, 5, 8 en 10, Uitval/Uitworp teams 1, 2, 7, 8 en 9			11/03 – 01/04		
	Analyse en conclusies, bepalen vervolgstappen fase 2				03/04	
	<u>Klacht, Bezwaar en Beroep</u>					
	Inventarisatie team Klacht 1, Bezwaar teams 1, 2, 3, 8, 10, 11, Beroep teams 1 en 2				03/04-17/04	
	Analyse en conclusies, bepalen vervolgstappen fase 2					23/04
Fase 2	Schoning					mei - aug

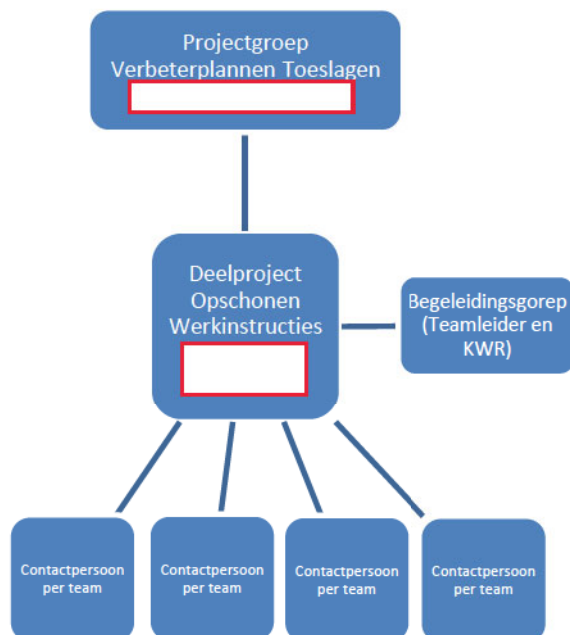
Randvoorwaarden (fase 1)

- Elk team levert een contactpersoon die voor in ieder geval 8 uur meehelpt binnen het team alles boven water te krijgen
- KWR levert per proces een vertegenwoordiger die voor in ieder geval 8 uur beschikbaar is voor analyseren van de uitkomsten uit de inventarisatie en meedenken over de vervolgstappen
- Directie Toeslagen wijst teamleider per proces aan als 1^e aanspreekpunt voor in ieder geval 4 uur voor analyseren van de uitkomsten uit de inventarisatie en het meebeslissen over de vervolgstappen

Inzet en kostenindicatie (fase 1)

- Medewerkers zie bijlage
- Totaal teams 240 uur, KWR 32 uur, teamleiders 32 uur, deelprojectleider 300 uur
- Kostenindicatie 600 uur is 30-40K

Projectorganisatie



Risico's

- Op het team komt niet alle documentatie boven water
- Er wordt geen gevolg gegeven aan de uitkomsten uit de inventarisatie

Bijlage 1:

Team	Inhoudelijk contactpersoon	Teamleider	Aanspreekpunt KWR	1 ^e aanspreekpunt teamleiders
Toezicht team 1				
Toezicht team 2				
IST team 1				
IST team 2				
IST team 3				
IST team 4				
Fraude team 1				
Fraude team 2				
Uitval/uitworp 1				
Uitval/uitworp 2				
Uitval/uitworp 7				
Uitval/uitworp 8				
Uitval/uitworp 9				
Vraag 1				
Vraag 2				
Vraag 4				
Vraag 5				
Vraag 8				
Vraag 10				
Klacht 1				
Bezwaar 1				
Bezwaar 2				
Bezwaar 3				
Bezwaar 5				
Bezwaar 6				
Bezwaar 8				
Bezwaar 10				
Bezwaar 11				
Beroep team 1				
Beroep team 2				