

Aanleiding verbeterplan:

Het CAF deel van de werkzaamheden in de zogenaamde CAF 11 zaak hebben we nader tegen het licht gehouden. Ten aanzien van het werk van het CAF team zijn een aantal zaken goed gegaan, maar zijn er ook een aantal verbeterpunten te onderkennen.

De analyse en uitvoering in die casus waren van voldoende kwaliteit, het totaalbeeld en de conclusies ook. De vastleggingen niet altijd. Ook kon het vastleggen van de overdracht naar Toeslagen beter en missen we eigenlijk een duidelijke samenvatting van alles wat er nu precies wanneer is gedaan. Het is overigens aan de hand van de CAF map (waarin alles wordt opgeslagen) wel allemaal te herleidbaar, maar kan overzichtelijker. Er is wel een logboek, maar dat voldoet in dit kader toch ook niet optimaal. Ook heeft na die overdracht geen vervolgsamenwerking plaatsgevonden, waardoor geen leercirkel kon ontstaan.

Het CAF team is voor het verrichten van buitenactiviteiten afhankelijk van de inzet van zogenaamde schilmedewerkers die afkomstig zijn van de MKB EOS teams. Wij zijn achteraf gezien onvoldoende scherp geweest op de volledigheid/accuraatheid van met name de schriftelijke terugkoppelingen. Tevens zijn er incidenteel medewerkers geweest die op eigen houtje hebben gehandeld, terwijl dit nadrukkelijk niet de instructie was.

Deze bevindingen zijn de basis voor het verbeterplan, waarbij tevens geanticipeerd wordt op een aantal ontwikkelingen die aanstaande zijn. Dit verbeterplan raakt primair CAF zelf en bij punt 4 ook Toeslagen. Dat ziet op de leercirkel en dat die er moet komen is voor 100% onderschreven door ☐ en de directie Toeslagen.

Verbeterplan CAF Toeslagzaken

1 Waarnemingen ter plaatse/acties in het veld:

De zaakbegeleider CAF maakt gebruik van een vooraf binnen het team afgestemd terugkoppelingsformulier en ziet er op toe dat alle relevante elementen op dit terugkoppelingsformulier volledig zijn ingevuld. Dit verhoogt de kwaliteit, alsmede de eenduidigheid van de vastleggingen. Zo nodig vraagt hij/zij om aanvullingen aan de toezichtmedewerker.

2 Inzet CAF schil

Om er zeker van te kunnen zijn dat de werkzaamheden op de juiste wijze worden uitgevoerd en geheel in lijn liggen met de instructies die gelden voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, moeten we kunnen bouwen op gemotiveerde mensen die werken op de wijze die gevraagd wordt. Dit is noodzakelijk om als team de verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor de uitgevoerde werkzaamheden. Dit punt is extra van belang, in verband met de op handen zijnde uitbreiding. Nog gekozen moet worden hoe we dit precies gaan invullen, maar dat is wel een goed moment om de inzet van de CAF schil nog eens een keer goed te herijken. Er zijn in beginsel 2 varianten:

- we zetten eigen mensen in die ook formeel (permanent of voor de duur van een project) onder de leiding van het CAF werken;
- of we zetten (wederom) dedicated en gemotiveerde medewerkers in, afkomstig van de MKB EOS teams. Bij deze mensen staat de ☐ MKB EOS er voor in /wordt nadrukkelijk vastgelegd dat zij werken conform de instructies en dat ze bij twijfel contact opnemen met de leiding van het CAF team.

Aandachtspunt daarbij (eveneens in het kader van de aanstaande uitbreiding en niet zozeer vanuit CAF 11) is dat iedere medewerker uiteraard voorzien moet zijn van het juiste mandaat en tevens een korte opleiding krijgt op het terrein van het Toeslagensysteem.

De punten 1 en 2 zijn overigens relevant voor alle eventuele toekomstige werkstromen, dus niet alleen Toeslagen.

3 Van iedere overdracht van de bevindingen vanuit CAF naar Toeslagen en vice versa vindt nadrukkelijk een schriftelijke vastlegging plaats waarin volgens een vast rapportageschema in ieder geval wordt gerapporteerd over: aanleiding en aanpak, bevindingen en conclusies (ABC) worden weergegeven, alsmede de overgedragen onderliggende stukken. Door de overdracht op deze wijze in te richten wordt tevens de dossiervorming strakker vormgegeven, omdat bij overdracht een document wordt vervaardigd waarin als het ware een duidelijke samenvatting wordt gegeven van de processtappen zoals die door CAF zijn gezet.

4 Indien zaken een vervolg krijgen bij Toeslagen vindt er zowel tijdens de behandeling als na afloop uitwisseling plaats over de bevindingen en ervaringen, teneinde op deze wijze uitvoering te kunnen geven aan een wederzijdse leercirkel. Het biedt tevens de mogelijkheid om gezamenlijk zo nodig nog bij te sturen. Dit geldt voor het gehele traject in de keten, dus niet alleen voor behandeling, maar ook voor eventuele vervolg trajecten zoals bezwaar en beroep.

Beoogd resultaat:

- Verbeterde kwaliteit van de vastleggingen tijdens het buitentoezicht;
- Aanscherping van de inzet van de schilmedewerkers (voorkomen van vrijblijvendheid);
- Strakker proces van overdracht en opnemen van een samenvattend document volgens de ABC aanpak;
- Werkend krijgen van de leercirkel, samen met Toeslagen;