

Draaiboek multidisciplinair werken UHT

Dit draaiboek is opgesteld als voorbeeld voor het UHT-breed multidisciplinair werken. Het is bedoeld als best practise en om binnen de gehele UHT-organisatie te kunnen leren van de ervaringen die we hebben opgedaan in de pilot (juni – juli 2021) en de test (augustus – september) in Zwolle. Als je opmerkingen hebt op dit draaiboek, of als je aanvullingen hebt die kunnen helpen bij het UHT-breed multidisciplinair werken, laat ze dan alsjeblieft weten aan

Inleiding

Dit draaiboek voor multidisciplinair werken UHT is opgesteld vanuit de test multidisciplinair werken in Zwolle, waarbij is voortgebouwd op de eerder opgedane pilotervaringen. Bij deze test is voor UHT beproefd hoe multidisciplinair werken kan worden ingericht. Zie voor het doel en de inrichting van de test het plan van aanpak dat als **bijlage 2** bij dit draaiboek is opgenomen.

In dit draaiboek zijn leerpunten vanuit de test vermeld. Het is een bewuste keuze om deze per week te rubriceren, zodat optimaal tot uitdrukking komt dat elke fase zijn vragen oproept. Vanzelfsprekend is dit voor elk samenwerkingsverband (pod) verschillend, maar onze overtuiging is dat onze ervaring leerzaam en helpend kan zijn voor overige samenwerkingsverbanden en voor geheel UHT.

Dit draaiboek is slechts 1 product vanuit de test. Naast dit draaiboek zijn ontwikkeld:

1. een rolbeschrijving voor de administratief ondersteuner;
2. een rolbeschrijving voor de persoonlijk zaakbehandelaar;
3. een rolbeschrijving voor de beoordelaar;
4. een rolbeschrijving voor de podco;
5. een rolbeschrijving voor de VTA, herstel en beoordelen.

Deze rolbeschrijvingen zijn als bijlage 1 bij dit draaiboek opgenomen.

Vanuit de test is een werkinstructie voor de administratief ondersteuner opgesteld en zijn de instructies aangepast die zien op het werk vanuit de andere rollen waar nodig ook aangepast. Ook zijn in de test beproefd en waar nodig aangescherpt (voor multidisciplinair werken):

- het nieuw ontwikkelde informatievergaringsformulier (inclusief tijdlijn);
- de instructie voor het samenstellen van het dossier;
- de handleidingen voor het betaaltteam.

Deze producten zijn of worden gepubliceerd op de kennisbank.

In het draaiboek worden per week in chronologische volgorde uitgeschreven wat de geleerde lessen ("lessons learned") zijn.

