

Bijlage 10: Methodiek kwaliteitstoetsing

In dit document wordt de methodiek die wordt gebruikt rondom kwaliteitstoetsing beschreven. Hierin komt terug wat het doel is van kwaliteitstoetsing, hoe het proces van kwaliteitstoetsing loopt, waar op wordt getoetst en welke rollen er rondom kwaliteitstoetsing zijn.

Waar wordt op getoetst

Vanuit het cluster kwaliteit (onderdeel van het Verbeterprogramma Productieplanning en -sturing) zijn er 10 kwaliteitsprincipes ontwikkeld die ondersteunen bij het toetsen van de kwaliteit van het afgeronde werk. Daarbij kan de kwaliteitstoetser terugvallen op kaders die er liggen (wet- en regelgeving, handboek, kennisbank, voorschriften, vaktechniek et cetera). De kwaliteitsprincipes zijn onder te verdelen in proces, inhoud en communicatie. Hieronder worden ze kort beschreven.

Proces

1. Behandeld met juist klantbeeld: werkitems zijn behandeld met het juiste klantbeeld;
2. Juiste meldingen opgevolgd: werkitems zijn opgevolgd met de juiste meldingen;
3. Vastlegging / interne communicatie volledigheid van dossiers: werkitems zijn behandeld met kloppende vastlegging, interne communicatie en dossieropbouw;
4. Juist gebruik van relevante systemen: werkitems zijn behandeld door op de juiste manier gebruik te maken van relevante systemen en modules.

Inhoud

1. Inhoudelijke beslissing correct: beslissingen op behandelde werkitems zijn correct. Daar waar wordt afgeweken van kaders is dit beargumenteerd gedaan en binnen de ruimte van het recht;
2. Dossier inhoudelijk op orde en navolgbaar: het dossier rond het werkitem is inhoudelijk op orde en navolgbaar voor anderen zonder het hoeven raadplegen van extra systemen of informatie.

Communicatie

1. Communicatie volledig op inhoud en proces: de communicatie is volledig op zowel inhoud als proces;
2. Communicatie juist op inhoud en proces: de communicatie is op de juiste manier verlopen, zowel op inhoud als proces. Daarnaast voldoet de communicatie aan de Schrijfwijzer;
3. Communicatie is begrijpelijk en met de juiste 'tone of voice': de communicatie is duidelijk, op het juiste taalniveau en er wordt gebruik gemaakt van de juiste toon in de communicatie;
4. Communicatie tijdig: de communicatie met de burger heeft tijdig plaatsgevonden.

Rollen bij kwaliteitstoetsing uitbesteding DT KOT

Er zijn rondom kwaliteitstoetsing diverse rollen te onderscheiden. Hier worden de belangrijkste rollen genoemd.

Behandelaar

Deze persoon heeft het werkitem behandeld en een deel van het werk van de behandelaar wordt getoetst door een kwaliteitstoetser. Omdat de kwaliteitstoetser de toetsing uitvoert ten behoeve van een toetsing van het proces, ontvangt de behandelaar hier geen feedback over. De partij aan wie het werk is uitbesteed is er zelf verantwoordelijk voor om de kwaliteit op het niveau van de behandelaar te waarborgen.

Kwaliteitstoetser

Een kwaliteitstoetser is een medewerker van Directie Toeslagen die is aangewezen voor het uitvoeren van deze specifieke vorm kwaliteitstoetsing. Deze medewerker is bekend met de werkstroom DT KOT en kenmerkt zich doordat deze ruime ervaring heeft binnen het werkveld waarin hij/zij werkt.

Leidinggevende kwaliteitstoetser

De rol van de leidinggevende van de kwaliteitstoetser bestaat uit het voeren van gesprekken met de kwaliteitstoetser over wat deze aantreft in de kwaliteitstoetsing. Daarbij wordt niet gevraagd naar feedback op niveau van de behandelaar, maar wordt wel getoetst hoe de kwaliteitstoetser naar het getoetste werk in het geheel kijkt en wordt een vinger aan de pols gehouden om te zien welke invloed dit op de kwaliteitstoetser heeft.

Steekproefmethodiek

Voor de kwaliteitstoetsing vindt er een steekproef plaats waarbij 10% van alle afgeronde werkitems door de partij aan wie het werk is uitbesteed getrokken worden. Deze steekproef vindt dagelijks plaats aan de hand van in het kantoorportaal van Directie Toeslagen afgeronde werkitems waarbij de selectie altijd het werk bevat dat 2 dagen daarvoor is afgerond.