

Meldpunt

opstellen taken pakket en spelregels voor het meldpunt.

- a alle signalen en vragen via meldpunt
- b prioriteit van werk door meldpunt laten bepalen (BFC en kwaliteitmed /)
- c beschikbaarheid van medewerkers is inzichtelijk bij meldpunt
- d afspraken tijdig oppakken van de meldingen
termijn van behandeling (Hoelang kan men over een post doen)
terugkoppeling van de afhandeling
- e bezetting meldpunt, altijd bezet en bereikbaar
- f vast aanspreekpunt - BFC bepalen prio

Opstellen regels: wanneer is een signaal een project

(blijkt signaal complex tijdsbesteding meer dan x dagen dan naar werkstroom 1B - oppakken als project

- meer dan 1 bsn op meerdere adressen
- projectmatig werken introduceren en monitoren (tool)
- vormgeven coördinerende rol van BFC-er voor projectmatig werken
- tijdsbesteding, totaal meer dan 8 uur (later terug naar 4 tot 6 uur)

opstellen spelregels: retour / herhaalvragen

Hoe bewaken en te beleggen. Bijv na x periode bij behandelaar en daarna aanmerken als nieuw signaal

opstellen spelregels rondom administratieve afhandeling (TVS)

communiceren

naar alle partijen over de nieuwe route, alle signalen, inclusief herhaal vragen worden aangemeld bij het meldp

werkvoorraad FSV

moet worden beoordeeld op basis van vooraf bepaalde criteria en prioritering

Kaders opstellen voor Meldpunt

voor zelfstandig afhandelen van vragen en eenvoudige signalen, bijv. huur / zorg / kot

Bankmeldingen

kennis overdracht naar het meldpunt,
beheer van bankmeldingen

bepalen criteria voor routing prioritering van uitzoeklijsten

Bijv. welke uitzoekopdrachten horen bij fraude? En welke niet, bepalen soort werk en tijdsbesteding etc.

Spoedvragen

vast stellen en op stellen criteria

uitzoekopdrachten (lijsten) kort
eerst beoordelen op:

rooster maken voor roosterdiensten spoed afhandeling
uitzoekopdrachten (lijsten) kort
spoedvragen Vraag
 Ombudsman
 BeITel

spoed
complexiteit
tijdsbesteding
werk dat hoort bij Fraude

Beheer FSV

kennis en kunde vastleggen, overdracht naar het Meldpunt

BCA postbus, mails

Werkzaamheden die vanuit CAF komt.

☐ naw gegevens, navragen tool bij Blauw

unt

opstellen taken pakket en spelregels voor het meldpunt.

- a alle signalen en vragen via meldpunt
 - b prioriteit van werk door meldpunt laten bepalen (BFC en kwaliteitmed)
 - c beschikbaarheid van medewerkers is inzichtelijk bij meldpunt
 - d afspraken tijdig oppakken van de meldingen
termijn van behandeling (Hoelang kan men over een post doen)
terugkoppeling van de afhandeling
 - e bezetting meldpunt, altijd bezet en bereikbaar
 - f vast aanspreekpunt - BFC bepalen prio
 - g informatie brief versturen / waar opslaan
-
- b prioriteit vaststellen
jaar > 2013 < 2013
prio hoog prio laag prio midden
bedrag < € 10.000 > € 10.000
-
- c beschikbaarheid medewerkers
rooster van medewerkers op q-schijf
wekelijkse / dagelijkse planning wie doet welke werk
bezetting van het meldpunt
-
- d tijdig oppakken van de melding
termijn van behandelen
1e week oppakken beoordelen gegevens opvraag
3e week respons van opgevraagde stukken / rappel stukken o
5e week respons verwerken/ beoordelen geleverde gegeve
6e week zaak afgerond

terugkoppeling van de afhandeling brief
telefonisch

opstellen spelregels: retour / herhaalvragen

Hoe bewaken en te beleggen. Bijv na x periode bij behandelaar en daarna aanmerken als nieuw signaal

als post gereedgemeld is in FSV en na x periode komt er nog een melding/mail binnen die betrekking heeft op hetz
< 1/2 jaar- mail doorzetten naar medewerker die de post behandeld heeft
> 1/2 jaar: nieuw tabblad in FSV aanmaken, nieuw signaal in de werkvoorraad

communiceren

naar alle partijen over de nieuwe route, alle signalen, inclusief herhaal vragen worden aangemeld bij het meldpunt

via beeldkrant

via Belastingwerk

meldpunt

mails / telefoontjes

afhandeling

Kaders opstellen voor Meldpunt

voor zelfstandig afhandelen van vragen en eenvoudige signalen, bijv. huur / zorg / kot

	Meldpunt	E - team 1
tijdsbesteding		
uniek bsn	x	
1 adres	x	
meerdere BSN	x	start, door x
meerdere adressen	x	x
cirkel opvang	x	x
MOT-meldingen	x	
BCA mail	x	

gefis

fiod

interventieteam Contactpersoon bij het meldpunt (niet meer)

Sturing van de afhandeling van de melding. Doorgezet naar BFC?

Kwaliteitsmedewerker, taak

controle kwaliteit van afhandeling / behandeling

n bij verhuurder, huurder, opvang, vraagouders, etc.
pvrage n verwerken / beoordelen geleverde gegevens.
ns.

elfde BSN en dezelfde toeslagsoort

1

- (blijkt signaal complex tijdbesteding meer dan x dagen dan naar werkstroom 1B - oppakken als project
- projectmatig werken introduceren en monitoren (tool)
 - vormgeven coördinerende rol van BFC-er voor projectmatig werken

complexiteit

aantal betrokkenen

FOID

Gefis

werkstromen:

Post

Mail

Telefoon

Fysiek

Beoordelen van de meldingen en uitzetten naar de medewerkers / inboeken in F

altijd terugkoppeling geven aan degene die mailt.

1. informatie verzoek

2. stopzettingen n.a.v. een onderzoek op locatie , duidelijk dat gestopt moet worden.

3. richtlijn maken/ stappenplan t.a.v. oppakken melding / signalen

4. spoedzaken

lijst werk

CAF

wanneer naar CAF gestuurd

1x1

TWK KOT

uitworp FRS

TVS

5. interventieteam

4. slachtoffer bepaling

wel; nazorg: invordering wegpoetsen

wel toeslagen, zelf aanvragen

aanvinken slachtoffer

niet; boete etc.

5. bankmeldingen

en

moet overgedragen worden naar het Meldpunt

6. KOI's die extra aandacht behoeven

convenanten lijst

7.

SV

bestand:

uitgezete meldingen aan: bsn

afhandeling: aantal termijn

BFC: boete strafrecht

project: criteria