De geleerde lessen

Week 1

1. Neem tijd voor kennismaken. Bij de test hadden we het voordeel dat de meeste mensen elkaar al kenden vanuit de pilot; bij de uitrol is dat waarschijnlijk beperkt het geval. Vraag mensen wat ze belangrijk vinden bij de samenwerking, hoe ze willen communiceren (mail, whatsapp, telefoon, sametime, ...), wat ze verwachten van de samenwerking en elkaar en wat goed is om van elkaar te weten.
2. Bespreek of het goed is om verdere samenwerkingsafspraken te maken. Bijvoorbeeld in de test hebben we gekozen voor 1 vaste ondersteuner en 1 vaste beoordelaar voor 2 pzb'ers (als basisafpraak, maar natuurlijk wel waar nodig met onderlinge bijstand). Dit creëert dat mensen optimaal op elkaar ingespeeld zijn (tandems) en weten wat van elkaar te verwachten.
3. Zorg dat de ondersteuner vooruit werkt. Laat de pzb'er alvast 1 of 2 BSN's claimen waarvoor de ondersteuner documenten kan opzoeken en in dossier kan plaatsen.
4. Laat de beoordelaars vanuit het onderhanden werk en de voorraad bij beoordelen de posten van de eigen pzb'ers oppakken. Bij de pilot hebben we een inventarisatie gemaakt van de posten van pzb'ers bij beoordelen. Bij het oppakken van nieuwe posten door beoordelaars werd deze inventarisatie gebruikt.
5. Laat de podco in zijn rol komen. Belangrijk is dat zeker de eerste week de podco op een goede manier zijn rol pakt: de groep beslist samen, maar de podco maakt expliciet en zorgt ervoor dat het groepsproces gaat werken en leidt tot resultaat.
6. Hiermee samenhangend: laat ook de teamleider(s) in zijn rol komen: coachen, uitdagen ('challengen') en waar nodig het wegnemen van belemmeringen ('impediments'). Zeker als de samenwerking stroef verloopt, kan de teamleider een rol vervullen en waar nodig ingrijpen. Echter, de operationele sturing binnen het pod is primair aan de podco.
7. Maak afspraken over de structuur van de dag en hoe laat de dagstart en de dagafsluiting te doen. Binnen de test zagen we hoe goed het is om samen te beginnen en te eindigen, als momenten om te delen en expliciet te maken. Binnen de test ontdekten we ook dat in het begin tijd neemt (ongeveer ½ uur per keer), maar gaandeweg steeds kort kan.
8. Maak afspraken wat als iemand niet op kantoor kan komen. Hoe spreken we dit af? Wie wordt geïnformeerd? Kan meedoen via de webex als alternatief? In de test hebben we als uitgangspunt gesteld dat iedereen er gewoon is, maar dat in overleg heel veel kan. Maar zeker in het begin is het ook groeien in vertrouwen en dan is "er zijn" extra belangrijk.
9. Maak afspraken over de werkomgeving en de logistiek. Bijvoorbeeld ruim rommel op, hoe doen we het met dubbele schermen, maar ook welke coronamaatregelen nemen we. Bij de test hebben we afgesproken in verband met corona-ventilatie altijd een raam open te doen zodat mensen zo nodig een trui (extra) mee kunnen nemen. Gelukkig schijnt in Zwolle bijna altijd de zon ;-)).

Week 2

10. Bewaak de cadans en de onderlinge werkverdeling. Bespreek of iedereen voldoende werkvoorraad heeft en verder kan. Bij de test was dit aanleiding om een extra pzb'er aan te laten sluiten om de beoordelaars voldoende van werk te kunnen voorzien.

Week 3

11. Maak afspraken hoe mensen verder met elkaar kennis kunnen maken. In de test ontdekten we dat mensen snel een vaste werkplek hadden en daar steeds gingen zitten. We hebben toen de afspraak gemaakt dat iedereen elke dag op kantoor op een andere plaats gaat zitten zodat iedereen elkaar beter kan leren kennen.

12. Houd vinger aan de pols voor de werkbeleving. Bij de test kwam naar voren dat medewerkers de ruimte als luidruchtig ervaren. We hebben toen de volgende afspraken gemaakt:
 - een aantal kamers is voor telefoon, webex en overleg;
 - we spreken op gedempt geluidsniveau en spreken elkaar daar ook op aan;
 - niet: iedereen is zomaar welkom! Wel: als het belangrijk is voor het werk, zoeken we ruimte.
13. Wees je ervan bewust dat samenwerken leren is (1). Bij de test liep op enig moment de samenwerking tussen pzb'ers en ondersteuner stroef. We hebben opgelost doordat de betrokken medewerkers met podco en teamleider bespraken wat helpt om het werk goed te doen (om elkaar beter te begrijpen: niet mailen maar bellen; om vertrouwen in elkaars werk te krijgen: niet alleen aangeven dat iets is aangepast, maar ook expliciet maken dat leidt tot verbetering van toekomstige dossiers).
14. Wees je ervan bewust dat samenwerken leren is (2). Bij de test werd door iemand een kritische mail naar anderen verzonden over de werkwijze binnen het pod. Doe dat niet: spreek elkaar onderling aan en gebruik echt de dagstarts en -afsluiting om kritiek te uiten en punten te bespreken. Accepteer dat (in principe) de pod samen beslist. Train aanspreken en uitspreken en samen scherp zijn op samenwerken.

