

Outline aanpak "Project Bezwaar"

Opdracht

In control komen op het bezwaarproces (algemene doelstelling), impliceert de volgende meergerichte doelstellingen:

- 1.1 Versneld afbouwen huidige voorraad tot minimale niveaus (20.000 posten ultimo 2015)
- 1.2 Nieuwe instroom zoveel mogelijk binnen reguliere termijn (AWB) verwerken (dus geen noodzaak meer voor verdagingen)
- 1.3 Eurpers dienen uitsluitend nog bezwaren in, die er toe doen (onvermijdelijkheid)
- 1.4 De totale behandelkosten van bezwaren wordt maximaal geoptimaliseerd (behandelkosten, behandelduur, kwaliteit)

Context

- Grote voorraad bezwaren nu (circa 50K), verwachtingen zijn dat dit bij ongewijzigd beleid en/of werkwijze verder toeneemt
- Capaciteit om gemiddelde instroom af te doen, komt gedeeltelijk overeen met totale beschikbare productiecapaciteit (voor bezwaarbehandeling, incl. uitzendkrachten)
- Nu moeten alle nieuwe bezwaren regulier verdaagd worden (2016)
- Er zijn reeds veel verbeter opties genoemd en/of beschreven
- Belangrijk nu is om de relevante opties in een juiste samenhang naastwerklijk tot uitvoering te brengen

Projectaanpak

- Vanuit een kernteam worden oplossingen en acties geformuleerd en waar nodig ter accordering voorgelegd (RTO, MT, opdrachtgever)
- Het kernteam bestaat uit gemaandeerde vertegenwoordigers van alle kwadranten
Coördinatie wordt uitgevoerd door [] (overall) en [] (inhoud)
- Overeengekomen of goedgekeurde acties worden door of via de kwadranten uitgevoerd

Hoofdpijlers oplossingsaanpak

1. Classificatie van bezwaren
2. Gerichte werktoedeling o.b.v. classificatie en aansturing
3. Structurele vermindering behandelingspanning (stroomlijnen)
4. Voorkomen van bezwaren
5. Digitaal indienen bezwaren

De pijlers 1, 3 en 5, hebben zowel betrekking op het versneld afdoen van de voorraad als om zo spoedig mogelijk de nieuwe instroom binnen de standaard AWB termijn af te handelen. Hieraan afgeleid de acties zullen op korte termijn uitgevoerd moeten worden (hoge prioriteit). Acties vanuit pijler 4, vallen uiteen in korte en lange termijn acties. De realisatie van de ambitie om bezwaren als gestructureerd bericht te ontvangen (digitaal) ligt wat verder in de toekomst.

- ad 1.
- Bepaalde vormen van classificatie worden al door Heerlen (BICA) uitgevoerd
 - Er dient op korte termijn (KT) een classificatie gemaakt te worden van de huidige voorraad (handmatig, geautomatiseerd e.d. nader te bepalen)
 - Tijd, query-mogelijkheden, e.d. bepalen diepgang, precisie, etc.
 - In tweede instantie stadium een structureel "selectiekamer" proces ontwerpen en implementeren (handmatig en/of geautomatiseerd)
 - Dit "selectiekamer" proces mogelijk verscillen over Heerlen en Kantoor (handmatig deel)
 - Doel is om een optimale toedeling naar diverse aspecten mogelijk te maken

- ad 2.
- Globaal geldt nu dat iedereen alles doet en zonder differentiatie in toedeling en behandeling
 - Winst moet geboekt worden door medewerkers op hun huidige expertise of kracht in te zetten
 - Daarnaast dient de behandeling afgestemd te worden op de te onderkennen categorieën bezwaar (huidig praktijkvoorbeeld: versneld afdoen NO bezwaren!)
 - Daarmee wordt pijler 1 randvoorwaardelijk voor pijler 2
 - Dit brengt wijzigingen in toedeling en individuele werkverdeling met zich mee
 - Het sturen op normcijfers dient vervangen te worden door sturen op max. doorlooptijden (tijdig gereed)
 - Nader uit te werken, essentiële elementen zijn: max. tijdsbesteding per bezwaarschrift, sturen op bijhouden instroom ("dagverwachting" binnen AVB termijn, geen verdagingen meer behoudens uitzonderingen)
 - Splitsing productiecapaciteit over nieuwe instroom (doelstelling is bijhouden instroom) en afbouwen bestaande voorraad op KT
 - De capaciteit die ingezet wordt op de nieuwe instroom zal (waarschijnlijk) opogewijs opgebouwd worden, moment en mate waarin zal in overleg met Kantoorregie bepaald worden en is o.m. afhankelijk van voortgang van bepaalde projectacties
 - Bijhouden nieuwe instroom impliceert dat vanaf dit moment niet meer verlaagd wordt
 - Moment van splitsing is nader te bepalen en hangt (mede) af van aangepast sturingsmodel en aangepast behandelproces (verschering)

- ad 3.
- Om in control te komen en te blijven is naast diverse andere maatregelen een drastisch "redesign" van het huidige handmatige behandelproces noodzakelijk (versobering behandeling)
 - Uitgangspunt is om voor de meest voorkomende modaliteiten de huidige behandelingspanning met gemiddeld een factor 3 te verbeteren!!!
 - Denkbaar is dat er een variatie is over (een beperkt aantal) bezwaarmodaliteiten
 - Mede bepalend voor het redesign is ook de wijziging in werktoedeling en productiesturing (accent verschuift van normtijden naar tijdige afdoening en max. behandel tijden)

ad 4.

