

Programma / multi-project BVKT (Borging Vaktechnische Kwaliteit Toeslagen)

Aanpak initiatiefase



18 april 2019

Versie 0.8 (concept)



concept

Aanleiding

Vanwege de zogenaamde 'Bulgarenfraude' heeft de Tweede Kamer aan DB/Toeslagen gevraagd steviger te handhaven. In 2014 speelde de zogenaamde CAF 11 zaak waarbij Toeslagen vanuit handhaving de kinderopvangtoeslag van ruim 200 ouders heeft gestopt en in de verdere afhandeling een aantal fouten heeft gemaakt. De Staatssecretaris van Financiën heeft naar aanleiding van dit dossier in 2018 een aantal malen toezeggingen aan de Tweede Kamer gedaan. In het verlengde hiervan heeft de departementale leiding aan Toeslagen gevraagd de kwaliteit en inrichting van een aantal processen te veranderen. Gevraagde acties zijn verwoord in Besluit Bestuursrecht 2018, brief Staatssecretaris aan Tweede Kamer, Plan van Aanpak Kwaliteitsborging en actiepuntenlijst Directie Toeslagen en hebben zich vertaald in de start van het programma BVKT.

Opbouw en doel programma BVKT

Het initiële programma omvat een viertal samenhangende verbeterprojecten gemotiveerd vanuit vaktechnische kwaliteit. Deze impuls aan de kwaliteit van dienstverlening van Toeslagen moet overall leiden tot een relatieve daling van het aantal vragen, klachten, bezwaren en beroepen omdat we klanten eerder en beter helpen.

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. Project werkinstructies | Inhoud : Inventarisatie en opschoning van werkinstructies en documentatie bij alle productieteams
Doel : Vergroten rechtmatigheid en efficiency in uitvoering en verantwoording |
| 2. Project klantcommunicatie | Inhoud : Uitgaande kantoorbrieven en telefoontjes
Doel : Vergroten kwaliteit klantcommunicatie (vorm, inhoud, tone of voice) |
| 3. Project procesvertegenwoordiging | Inhoud : Procesvertegenwoordiging bij rechtbank en RvS (conform beleidsbesluit)
Doel : Vergroten kwaliteit rechtsgang |
| 4. Project vaktechnische structuur | Inhoud : Inrichten organisatie, overlegvormen en escalatielijnen vaktechnische structuur
Doel : Vergroten kwaliteit besluitvorming en rechtmatigheid dienstverlening door <ul style="list-style-type: none">- verankering vroegtijdige vaktechnische kwaliteitsborging in processen- betere inbedding vaktechniek in besluitvorming (handhaving, projecten, management)- versterking positie Toeslagen in relevante omgeving |

Daarnaast zijn er een aantal lopende zaken die als project 'belangrijke varia' onder de vlag van het programma worden gerealiseerd (zie bijlage 1).

Voor elk van de projecten wordt een apart plan of aanpak gemaakt e.e.a. afhankelijk van de fase.



concept

Landing van alle opdrachtonderdelen binnen projecten BVKT

PROJECTEN :	werkinstructies	klantcommun	vaktechn struct	belangrijke varia		
BRONNEN :						
KPI Toeslagen						
Inventarisatie en validatie (informele) werkinstructies	x					
Brief stas aan TK 11 oktober 2018						
Procedures werkinstructies en dossiers		x				
CAF 11 werkaantekeningen						x
CAF 11 stukken						x
Schadevergoeding						x
Toezichtstrategie conform andere dienstonderdelen						x
Rapporteren in halfjaarrapportage						x
Consequenties andere CAF zaken						x
Beleidsbesluit						
Inrichten proces rechtsvragen						x
Proces machtigen						x
Dubbele vertegenwoordiging			x			
Machtigen ambtenaren						x
Aanwijzen procesdeskundigen			x			
Organiseren aanwezigheid procesdeskundigen			x			
Procedures vastlegging vertegenwoordiging			x			
Actiepuntenlijst DT						
Werkinstructies eenduidig vastleggen		x				
Borgen info kamervragen en WOB verzoeken						x



