

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 / teamleider)
 - 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 tijdbesteding 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 meldpunt

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 zoeklijsten

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

Spoedvragen

zoekopdrachten (lijsten) kort

vast stellen en opstellen criteria

-eerst beoordelen op:

- rooster maken voor roosterdiensten spoed afhandeling spoed
 - zoekopdrachten (lijsten) kort
 - complexiteit
 - spoedvragen

-Vraag

-tijdsbesteding

- Ombudsman

-werk dat hoort bij Fraude

-BeTel

-Beheer FSV

-kennis en kunde vastleggen, overdracht naar het Meldpunt

-BCA postbus, mails

-Werkzaamheden die vanuit CAF komt.

- ☐ naw gegevens, navragen tool bij Blauw
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 / teamleider)
 - c. beschikbaarheid van medewerkers is inzichtelijk bij meldpunt
 - d. afspraken tijdig oppakken van de meldingen
 - e. termijn van behandeling (Hoelang kan men over een post doen)
 - f. terugkoppeling van de afhandeling
 - g. bezetting meldpunt, altijd bezet en bereikbaar
 - f. vast aanspreekpunt - BFC bepalen prio
 - h. informatie brief versturen / waar opslaan
 - j. prioriteit vaststellen

jaar	> 2013	< 2013	
	prio hoog	prio laag	prio midden
bedrag	< € 10.000	> € 10.000	
 - k. beschikbaarheid medewerkers
 - l. rooster van medewerkers op q-schijf
 - m. wekelijkse / dagelijkse planning wie doet welke werk
 - n. bezetting van het meldpunt
 - o. tijdig oppakken van de melding
 - p. termijn van behandelen
 - 1e week: oppakken beoordelen
 - 2^a week: gegevens opvragen bij verhuurder, huurder, opvang, vraagouders, etc.
 - 3e week: respons van opgevraagde stukken / rappel stukken opvragen
 - 5e week: respons verwerken/ beoordelen geleverde gegevens.
 - 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 hetzelfde BSN en dezelfde toeslagsoort

- < 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

	<i>Meldpunt</i>	<i>E - team 1</i>
tijdsbesteding		
uniek bsn	x	-
1 adres	x	-
meerdere BSN	x	-
start, doorgeven	x	-
meerdere adressen	x	x
cirkle opvang	x	x
MOT-meldingen	x	-
BCA mail	x	-
gefis	-	-
heidi	-	-
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

(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

-Beoordelen van de meldingen en uitzetten naar de medewerkers / inboeken in FSV

-Telefoon

-Fysiek

-altijd terugkoppeling geven aan degene die mailt.

1. informatie verzoek

2.

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

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

4. spoedzaken

lijst werk CAF wanneer naar CAF gestuurd

1x1

TWK KOT

uitworp FRS

TVS

5. interventieteam

6. 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

bestand:
uitgezete meldingen aan: bsn
afhandeling: aantal termijn
BFC: boete strafrecht
project: criteria