

Rol Administratief ondersteuner

Algemeen

De administratief ondersteuner voert het voorwerk uit voor de persoonlijk zaakbehandelaar. Dit voorwerk kan bestaan uit het vormen van een dossier, het opvragen van informatie en het opstellen van een tijdlijn. De administratief ondersteuner zorgt voor een warme overdracht aan de persoonlijk zaakbehandelaar die verder gaat met het dossier.

Taken & verantwoordelijkheden

Prioriteit 1:

- Informatie verzamelen (DAS, TVS, Klantbeeld SAS, Eldoc, BVR, WFM, Beroepsregister)
- Opvragen opname ouder in FSV bij VTA
- Hersteldossier vormen (Q-schijf)
- Informatie- en beoordelingsformulier invullen (A. B. & C.)
- Warm overdragen aan de persoonlijk zaakbehandelaar

Prioriteit 2:

- Tijdlijn opstellen in Informatie- en beoordelingsformulier (E.)

Bij voorkeur ook:

- Checklist invullen voorafgaand aan de warme overdracht

Benodigde documenten

- Informatie- en beoordelingsformulier
- Handleiding Informatie- en beoordelingsformulier
- Checklist warme overdracht

Benodigde systemen

- Klantbeeld SAS
 - Verzamelplek informatie vanaf 2012
 - OGS
- TVS
 - Verzonden brieven
 - Behandelstappen en notities
 - RKT bestanden in digitaal archief (voor dossiers tot en met 2011)
 - Beschikkingen vanaf 2012
 - Meldingen
- DAS 2.2
 - Binnengekomen stukken
 - Beschikkingen (voor 2012)
- Eldoc
 - Verzonden brieven
 - Binnengekomen stukken
- BVR
 - Relaties
 - Adresgegevens
- WFM Bezwaren (ook soms/vaak te vinden in andere systemen)

- Beroep 2.0: Uitspraak op het beroep

Rol Persoonlijk zaakbehandelaar

Algemeen

De persoonlijk zaakbehandelaar stelt het dossier op voor de beoordelaar. Daarbij neemt hij/zij contact op met de ouder om het verhaal van de ouder op te nemen. Het verslag hiervan neemt hij/zij op in het hersteldossier.

Taken & verantwoordelijkheden

- Contact leggen- en onderhouden met de ouder.
 - Het verhaal van de ouder aanhoren waardoor de ouder zich ook echt gehoord voelt.
 - Informatie bij de ouder opvragen die van belang kan zijn voor de beoordeling.
 - Gedacht kan worden aan de vraag of de ouder zich nog herinnert brieven te hebben ontvangen, informatie te hebben opgestuurd en/of opvang afgenomen heeft.
 - Vragen van ouders beantwoorden.
 - Ouders informeren over de voortgang.
 - De uitkomst van de beoordeling terugkoppelen aan de ouder.
 - Zorgdragen voor een goede afronding met de ouder en de overdracht aan het nazorgteam.
- Opgesteld dossier van administratief ondersteuner in warme overdracht overnemen.
- Tijdlijn opstellen aan de hand van het dossier dat de administratief ondersteuner heeft opgeslagen, indien deze nog niet is gemaakt.
- Informatie- en beoordelingsformulier invullen (Deel 1: D. t/m I & Deel 2 t/m 7)
- Benodigde werkopdrachten in TVS claimen/aanmaken/afronden.
- Het dossier warm overdragen aan de beoordelaar.
- Het dossier na terugkoppeling van beoordeling bij betaalteam aanbieden.

Benodigde documenten

- Informatie- en beoordelingsformulier
- Checklist warme overdracht

Benodigde systemen

- Klantbeeld SAS
- TVS
- FLG
- RIS
- ABS
- KOI viewer
- Beroep 2.0
- GID
- WFM
- DACAS/ECO
- UWV urenviewer
- BVR
- Compensatietool

- OGS-tool

- FLG
 - Inkomensgegevens/werk
- RIS
 - Doelgroep
- ABS
 - Inkomensgegevens zelfstandigen
- KOI Viewer
 - Opvanguren (graag per kind en KOI specificeren)
 - Tarieven van de opvang
- GID
 - Gespreksnotities
- DACAS
 - Betalingsgegevens
- UWV urenviewer
 - Gewerkte uren

Rol Betaalteam

• Algemeen

Na afronding van de beoordeling berekent het betaalteam de toegekende compensatie in de compensatietool en/of OGS-tool en zorgt dat deze wordt betaald.

• Taken & verantwoordelijkheden

- Overdracht van beoordeling van persoonlijk zaakbehandelaar aan betaalteam.
- Informatie opvragen bij inning met werkopdracht in TVS.
- Berekening maken in de compensatietool/OGS-tool
- Berekening laten controleren door podco.
- Voorlopige beschikking aanmaken in TVS.
- Bijlage maken bij de voorlopige beschikking.

• Benodigde documenten

- Beoordeling van beoordelaar en/of commissie van wijzen.
- Gegevens over eventuele betaalde juridische bijstand.
- Podco die moet controleren.
- Informatie over welke brief moet worden aangemaakt.

• Benodigde systemen

- TVS
- Hersteldossier op Q-schijf

Rol Beoordelaar

Algemeen

De beoordelaar beoordeelt het hersteldossier aan de hand van het Informatie- en beoordelingsformulier. Per toeslagjaar beoordeelt hij/zij welke regeling er voor welk jaar van toepassing is en koppelt dit terug aan de persoonlijk zaakbehandelaar.

