

Inzet balies voor Toeslagen

Er bestaan 3 door Toeslagen geïnitieerde processen waarbij de balies ingezet worden voor Toeslagen:

- Risicoselectie (RS)
- Onbekende aanvragers (OA)
- Combiteam Aanpak Facilitators (CAF)

De processen RS en OA zijn grotendeels gelijk. Het CAF proces verschilt fundamenteel van RS en OA en laat ik daarom voor nu buiten beschouwing.

Brief en afspraak maken

Zowel voor het proces RS als OA ontvangt de burger een brief met het verzoek een afspraak te maken bij de balie om bewijsstukken te overleggen om vervolgens aanvraag of wijziging van de toeslag te kunnen beoordelen en verwerken. Het telefoonnummer op deze brief is van Team Toezicht en Den Haag. Zij plannen afspraken in voor de burger en versturen de bevestigingsbrief van de afspraak, waarin ook te lezen is welke bewijsstukken getoond moeten worden.

RS alleen intake (afspraak duurt 20 minuten)

Als de klant op zijn RS afspraak verschijnt, dan doet de baliemedewerker de intake. D.w.z. de baliemedewerker controleert de identiteit van de klant en voert de nodige controles uit op echtheid, juistheid en volledigheid van de bewijsstukken. De baliemedewerker kopieert de bewijsstukken en stuurt deze naar Heerlen waar deze worden gescand en in TVS geplaatst als werkitem.

OA intake en beoordeling (afspraak duurt 60 minuten)

Als de klant op zijn OA afspraak verschijnt dan verloopt de intake identiek aan de RS intake. Bij een OA afspraak doet de baliemedewerker behalve de intake ook een inhoudelijke beoordeling van de aanvraag en de eventueel daaruit volgende mutaties. Echter wordt vaak (hoe vaak wordt nog globaal onderzocht) de aanvraag niet compleet afgerond door de baliemedewerker. Het eindoordeel en het daadwerkelijk muteren van de aanvraag gebeurt dan alsnog door een medewerker van Toeslagen.

Uitgangspunt en huidige gang van zaken

Het originele uitgangspunt was dat alle balies conform bovenstaande beschrijving zouden gaan werken, dus RS intaken en OA intake + beoordeling + muteren. Echter is de praktijk nu zo dat sommige balies nog conform deze uitgangspunten werken en sommige balies zowel voor RS als OA alléén de intake doen.

Doordat niet alle balies de OA beoordeling uitvoeren is er kennis vervaagd. Ook bij balies met weinig afspraken is kennis vervaagd. Tevens zijn op alle balies medewerkers met kennis uitgestroomd. Dit gaat ten koste van de kwaliteit.

Beoordeling en muteren laten door balie laten doen of niet?

Balies gaan nu verschillend om met het beoordelen en muteren van OA afspraken. De afspraken hierover moeten opnieuw gemaakt worden met de balies. Hier een opsomming van voor- en nadelen van de keuze om het beoordelen en muteren bij de balie te laten uitvoeren.

Voordelen

- Het neemt Toeslagen werk uit handen
- Beoordelen en muteren stimuleert baliemedewerkers in hun werk en zorgt voor meer betrokkenheid bij het proces
- De klant weet direct waar hij aan toe is **mits** de beoordeling en mutaties afgerond kunnen worden binnen de tijd die voor de afspraak geldt

Nadelen

- Er moet (veel) tijd en energie gestoken worden in het opleiden van baliemedewerkers
- Er moet continue tijd en energie gestoken worden in het op peil houden van de kwaliteit
- Als de beoordeling en mutaties niet afgerond kunnen worden binnen de tijd die voor de afspraak geldt, dan weet de burger niet waar hij aan toe is en levert het alsnog werk op voor Toeslagen

- Het beoordelen en muteren kost (veel) tijd, dit gaat ten koste van tijd die gebruikt kan worden voor het doen van meer intakes (drukbezochte balies kampen regelmatig met capaciteitsgebrek om afspraken in te plannen terwijl juist bij drukbezochte balies de beoordeling en mutaties worden uitgevoerd)
- Balies werken niet op een eenduidige manier

Aandachtspunten

- De wensen en inzichten van handhavingsregie zijn nog niet meegenomen in bovenstaande voor- en nadelen. Deze wensen en inzichten kunnen een nieuwe kijk op zaken opleveren. Handhavingsregie zal aansluiten bij komende overleggen.
- De toekomst van de werkstroom is onduidelijk. Zal het aantal verzoeken om een afspraak te maken toe- of juist afnemen?
- De vraag of er al beleid is vastgesteld bij de balie over doelgroepgericht toezicht staat nog uit bij de balie. Mogelijk leidt dit nog tot nieuwe inzichten.
- HUBA-campagne drukt op de capaciteit. Er moet tijdig aandacht zijn voor bezetting in deze periode. Evt. ervoor kiezen om in deze periode geen beoordeling en mutaties te laten uitvoeren bij de balies.
- Voor- en nadelen zijn mede afhankelijk van de inrichting. Een voordeel kan worden dat we naarmate de kennis bij de balies toeneemt, wij meer (delen van) processen daar neer kunnen leggen.
- Bij het inrichten kunnen we nog kritisch kijken naar de tijd per afspraak en indeling van de werkzaamheden bij de balies. Nu staat voor een OA afspraak 60 minuten. Een alternatief kan zijn om alleen in de ochtend afspraken in te plannen van 20 minuten, om in de middag de beoordeling en mutaties n.a.v. alle afspraken uit te voeren.

Acties

Los van de keuze in welke mate Toeslagen wil dat balies gaan beoordelen en muteren, willen we het proces in ieder geval op de volgende onderdelen verbeteren:

- Betere capaciteitsplanning bij balies mogelijk maken door betere forecast van te verwachten brieven en afspraken per postcodegebied.
- Meer inzage in conversiepercentage van brieven in afspraken (incl. no-shows)
- In kaart brengen van snelheid van beoordelen en muteren door balies t.o.v. Team Toezicht.
- In kaart brengen van huidige werkwijze per balie.
- BI / Dashboard maken waardoor monitoren van proces makkelijker wordt.
- Leercirkel inrichten.
- QA hervatten.