Opdrachtbrief

Naam team: Handhaving Signalen MBA		
Groepsleden	[redacted]	**mvoér**
		mvoér
		mvoér
Opdrachtgever	[redacted]	Afdeling: HH

Meldpunt Bijstandsfraude is het punt waar alle (anonieme) tips/signalen van mogelijk misbruik van een bijstandsuitkering van burgers en derden binnenkomen. Tips kunnen op 4 manieren binnenkomen: telefonisch tussen 9-17 uur, per post, per mail of een persoonlijke melding aan de balie.
Voor 1 januari 2017 zaten er 3 vaste medewerkers op het meldpunt die alle werkzaamheden deden. Door vertrek van 2 medewerkers en uitval van de derde is er op 1 maart 2017 op de afdeling HHS een rooster ingesteld. Iedere medewerker Vooronderzoek die beschikbaar was, is ingeroosterd. We zijn uitgegaan van een bezetting van 3 personen en 1 reserve. De reserve op de lijst zijn degene die 30 uur of meer werken. We hebben de meldingen die binnenkwamen voor langere periode bijgehouden. Niet iedereen vindt het werk op de het MBA leuk om te doen, maar over het algemeen is iedereen op de hoogte van het werk en is inzetbaar. Een uitzondering hierop zijn de mensen die ziek zijn of re- integreren.
De medewerkers hebben de beleving dat de bezetting van medewerkers per dag te veel is, ten opzicht van de binnenkomende meldingen. Bovendien zou dit werkproces anders ingeregeld kunnen worden binnen onze afdeling.

Het proces post retour wordt door 2 personen uitgevoerd. Doordat dit door 2 personen wordt uitgevoerd is dit werk in de uitvoering te kwetsbaar. Bovendien komt er werk uit voor alle medewerkers vooronderzoek en niet alleen voor mvo érs van werk. Het werk moet meer gestandaardiseerd worden in de huidige meldingsprocedure.

Stap 1. Onderwerpkeuze

Opdrachtomschrijving:
Ontwerp een nieuw werkproces waarbij de inzet van de medewerkers aansluit bij de vraag van de melder.

Randvoorwaarden:
- -De telefoon wordt tussen 9-17 uur bemand met een minimale bezetting van 2 personen, ook in de schoolvakanties.
- -De privacy van zowel de melder als de klant blijft op dezelfde wijze gewaarborgd.
- -De boetespecialisten behoren niet tot dit proces
- -Er is geen extra geld beschikbaar
- -De oplossing dient binnen de invloedssfeer van het team gezocht te worden, indien hier van afgeweken wordt graag in overleg met de opdrachtgever. Indien er een oplossing in de keten gezocht wordt zal de opdrachtgever dit met de afdelingsmanager moeten overleggen. (ivm beslissingsbevoegdheid)
- -Proces postretour integreren in het proces van binnenkomst melding

Startdatum	29-01-2018	Actieplan	15-3-2018	Einddatum	1-5-2018

Stap 2. Doelstellingen

- Het proces op het mba is effectief en efficiënt
-De kwaliteit van het meldpunt blijft gewaarborgd, aantal klachten voor niet bereikbaar zijn blijft nihil.
-De bezetting en de bereikbaarheid van het MBA sluiten aan bij de behoefte van de melders (burgers en derden).

Akkoord opdrachtgever	**Datum**