

Project BVKT (Borging Vaktechnische Kwaliteit Toeslagen)

- Raamwerk plan van aanpak -



25 maart 2019

Versie 0.3 (concept)



Aanleiding

Eind 2018 is de Staatssecretaris Financiën in verlegenheid geraakt door Kamervragen over het zogenaamde CAF 11 dossier van Toeslagen. Vanuit de departementale leiding is daarom aan Toeslagen gevraagd de kwaliteit en inrichting van een aantal processen te veranderen. Gevraagde acties zijn verwoord in Besluit Bestuursrecht 2018, brief Staatssecretaris aan Tweede Kamer, Plan van Aanpak Kwaliteitsborging en actiepuntenlijst Directie Toeslagen. Daarnaast heeft de Staatssecretaris tijdens het plenair debat van 22 maart jl een aantal toezeggingen aan de Tweede Kamer gedaan.

Doelstelling

Project

- realisatie van aantal verbeteringen (infohuishouding, klantcommunicatie, rechtsgang, vaktechniek, secundaire processen) in bedrijfsvoering

Business (tweeledig)

- Kwaliteit bedrijfsvoering
- Daling van vragen, klachten, bezwaren en beroepen

Globale scope / werkstromen

- Informatiehuishouding : werkinstructies en dossierdocumentatie productieteams inclusief beheer en inrichting
- Klantcommunicatie : uitgaande kantoorbrieven en telefonie
- Rechtsgang : procesvertegenwoordiging bij rechtbank en Raad van State
- Vaktechniek : inrichting vaktechnische structuur
- Varia : secundaire processen (kamervragen, WOB verzoeken, machtigen) plus caf 11 residuen
- NTB toezeggingen

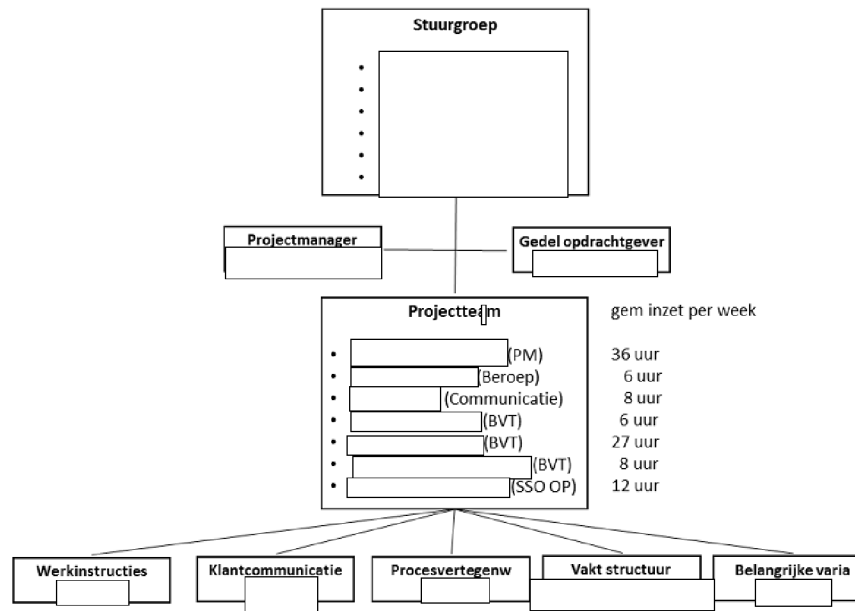
Uitgangspunten

- Actiepuntenlijst Directieteam Toeslagen 27 september 2018
- Brief stas aan TK 11 oktober 2018
- Besluit Bestuursrecht Toeslagen 17 oktober 2018
- Notitie [] aan stas inzake onderzoek verstrekking stukken
- Plan van Aanpak versterking kwaliteitsborging bij Belastingdienst / Toeslagen 22 november 2018 (concept)
- Memo opdracht [] FIZ aan [] Toeslagen 22 november 2018 (concept)
- Toezeggingen Staatssecretaris aan Tweede Kamer
- Voor elke werkstroom wordt in 1^e fase scope nader gedefinieerd

Randvoorwaarden / risico's

- Draagvlak in organisatie mogelijk beperkt / weerstand aanwezig omdat veranderingen deels zijn opgelegd en rationale of duiding niet altijd helder is. Daarom eigen invulling plus commitment MT nodig.
- Urgentie en prioriteit ligt ook bij andere zaken. Bovendien onderbezetting en ziekteverzuim. Noodzakelijke capaciteit dient wel te worden geleverd.
- Snelle besluitvorming gewenst, ook onder onzekere omstandigheden. Stuurgroepleden dienen op afroep direct geraadpleegd te kunnen worden.
- Kans op scopecreeping is uit zicht raken eindresultaat aanwezig. Derhalve kaders klein houden en bewaken.

Initiële projectorganisatie en capaciteit





concept

Planning

Datum / Periode

Planvorming

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| • Inventarisatie lopende zaken | • gereed |
| • Projectinrichting | • gereed |
| • Raamwerk plan van aanpak | • 1 april |

Deeltrajecten

-Werkinstructies (2.1/3.1/4.1/4.2/4.3)

- | | |
|-------------------------------------|------------------------|
| • Scope en plan inventarisatie | • gereed |
| • Inventarisatie en plan opschoning | • 1 mei |
| • Opschoning | • mei-aug (indicatief) |

-Klantcommunicatie

- | | |
|--------------------------|-----------|
| • Inventarisatie en plan | • 1 april |
| • Uitvoering | • ntb |

-Procesvertegenwoordiging (1.3/1.5/1.6/1.7)

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| • Ontwerp / invulling besluit | • 1 mei |
| • Werving en opleiding | • jan – dec (indicatief) |

-Vaktechnische structuur

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| • Ontwerp / invulling | • 1 juni |
| • Realisatie | • jul-dec (indicatief) |

Noot : nummers items uit externe rapportage tussen haakjes



concept

Planning (vervolg)

Datum / Periode

-Belangrijke varia

- | | |
|------------------------------------|------------------------|
| • Proces rechtsvragen (1.1) | • 1 mei |
| • Proces machtigen (1.2) | • 15 april |
| • Machtigen (1.4) | • 15 april |
| • CAF 11 werkaantekeningen (2.2) | • gereed |
| • CAF 11 stukken (2.3) | • ntb |
| • Schadevergoeding (2.4) | • gereed |
| • Toezichtsstrategie (2.5) | • 1 juni |
| • Input halfjaarrapportage (2.6) | • gereed |
| • Consequenties (2.7) | • 1 mei |
| • Status documenten (4.2) | • mei-aug (indicatief) |
| • Proces Kamervragen (3.2/4.4-a) | • 27 maart |
| • Proces WOB verzoeken (3.2/4.4-b) | • 15 april |

Noot : nummers items uit externe rapportage tussen haakjes