Week 4

15. Gedurende de testperiode zijn we zeer terughoudend omgegaan met het delen van cijfers. Als we dit hebben gedaan, hebben we dit alleen binnen de testomgeving gedaan. De reden hiervoor is dat we ons volledig willen focussen op ons testresultaat: het opleveren van processen en producten voor een UHT-brede uitrol van multidisciplinair werken. Het noemen van cijfers leidt daarvan af. Bovendien geven cijfers in deze fase geen goed beeld: het neemt tijd om processen en producten te ontwikkelen en die tijd kunnen we niet besteden aan het behandelen van ouders.

Wel zien we dat het, buiten de testfase, belangrijk is om in het pod de cijfers van de voortgang van behandeling van ouders gemeenschappelijk te maken. Dat geeft energie en legt eventuele knelpunten bloot. Daarbij is belangrijk:

- wees je ervan bewust dat het delen van cijfers en het gesprek daarover onwennig kan zijn. Belangrijk is om deze cijfers goed te gebruiken en te blijven aangeven dat bedoeld is om het onderlinge proces en de werkverdeling goed te laten verlopen en om te kijken waar we van elkaar kunnen leren;
- zorg dat cijfers van alle disciplines (ondersteuner, pzb'er en beoordelaar) worden gedeeld. Dit maakt dat iedereen betrokken is en het besef van gemeenschappelijke verantwoordelijkheid verder groeit;
- leg de nadruk op progressie. Wat kunnen we doen om een volgende week meer ouders te helpen? Maar ook, het gesprek over cijfers helpt voor voorspelbaarheid en maakt het mogelijk om snel maatregelen te nemen als de voortgang wordt belemmerd. Gebruik het gesprek om dit inzichtelijk te maken;
- maar ook: noem het geen "productie". Deze vreselijke term doet onrecht aan onze ouders en aan ons werk, maar ook aan medewerkers.

We stellen voor om als werkwijze aan te houden om aan het begin van de week steeds de cijfers te delen en samen te bespreken. Dit kan op de volgende manier:

- haal voor elk van de pzb'ers en beoordelaars per week de cijfers uit Track&trace en tel deze handmatig op;
- vraag de ondersteuners om zelf aan te geven hoeveel dossiers ze hebben afgerond;
- deel de totale cijfers per rol en dus niet per medewerker. Het is belangrijk om steeds te benadrukken dat de groep een verantwoordelijkheid heeft. Daarbij pas niet om bij het delen van cijfers in de pod te focussen op individuele bijdragen;
- vooral de volgende cijfers zijn belangrijk:
 - het aantal aan de pzb'er opgeleverde dossiers;
 - het aantal aan het beoordelingsteam opgeleverde informatieformulieren;
 - het aantal aan de pzb'er opgeleverde beoordelingen;
 - het aantal betalingen aan ouders.

Bijlage 1: Rolbeschrijvingen (versie 1.41)

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 tijdslijn. De administratief ondersteuner zorgt voor een warme overdracht aan de persoonlijk zaakbehandelaar die verder gaat met het dossier.

Taken & verantwoordelijkheden

Prioriteit 1:

- Opvragen opname ouder in FSV bij VTA. Deel 6 van informatie- en beoordelingsformulier.
- O/GS kwalificatie: indien niet in Klantbeeld SAS, WO verzoek Inning aanmaken in TVS: OGS..... Deel 5 van informatie- en beoordelingsformulier.
- Informatie verzamelen (DAS, TVS, Klantbeeld SAS, Eldoc, BVR, WFM, Beroepsregister)
- Hersteldossier vormen (Q-schijf), naar voorbeelddossier
- Informatie- en beoordelingsformulier invullen (A. B. & C.)
- Warm overdragen aan de persoonlijk zaakbehandelaar

