

PILOT BUITENLANDSE KLANTEN WAARVAN TWIJFEL IS OVER HET VERBLIJF IN NEDERLAND

ALGEMEEN

Doel Pilot:

Inzicht krijgen in de aantallen waarbij de twijfel terecht is geweest

Uniforme beoordeling van de deze aanvragen door een klein groepje medewerkers

Tijdsduur: maximaal 4 maanden (1-7-2014)

Ingangsdatum: 3 maart 2014

Deelnemers Team⁰¹ :

01 : tel. ⁰²
01 : tel. ⁰²
01 : te. ⁰²

Deelnemers Team⁰¹ :

01 : tel. ⁰²
01 : tel. ⁰²
01 : tel. ⁰²

Regiehouder:

⁰¹ (Vervanger ⁰¹)

Mentor:

⁰¹ : ⁰²

Contactpersonen Werkbedrijf

Hoorn: ⁰¹ tel. 06-⁰²

Den Helder: ⁰¹ tel. ⁰²

Alkmaar: ⁰¹ tel. 06⁰²

Zaandam: mailbox: fo werk zaanstreek

Haarlem: mailbox: fo werk haarlem (naam volgt nog)

Aanleiding

Zowel bij het Werkbedrijf als bij Uitkeren is geconstateerd dat er zeer verschillend omgegaan wordt met buitenlandse klanten waarbij twijfel bestaat over het verblijf in Nederland. In april 2013 is toen in overleg met het Werkbedrijf, B & B en Handhaving een proces op papier gezet dat aan iedereen duidelijkheid moest schaffen hoe we met deze aanvragen om moeten gaan. Meerdere malen is dit met de afdeling gecommuniceerd. Toch blijkt nog steeds dat er heel verschillend mee om gegaan wordt.

In overleg met de regeltaakhouders Uniformiteit is in december 2013 een advies voor het MT uitgebracht om tijdelijk een Pilot in te richten. Dit advies is overgenomen.

Inrichting Pilot

Om snel inzicht te krijgen in de aantallen, zullen de medewerkers een excelbestand bijhouden. Bijgehouden wordt het totaal aantal buitenlandse klanten, aantal klanten die onmiddellijk naar het Werkbedrijf verwezen worden en het aantal klanten dat na doorverwijzing daadwerkelijk in het buitenland verblijven.

De bovengenoemde medewerkers zullen een korte instructie krijgen om te borgen dat er uniform wordt gewerkt.

Zeker in de beginfase zal er regelmatig overleg zijn om te borgen dat er uniform gewerkt wordt.

Op de V-schijf/WW-algemeen wordt een map aangemaakt genaamd P-pilot. Hierin komen alle stukken en het excelbestand.

Werkvoorraad

Alle klanten van Oost-Europese afkomst worden vooralsnog geleverd aan de bovengenoemde medewerkers. Zij krijgen daarvoor 1 "gewone" aanvraag terug.

De medewerker van de afdeling stuurt een mail naar de mailbox claim met als onderwerp P-pilot. In het mailtje zet je de naam en bsn van de klant. De pilotmedewerkers slepen deze mailtjes naar de submailbox P-Pilot. Alle dossiers worden in bzn op naam gezet van ⁰¹ (code ⁰¹). De pilot zet vervolgens een dossier van hun gewone instroom in BZN en in WWO op naam van deze medewerker. Het is zo voor iedereen duidelijk dat deze dossiers in behandeling zijn/worden genomen door de medewerkers van de pilot.

In WWO worden de aanvragen op naam van de Pilot leden gezet.

Vervanging

Het is moeilijk in te schatten over welke aantallen we het hebben. Wat betreft vervanging is voorlopig het volgende afgesproken:

- Pilot draait niet mee in de reguliere vervanging van de afdeling
- Is er sprake van vrij/ziekte van de een van de pilotleden zal het reguliere werk in de vervanging van de afdeling gaan
- Is er sprake van vrij/ziekte zullen de pilotleden de vervanging van de pilot-werkzaamheden zelf doen
- Ter info en KCC mail wordt alleen van de pilot gedaan
- De pilot krijgt de normale instroom per dag
- De pilot claimt op de opleidingsgroep

Blijkt dat de werkvoorraad bij de pilot te groot wordt, kan de instroom reguliere aanvragen per dag/week teruggebracht worden.

Het reguliere bestand continueren blijft vooralsnog bij hen. Mochten de aantallen dusdanig oplopen, kan er per dag voor gekozen worden om in overleg het continueerb Bestand in de vervanging te doen.

Mailbox

Onder de mailbox claim is een nieuwe mailbox aangemaakt met de naam P-Pilot. Deze zal gebruikt worden voor het aanleveren van aanvragen voor de pilotgroep. Tevens wordt deze mailbox gebruikt om mail van en naar de afdeling te sturen en het werkbedrijf.

Controle

Door het vullen van het excelbestand krijgen wij snel inzicht over welke aantallen we het hebben. Afhankelijk van deze uitkomsten worden steeds meer medewerkers betrokken bij bovenstaande werkwijze. Dit zullen medewerkers uit de andere teams moeten zijn. In ieder team zijn dan medewerkers die de juiste werkwijze hanteren en kan uitrol over alle medewerkers plaatsvinden. In ieder team zit dan voldoende kennis om deze aanvragen uniform af te handelen.

We zullen zeker in de beginfase regelmatig bij elkaar komen. Dit om de uniformiteit te borgen, overleggen waar ze tegenaan lopen en aantallen bekijken om te bezien of de instroom "reguliere" aanvragen aangepast moet worden.

Evaluatie

Na een periode van 4 weken zullen wij aan de hand van het excelbestand evalueren of we bovenstaande moeten bijstellen. Tevens hebben wij dan mogelijk meer zicht op de aantallen.

Stappenplan

Medewerkers:

- Beoordeel of er sprake is van een "Oost-europese klant"
- Beoordeel of de aanvraag (zie vraag 2.5 op aanvraag) naar Hengelo moet. Zo ja, stuur naar Hengelo
- Zo nee, mail naam en bsn naar de mailbox claim met in het onderwerp P-Pilot

Pilot:

- Zet dossier in BZN op code ⁰¹ [redacted] ⁰¹ [redacted]
- Zet in BZN op de 2^e regel je eigen naam
- Zet dossier in WWO op je eigen naam
- T1301 <datum> P-pilot" en je eigen naam
- T1301 <datum> machtiging ja -> ja naam van de gemachtigde en je eigen naam
- T1301 <datum> machtiging nee -> Let op geen machtiging geen informatie verstrekken i.v.m. privacy

Beoordelen:

- Indien machtiging aanwezig (bijv. ⁰¹ [redacted]) -> maak derde aan tr 1111, volgnr ⁰¹ [redacted] .
- Bij twijfel laten oproepen bij Werkbedrijf. Indien niet verschenen bij Adviseur -> aanvraag wordt niet in behandeling genomen. Sluit recht af met code 226 en stuur brief WWAP-150.
- Bij geen contact: maximaal 1 week betalen, ikf aanmaken, au/ab op "nee".
- Dossiers worden op code ⁰¹ [redacted] van ⁰¹ [redacted] gezet

Versie 1.0
Datum: 27-2-2014
Wergroep P-pilot

⁰¹ [redacted]