Taken & verantwoordelijkheden

- Het dossier in warme overdracht overnemen van persoonlijk zaakbehandelaar.
- Het informatie- en beoordelingsformulier controleren op volledigheid.
- Het dossier beoordelen aan de hand van de beoordelingskaders.
- Per toeslagjaar aangeven welke regeling wel of niet van toepassing is.
- Informatie en beoordelingsformulier aanvullen (Deel 8).
- Eventueel escaleren van de casus via podco/VTA (Escalatielijn).
- De uitkomst van de beoordeling terugkoppelen aan de persoonlijk zaakbehandelaar.

Benodigde documenten

- Informatie- en beoordelingsformulier
- Checklist warme overdracht

Benodigde systemen

- Teamleidersdashboard
- Klantbeeld SAS
- TVS
- FLG
- RIS
- ABS
- UWV uren viewer
- KOI viewer
- Beroep 2.0
- WFM

Rol Podco

Algemeen

De podco is verantwoordelijk voor het aansturen van de pod. Daarin zitten drie elementen:

1. Het sociale: (zoveel mogelijk) er voor zorgen/ er aan bijdragen dat iedereen goed in zijn vel zit.
2. Het professionele: als meewerkend voorman de kwaliteit bewaken en mensen ondersteunen om rolvast hun werk te kunnen doen.
3. De productie: dossiers verdelen en voortgang bewaken, sturen op maximale benutting van de beschikbare capaciteit binnen de pod, zorgen voor (sturen op) doelgericht werken.

Taken & verantwoordelijkheden

- Aansturen van de pod.
- Coördineren en werk verdelen.
- Zorgdragen voor het behalen van de doelstelling van de pod.
- Compensatieberekeningen controleren op juistheid en volledigheid.
- OGS berekeningen controleren op juistheid en volledigheid.
- Betalingen terugkoppelen aan de pod.
- Dagstarts voorzitten.
- Wekelijks overleggen met vaktechniek en andere podco's.
- Een op een spreken met de persoonlijk zaakbehandelaars in bila's (twee wekelijks).
- Belangrijke info rondmailen uit de Mail2ALL.
- Begeleiden nieuwe medewerkers, een nieuwe medewerker faciliteren zodat deze kan starten met de werkzaamheden.
- Namens persoonlijk zaakbehandelaars vragen van ouders uitzoeken/uitwerken/doorzetten naar de juiste afdeling/postbus.
- Andere taken ten behoeve van UHT (wisselend qua inhoud, tijdsbesteding gemiddeld halve tot hele dag per week).

Rol VTA

Algemeen

Tijdens de testfase spelen zowel de VTA Herstel als de VTA Beoordelingen een afzonderlijke rol. Na de testfase zal de VTA op locatie gaan werken voor meerdere pods. Per locatie zullen ten minste twee VTA's aanwezig zijn.

Taken & Verantwoordelijkheden

Taken VTA Herstel

Algemeen

- FSV: VTA Herstel checkt of de ouder in FSV staat. Als dit het geval is, maakt de VTA een bestandje aan voor een paar mensen binnen Beoordelingen. De VTA koppelt verder terug aan de persoonlijk zaakbehandelaar of de ouder in FSV staat.
- De VTA helpt met meer ingewikkelde berekeningen. Bijvoorbeeld als de podco of persoonlijk zaakbehandelaar er niet uitkomt. Hieronder valt bijvoorbeeld de situatie dat er wel recht is maar geen beschikkingen zijn.
- Dubbele aanvragers. Een VTA en VACO van herstel helpen als zowel de man als vrouw een aanvraag hebben gedaan voor een herbeoordeling (de dubbele aanvragers). Hiervoor is een apart proces ingericht.
- De VTA levert desgevraagd input voor nieuwe of te verbeteren processen binnen UHT (2-4 uur per week)

Vraagbaak informatiefunctie

- De VTA helpt de persoonlijk zaakbehandelaar met het beantwoorden van inhoudelijke vragen, zoekt deze uit en koppelt dit terug aan de persoonlijk zaakbehandelaar (bijvoorbeeld over schulden).
- Leest op verzoek brieven van de persoonlijk zaakbehandelaar.

Bewaken van eenheid van beleid en uitvoering

- De VTA woont verschillende vaktechnisch overleggen bij (twee keer per week met de VTA's en een keer met de VACO).
- De VTA heeft ook een vaktechnisch overleg met het team/koppelt de belangrijke punten uit de vaktechnische overleggen terug aan het team van persoonlijk zaakbehandelaars.

Taken VTA Beoordelingen

Algemeen

- Strafrechtcheck.
- Deelnemen aan werkgroepen over specifieke onderwerpen (bijvoorbeeld nieuw invulformulier).

- Opleiden/begeleiden nieuwe medewerkers (verschilt per VTA, afhankelijk van of er nieuwe medewerkers in de pod zitten).

Vraagbaak en informatiefunctie

- Beantwoorden van vakinhoudelijke vragen van beoordelaars, indien gewenst/nodig escaleren naar VACO. Uitzoeken van vakinhoudelijke vragen naar aanleiding van een beoordeling en het terugkoppelen van de antwoorden aan de beoordelaar.

Bewaken van kwaliteit en eenheid van beleid en uitvoering

- De VTA woont verschillende vaktechnische overleggen bij (twee keer per week met de VTA's en één keer per week met de VACO's, VTA's en management).
- De VTA leest de Invulformulieren en Formats voor de Commissie van Wijzen tegen. De Formats voorleggen aan de VACO's, voortgang monitoren.
- De VTA koppelt belangrijke/nieuwe zaken terug aan de beoordelaar.
- De VTA heeft kennis van de belangrijke wet- en regelgeving (AWIR, WKO).

Benodigde systemen

- Teamleidersdashboard
- TVS
- Klantbeeld SAS
- Compensatietool
- OGS Tool