concept

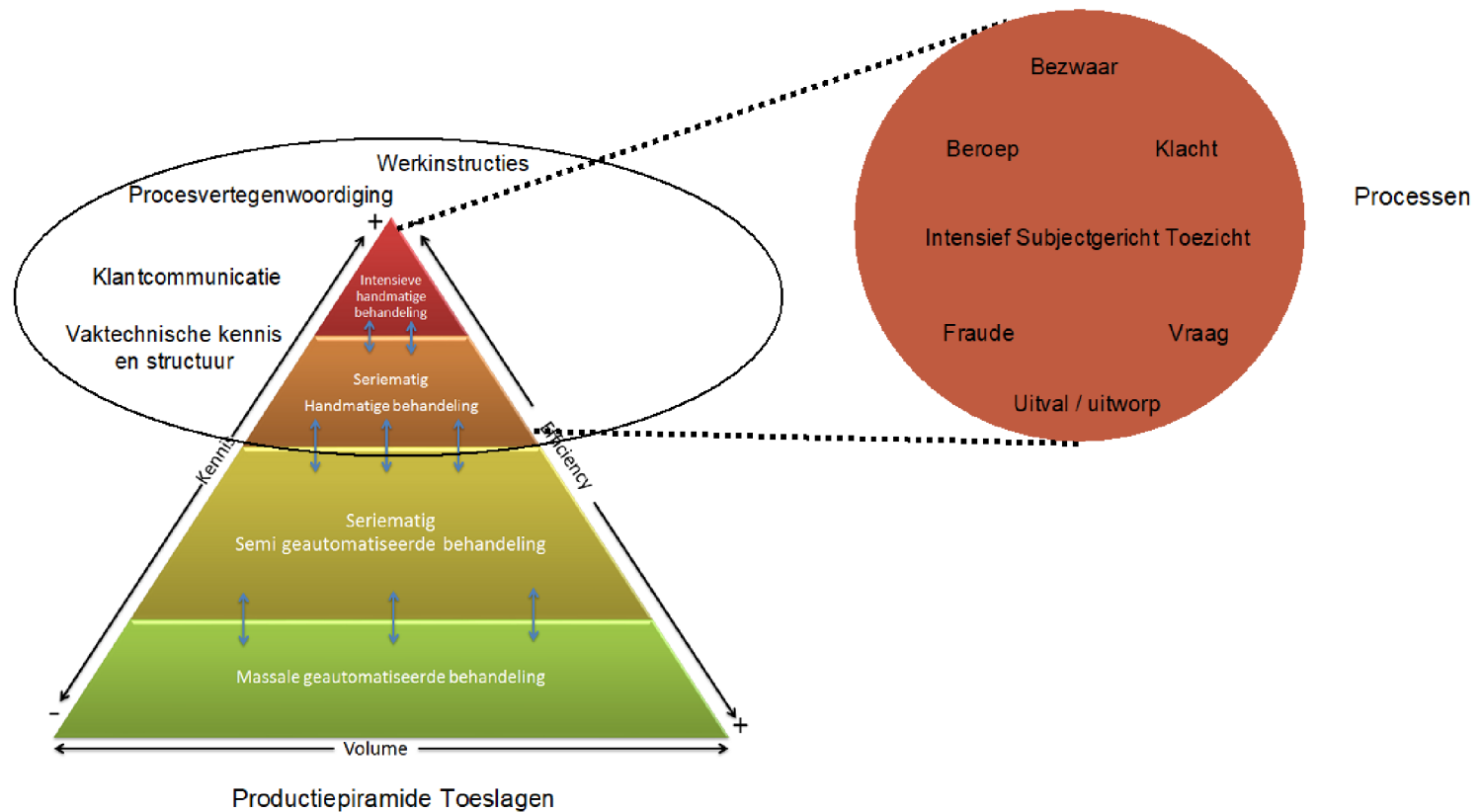
Landing van alle opdrachtonderdelen binnen projecten BVKT (vervolg)

PROJECTEN :	werk-instructies	klantcommun	vaktechn procesvert	belangrijke struct	varia	
PvA versterking kwaliteitsborging						
Meer en beter communiceren met burgers			x			
Versterking transparantie en beeldvorming		x	x			
Instellen VTA's incl opleiding				x		
Processuele rechtvaardigheid instructies		x				
Beslisruimte instructies icm rol VTA				x		
Personele aspecten invoering procesdeskundigen				x		
Afstemming deskundigen en vaco inregelen				x		
Inzet procesdesk vroeg in proces				x		
Validatie en openbaarmaking Handboek		x				
Vaktechnische structuur inrichten				x		
Instellen vaktechnische escalatielij				x		
Organiseren afstemming vaktechniek				x		
Vaktechniek meer kaderstellend aan voorkant				x		
Beoordelen bemensing vaktechniek				x		
Ondersteunend bureau MT Toeslagen	aanwezig					
Overweeg rol FJZ / team cassatie bij hoger beroep				x		
Notitie en onderzoek stukken						
Procedures opstellen en beheer werk-instructies ed		x				
Benoemen status documenten					x	
Maatregelen vindbaarheid/ toegang werkinstr en dossiers		x				
Procesbeschrijving kamervragen					x	
Procesbeschrijving WOB					x	



concept

Impactgebied





concept

Referentiemateriaal

- Documentatie / opdrachten : Actiepuntenlijst Directieteam Toeslagen 27 september 2018, Brief stas aan TK 11 oktober 2018, Besluit Bestuursrecht Toeslagen 17 oktober 2018, Notitie [] aan stas inzake onderzoek verstrekking stukken, Plan van Aanpak versterking kwaliteitsborging bij Belastingdienst / Toeslagen 22 november 2018 (concept), Memo opdracht [] FJZ aan [] Toeslagen 22 november 2018 (concept)

Uitgangspunten

- Elk project start in principe met een eigen initiatiefase en/of inventarisatie fase. Scope en aanpak wordt bepaald, eventuele lopende initiatieven getoetst op het Plan van Aanpak Kwaliteitsborging (opdracht FJZ) en toegevoegd. Aanpak wordt bepaald, waar van toepassing volgt eerst nog ontwerpfase om dan tot realisatie over te gaan.