Prioriteit 2:

- Tijdslijn 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
 - 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; **te bereiken via LINK??**
- PDF Creator
 - Voor opslaan als PDF
 - Voor samenvoegen PDF's

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 het herbeoordelingsproces en 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)
- WO verzoeken Inning OGS afronden indien deze door ondersteuner is aangemaakt.
- 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 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 en opslaan in het hersteldossier.
- Het afronden en aanmaken van werkopdrachten in TVS voor het afronden van het herbeoordelingsverzoek.

Benodigde documenten

- Informatie- en beoordelingsformulier

Benodigde systemen

- TVS

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.
- Locatie van hersteldossier.
- Gegevens over eventuele betaalde juridische bijstand.
- Podco die moet controleren.

Benodigde systemen

- TVS
- Hersteldossier op Q-schijf
- Compensatietool
- OGS-tool

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.
- 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

Bijlage 2: Plan van aanpak UHT test multidisciplinair werken

UHT is ingericht met afdelingen per discipline. In het proces pakken pzb'ers nieuw dossiers op. Na het in kaart brengen van alle relevante gegevens gaat het dossier naar de beoordelaar. Deze schakelt vervolgens een VTA in. Deze kan waar nodig een vaco inschakelen of een beroep doen op de Commissie van Wijzen. De schakels in dit proces hebben beperkt persoonlijk contact met elkaar.

De wens is om het proces te verbeteren en te versnellen door medewerkers uit de verschillende disciplines in één pod te laten samenwerken. In juli is er een pilot gestart die is afgebroken omdat er toen nog te veel onduidelijkheden waren, onder meer over de beslissingsbevoegdheden van de functionarissen. Uit deze pilot en uit een uitgebreide rondvraag bij de betrokken medewerkers blijkt dat er een scherpe wens is om met elkaar in één pod samen te werken, zodat het werk direct en persoonlijk op elkaar afgestemd kan worden. Als vervolg van de pilot, onderzoeken we bij de test "UHT test multidisciplinair werken" in de periode 23 augustus – 1 oktober hoe het multidisciplinair werken binnen een pod verloopt. In dit plan van aanpak werken we uit hoe we deze test vorm willen geven.

Anders dan bij de pilot in juni – juli, is voor de test gegeven dat we multidisciplinair gaan werken. Daarom spreken we ook over een "test" in plaats van over "pilot". Ook is in de afgelopen tijd een aantal producten (door)ontwikkeld, zodat we onze focus kunnen richten op de hieronder genoemde vragen voor de test en doel van de test, en ons dus niet hoeven te richten op de ontwikkeling van nieuwe producten (anders dan rolbeschrijvingen).

Achtereenvolgens gaan we in dit plan in op:

1. Vragen voor de test en doel van de test
2. Randvoorwaarden en succesfactoren
3. Inrichting
 - a. Resultaten van de test
 - b. Scenario's voor de test
 - c. Rollen binnen de pod
 - d. Logistiek

1. Vragen voor de test en doel van de test

Het doel van de test is om de volgende vragen te onderzoeken:

- I. Hoe kan de capaciteit binnen het multidisciplinaire team optimaal worden ingezet? Denk aan maximale benutting van ieders kwaliteiten en verantwoordelijkheden/bevoegdheden, maar ook aan voor elkaar inspringen en leegloop bij collega's voorkomen.
- II. Op welke werkwijze is de doorlooptijd van dossiers zo kort mogelijk? Een korte doorlooptijd is wenselijk omdat daarmee de bestede tijd ook wordt beperkt, en omdat de focus van medewerkers minder hoeft te worden verdeeld over verschillende ouders en dossiers.
- III. Welke handvaten geven we de andere teams mee die multidisciplinair gaan werken? We starten de test met losse bouwstenen. Het zou mooi zijn als er na de test een procesbeschrijving ligt met een leidraad voor multidisciplinaire pods. Dat kunnen we gebruiken om alle pods op weg te helpen. Deze procesbeschrijving moet aan de ene kant flexibel zijn vanwege nieuwe inzichten en ontwikkelingen en anderzijds kader bieden om recht te doen aan eenheid van beleid en uitvoering.

