

Plan van aanpak werkinstructies vs 0.31 (14 december) na AH, EH en WN

Aanleiding

Op 4 september gaf de [] Belastingdienst de [] Toeslagen de opdracht voor een onderzoek naar de verstrekking van documenten bij de beantwoording van Kamervragen enerzijds en de manier waarop werkinstructies tot stand komen en worden opgeslagen anderzijds. Uit dit onderzoek bleek vervolgens dat er geen vastgestelde procedures zijn voor deze beantwoording. Ook worden werkinstructies en overige documenten op verschillende plaatsen opgeslagen, blijkt uit dit interne onderzoek. Op 21 september heeft de [] Belastingdienst in een notitie aan de Staatsecretaris aanbevelingen die uit het interne onderzoek naar voren kwamen overgenomen. Zo moet B/T er zorg voor dragen dat de procedures voor beantwoording van Kamervragen en documenten worden opgesteld en formeel worden vastgesteld. Tegelijkertijd moet de vindbaarheid en toegankelijkheid van documenten worden verbeterd. De hieruit volgende actiepunten zijn opgenomen in de actielijst CAF 11, namelijk:

- *Werkinstructies eenduidig vastleggen*
- *Borgen dat alle relevante informatie voor het beantwoorden van Kamervragen en WOB verzoeken wordt opgeleverd*
- *Vastleggen op welke wijze werkinstructies, behandelkaders en andere documenten die voor de behandeling, de besturing en de verantwoording van belang zijn, opgesteld, gereviewd, vastgesteld, toegankelijk gemaakt en beheerd worden.*
- *Benoemen van de status van de verschillende typen documenten.*
- *Maatregelen treffen om de vindbaarheid en toegankelijkheid van werkinstructies en andere documenten te verbeteren, onder meer gericht op het beheer en op de actualiteit, volledigheid en eventuele overvloedigheid van documenten.*
- *Opstellen procesbeschrijving voor de beantwoording van kamervragen en het achterhalen van documenten.*

Daarnaast staat in het jaarcontract 2019 voor Toeslagen het volgende actiepunt opgenomen:

- *Een van de onderdelen van het versterken van de vaktechnische structuur binnen Toeslagen is beter grip krijgen op de werkinstructies, omdat deze deels informeel is. Daarom gaan we een inventarisatie van de werkinstructies uitvoeren. Afhankelijk van de aanwezige toeslagenkennis bij UHB en FJZ vindt een validatie ook daar plaats.*

Hier dient op korte termijn zichtbare invulling aan gegeven te worden. Dit memo beschrijft het plan van aanpak voor al deze actiepunten rond interne documenten van Toeslagen. Belangrijk voor de context is dat Toeslagen opener naar buiten toe wil zijn. Tevens wil Toeslagen naar minder regelgericht werken toe. Samen met dit plan van aanpak valt dan ook de discussie hoe uitgewerkt werkinstructies dienen te zijn en welke diepgang hierbij vanuit de medewerkers wordt verwacht.

Huidige (IST) situatie

Binnen B/T bestaan de volgende werkinstructies en overige documenten die voor de behandeling, de besturing en de verantwoording van B/T belang zijn:

Geldig voor heel B/T, hier 'gemeenschappelijk kader stellende stukken' genoemd:

- Werkinstructies / behandelvoorschriften
- Behandelkaders
- Behandelmodules
- Handboek
- Kennisbank
- Standaardbrieven
- Overige stukken voor sturing en verantwoording

Geldig per team of teamlid, hier 'inofficiële stukken' genoemd:

- Eigen werkinstructies en andere documenten. Deze stukken zijn te vinden op verschillende Q-schijven, connectpeople, etc.

Binnen BT is geen vastgesteld proces voor het opstellen, wijzigen, goedkeuren, registreren, beheren, verspreiden en het actueel houden van deze documenten. Dit heeft gevolgen voor o.a. vindbaarheid van deze stukken. Kwaliteitsregie heeft wel een aanzet opgesteld aangaande werkinstructies. Voor de overige hierboven genoemde documenten bestaat dit nog niet.

SOLL-positie / Uitwerking actiepunten

Doel is te komen tot een vastgesteld proces voor het opstellen, wijzigen, goedkeuren, registreren, beheren, verspreiden en het actueel houden van de gemeenschappelijk kader stellende documenten. Bedoeling is dat dit proces er ook toe leidt dat de behoefte aan niet officiële stukken bij de teams vermindert.

Acties:

- 'ideaal proces ontwerpen' voor gemeenschappelijk kader stellende documenten. Kwaliteitsregie neemt hierin de regie. Binnen deze procesplaat ruimte om
 - Proces per (geclusterd) soort gemeenschappelijk kader stellende documenten te laten opmaken. Dit wordt bij de teams belegd.
- Een eerste review vanuit de teams in een werkgroep. Het is de bedoeling dat de M2'ers iemand uit hun team leveren die gaan participeren in een nieuw in te richten werkgroep om een schifting te maken in de officiële- en niet officiële instructies:
 - gemeenschappelijk kader stellende documenten op relevantie en actualiteit (inrichten wijzigingen en versiebeheer)
 - Uitvoeren van een inventarisatie voor wat betreft de niet-officiële documenten. Kijken in hoeverre hiervan gebruik wordt gemaakt en geformaliseerd, samengevoegd dan wel verwijderd dienen te worden. Bijvoorbeeld te ondervangen door aanpassing gemeenschappelijk kader stellende documenten. Indien toch nodig: elk team eenduidig laten aangeven waar deze stukken worden opgeslagen, om in de toekomst te voorkomen dat B/T bij kamervragen of wob-verzoeken in de verlegenheid wordt gebracht wanneer relevante documenten niet vindbaar zijn.
- In afstemming met Adviesregie, B&VT en Kwaliteitsregie wordt het proces rondom het beantwoorden van kamervragen en wob-verzoeken geactualiseerd.

Een nieuw in te richten coördinatiegroep met medewerkers van Kwaliteitsregie, B&VT en een procesinrichter zullen de voortgang rondom bovengenoemde actiepunten bewaken.