Randvoorwaarden

- Commitment MT leden. Zij dienen op afroep geraadpleegd te kunnen worden.
- Snelle besluitvorming, ook onder onzekere omstandigheden.
- De benodigde ervaren capaciteit dient tijdig te worden geleverd

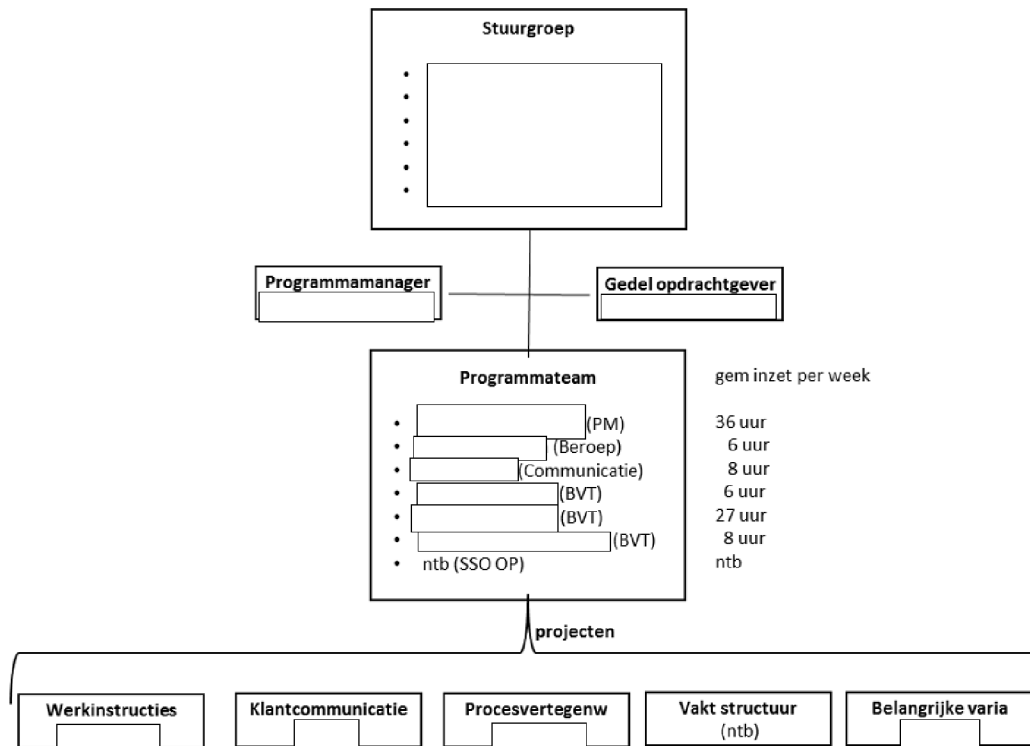
Risico's (kans dat resultaat niet of later wordt gehaald)

Risico	Kans	Impact	Maatregel
Draagvlak in organisatie beperkt / weerstand aanwezig	groot	hoog	Nader te bepalen in communicatieplan
Urgentie en prioriteit ligt ook bij andere zaken	groot	hoog	Keuzes / prioriteiten voorleggen aan Stuurgroep. Inhuur waar kan en mag
Meerdere acties / ontwikkelingen (w.o. audit ADR) met risico van scopecreeping binnen BVKT	medium	hoog	Changes voorleggen aan Stuurgroep



concept

Initiële programma organisatie en capaciteit





concept

Planning

Planvorming

- Inventarisatie lopende zaken
- Projectinrichting
- Aanpak initiatiefase
- Communicatieplan

Projecten

- Werkinstructies (2.1/3.1/4.1/4.2/4.3)

- Scope en plan inventarisatie
- Inventarisatie en plan vervolfase
- Schoning, validatie, publicatie