- Voorkomen moet worden dat uitingen richting de burger onnodig tot bezwaren leiden
- Alle beschikkingen (systeambrieven, kantoorbrieven) dienen een volledige en begrijpelijke onderbouwing te bevatten; gedurende de aanlooptijd hiernaar toe, dienen voorgaande informatiebrieven verstuurd te worden
- In voorkomend geval vanuit beschikkingen verder verwijzen naar andere informatiebronnen voor de burger (website)
- Met DV (inc. BelTel) bewerkstelligen dat het advies richting burger om een bezwaar in te dienen niet meer gehanteerd wordt

ad 5.

- Dit betreft een nieuw aanleverproces voor bezwaren, i.p.v. ongestructureerde berichten, max. inzet op digitale aanlevering via de website van Toeslagen
- Nadere uitwerking vanuit IM en de 'business'

Clusters van acties die voorvloeden uit boven beschreven aanpak of benadering zijn opgenomen in onderstaand overzicht. Bepalend bij het prioriteren en in de tijd uitzetten van de diverse afleidbare acties (uitvoeringsplanning) zijn aspecten als:

- (onderlinge,) afhankelijkheden, randvoorwaarden
- wat kan en moet naar aard en al gaanderen
- in samenhang hiermee, welke partijen een rol moeten spelen (binnen en buiten B/T)

#	Actiecluster	Termijn	Actoren	Opmerking
A1	Huidgevoel (vrij) (gebruiksmatig) activiteiten	ssap	PR	specifiek Uitvoering Maakt het niet tot gericht afhandeling
A2	Vaststellen structureel classificatiemodel	KT	PR	Basis voor 'selectiekamersproces'
A3	Onderaan implementeren classificatiemodel	KT	PR, LT	Dient ook te sluiten bij de acties B
B1	Vaststellen te onderkennen afhandelingsoverzetten voor bestuur	ssap	PR, Kamersnagel	
B2	Kieslijn handmatig proces	ssap	PR, PR, LT	1) (vrij) (vrij) 3) (vrij) (vrij) Diverse diversiteiten o.p. selectiekamersproces, tot voorstellen behandelingsprocedures
B3	Onderaan kamersnagel voor bestuur	ssap	LT, Kamersnagel	Basis voor individuele afhandeling
C1	Uitvoeren aangepast sturingmodel	KT	PR, BV	Afstemming met LT's
C2	Implementeren aangepast sturingmodel	KT	PR, BV	ind. toedeling
C3	Uitvoeren behandelingsmodel (metoorn, voorraad)	KT	PR, LT	Bepalen verhouding, via, versies, implementatie Omvang maken om veranderingen te minimaliseren
D1	Buizen en vervoersvoorziening afhandelingsoverzetten en beschikbare en ontbrekende en beschikbaarheid voor burger	KT, LT	C&MV, M	Minimaal 80% afhandelingsoverzetten in ontwikkeling; gaat juist over dit aspect
D2	Afstemmen met D/B/Bel/Bel over bezwaar advies	KT	C&MV, Dv, Bel/Bel	Heeft relatie met BC gekanteerde beschikking
D3	Buizen en vervoersvoorziening afhandelingsoverzetten en beschikbare en ontbrekende en beschikbaarheid voor burger	KT	HR, C&MV	Van toepassing zalang D1 niet 100% gereed is (waardoor oplossing)
E1	Uitvoeren model beschikking	LT	M	(aan Hout B/T, LT, PR, C&MV)

Opmerking: Termen als ssap, KT en LT zijn nader te bepalen. Ik denk bij ssap aan uiterlijk 1-9-15 gereed, KT uiterlijk 1-10-15 of 1-11-15.

Samenstelling Kernteam

	Naam	Rol vertegenwoordiging
1		Overall coördinatie, rapportage M1, linking pin met TL's Bezwaar
2		inhoudelijke coördinatie
3		IM
4		PR, Veiligheids
5		PR, Kwaliteitslog
6		PR, Kwaliteitslog
7		PR, Kwaliteitslog
8		PR, Wskvorbereiding
9		HR
10		SDV
11		JV
12		Adviseur