De vragen voor de test zijn nader uitgewerkt in de plan bij onderdeel 3a. Resultaten van de test.

2. Randvoorwaarden en succesfactoren

De testpod acteert in een omgeving, waarvan de werking van de pod mede-afhankelijk is. Relevante omgevingsfactoren zijn:

- Vaktechniek: we kiezen ervoor om voor de test uit te gaan van de aansluiting van vaktechniek via de afzonderlijke lijnen 1) herstel en 2) beoordelen. VTA herstel is aangesloten doordat aanwezig is op de testdagen in Zwolle; voor vaktechniek beoordelen is randvoorwaardelijk dat 1 VTA eerste aanspreekpunt is.

- Betaalteam: UHT-breed gaat ingevoerd worden dat persoonlijk zaakbehandelaren worden gefaciliteerd bij 1) het invoeren van gegevens in de Compensatie – en OGS-tool en 2) het concipiëren van voorlopige beschikkingen. Met [] is afgesproken dat onze testpod hierbij aansluit.
- Inning: voor de test is randvoorwaardelijk dat vragen op dagniveau worden verwerkt. [] heeft aangegeven dat, als voor de pilot, [] hiervoor benaderd kan worden. De wijze waarop dit contact verloopt, wordt beschreven bij de rolbeschrijvingen.
- Centrale Regie: we zetten in op directe aansluiting via [] en [].
- Klantinteractie: wat merken onze ouders van multidisciplinaire werken? [] heeft [] en [] gevraagd voor directe aansluiting vanuit Klantinteractie.
- Risico en selectie: hoe geven we de ouderbehandeling vorm? Hoe kunnen we meer risicogericht en daardoor efficiënter en sneller werken? Welke inbreuken zijn te maken op het bestaande beoordelingsproces dat een VTA alle beoordelingen toetst? Een document hiervoor is ontwikkeld en is en wordt getest door vaktechniek beoordelen. [] en [] stemmen dit verder af, ook of is te gebruiken voor onze test.

We benoemen als out of scope (voor de test en daarmee ook voor specifiek dit aspect): bezwaar, nazorg en brede hulpverlening.

3. Inrichting

a. Resultaten van de test

We zien als resultaten van de test, onderscheiden per vraag voor de test:

- I. Hoe kan de capaciteit binnen het multidisciplinaire team optimaal worden ingezet? Testresultaat is een antwoord op de volgende vragen:
 - Wat is de beste timing voor het eerste moment voor oudercontact? Hoeveel voorwerk is dan gedaan?
 - Wat zijn taken voor de administratieve ondersteuner? Hoe worden pzb'ers optimaal ontlast?
 - Wat mogen we van administratieve ondersteuners verwachten, ook gezien de arbeidsmarkt en welke ondersteunende krachten ons komen versterken? Is bijvoorbeeld reëel om te verwachten dat deze mensen alle gegevens oude jaren ophalen en een tijdlijn maken?
 - Wat is het optimale samenwerkingsmodel met het betaalteam?
- II. Op welke werkwijze is de doorlooptijd van dossiers zo kort mogelijk? Testresultaat is een antwoord op de volgende vragen:
 - Welke omsteltijd is nodig en hoeveel productietijd kost het inrichten van multidisciplinair werken?
 - Wat betekent multidisciplinair werken voor de totale doorlooptijd, maar ook voor de benodigde tijd binnen alle rollen?
 - Welk verschil is te zien tussen de snelheid van werken binnen de testpod en de rest van UHT?
- III. Welke handvaten geven we de andere teams mee die multidisciplinair gaan werken? We toetsen hierbij de werking van:
 - De voor de test ontwikkelde rolbeschrijvingen;
 - Het nieuw ontwikkelde informatievergaringsformulier (inclusief tijdlijn);
 - De instructie hoe het dossier samen te stellen. [] heeft aangegeven te laten weten wat de afgesproken mappenstructuur is, zodat we hier voor de test mee kunnen werken. [] zet in op duidelijkheid over de inhoud van de mappen (welke documenten moeten worden opgeslagen), zodat we dit ook binnen de test kunnen toetsen;
 - De afspraken hoe binnen UHT de leercirkel vorm te geven ("Leren binnen UHT");
 - Het kader op welk niveau beoordelingen genomen worden en in welke situaties zonder toetsing door vaktechniek beoordelingen kunnen worden gedaan;
 - De handleiding PZB betaalteam.