- Klantcommunicatie

- Inventarisatie en plan realisatie
- Realisatie

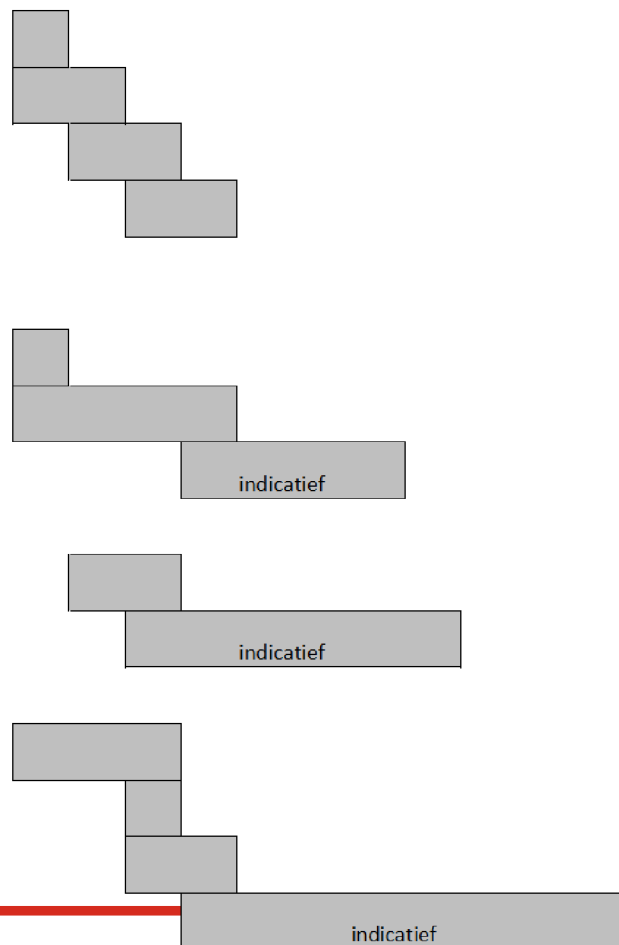
- Procesvertegenwoordiging (1.3/1.5/1.6/1.7)

- Ontwerp / invulling / proces Toeslagen
- Beoordelen vertegenwoordiging via CAP/LIC

Noot : nummers items uit externe planning en haakjes

- Realisatie

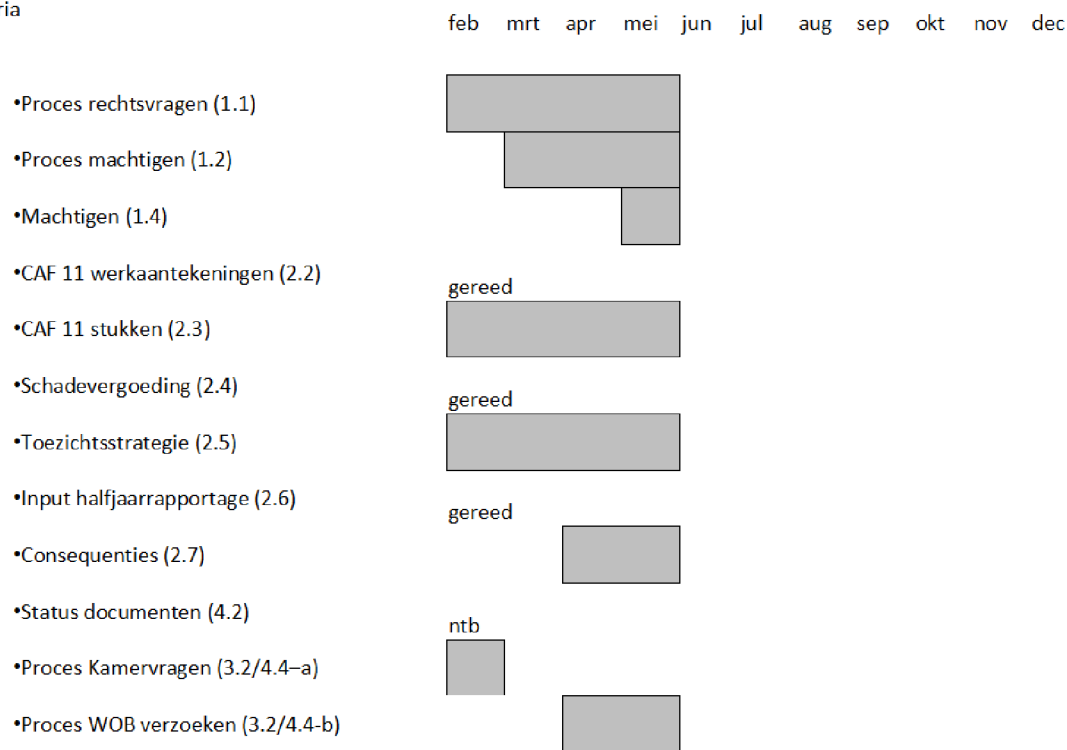
feb mrt apr mei jun jul aug sep okt nov dec





Onderdelen en planning belangrijke varia die onder vlag programma worden gerealiseerd.

-Belangrijke varia



Noot : nummers items uit externe rapportage tussen haakjes