Het onderzoek willen we laten resulteren in "een gereedschapskist" van processen en producten voor UHT-brede invoering van multidisciplinair werken. Uitgangspunt daarbij is om producten en processen te ontwikkelen die enerzijds optimaal ruimte laten bij het vervolg (geen blauwdruk), maar anderzijds optimaal kader bieden voor eenheid van beleid en uitvoering. Naar producten vertaalt is het minimale resultaat de oplevering van beproefde rolbeschrijvingen en een procesbeschrijving. [] verkent hoe we voor onze test de doorlooptijd inzichtelijk maken.

b. Scenario's voor de test

Toelichting: we zijn van start gegaan met het scenario van 1 multidisciplinair pod. De vraag is of er andere scenario's voor een test zijn die meer helpen 1) bij onze productiedoelstelling en 2) ter voorbereiding op UHT-brede uitrol van multidisciplinair werken.

We onderkennen dat de maatregelen voor realisatie Q3 en onze test op elkaar ingrijpen. Voor onze test blijven we uitgaan van 1 multidisciplinair samengesteld pod, inclusief 1) deelname van beoordelaars en 2) inzet van vaktechniek beoordelen.

c. Rollen binnen de pod

Toelichting: we onderscheiden de volgende rollen binnen elke multidisciplinair werkende pod:

- Administratief ondersteuner;
- Persoonlijk zaakbehandelaar;
- Beoordelaar;
- Podco;
- VTA (waarbij is te onderscheiden de taken van de VTA herstel en VTA beoordelen);
- Podcoördinatie.

Voor elk van deze rollen geldt dat het goed is om te benoemen wat de taak en verantwoordelijkheid, het vereiste kennisniveau/kwaliteit en de benodigde documenten zijn.

De inhoud van elk van deze rollen is afzonderlijk uitgewerkt in rolbeschrijvingen. Daarbij is ook een rolbeschrijving gemaakt voor het betaalteam.

d. Logistiek

[] is gevraagd om voor 15 mensen werkruimte in Zwolle vrij te maken voor de 4 dinsdagen en 4 donderdagen, voor minimaal in de periode 23 augustus – 1 oktober. Op 24 en 26 augustus kunnen we terecht in Diezerveste, Van Wevelinkhovenstraat 1, kamer 1.32 in Zwolle; [] beziet voor daarna.

De bemensing voor de testfase is deels bekend en afgestemd en ziet er als volgt uit:

Administratieve ondersteuning	[]	[]	[]	[]
Persoonlijke zaakbehandeling	[]	[]	[]	[]
Beoordeling	[]	[]	[]	[]
Podcoördinatie	[]	[]	[]	[]
VTA herstel	[]	[]	[]	[]
VTA beoordelen	[]	[]	[]	[]

Vaste aanspreekpunten voor de test zijn:

- Voor Centrale Regie, procesbeschrijvingen en instructies: []
- Voor Centrale Regie (overigens): []
- Voor het betaalteam: [] en UHT Betaalteam_Postbus
- Voor klantinteractie: []
- Evt inning: []

