

Raad voor Rechtsbijstand

JAARPLAN 2020, versie 1.0

Utrecht, 8 november 2019

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 – Inleiding

Hoofdstuk 2 - Rechtsbijstand, Wsnp, Wbtv en Legal Aid

- 2.1. Programma Stelselherziening
- 2.2 Ontwikkelen van de Raad als een kenniscentrum voor de Wrb, Wsnp, Wbtv en Legal Aid
- 2.3 Doorontwikkeling primair proces, samenvoeging HT-proces en regulier proces
- 2.4 Implementeren gevolgen intensiveringsprogramma rechtsbijstand in ZSM-zaken
- 2.5 Kwaliteitsbeleid rechtsbijstandverleners / inschrijvingsvoorwaarden
- 2.6 MH17
- 2.7 Rechtwijzer
- 2.8 Evaluatie maatregel kostenverhaal draagkrachtige veroordeelden
- 2.9 Digitale inclusie
- 2.10 WSNP/Schuldsanering
- 2.11 WBTV, Tolken en vertalers
- 2.12 Legal Aid

Hoofdstuk 3 - Bedrijfsvoering

- 3.1 Inleiding
- 3.2 Portfoliomanagement
- 3.3 (Bestuurlijke) Informatievoorziening
- 3.4 ICT ontwikkeling en beheer
- 3.5 HRM
- 3.6 Huisvesting, inkoop en contractmanagement

Hoofdstuk 4 - Risicoanalyse en beheersmaatregelen

Hoofdstuk 1 - Inleiding

Dit jaar werd duidelijk dat voor de Raad voor Rechtsbijstand een belangrijke rol is weggelegd in het stelsel waarvan de minister voor Rechtsbescherming in zijn brief van 9 november 2018 aan de Tweede Kamer de contouren schetste. Natuurlijk staat het jaarplan 2020 dan ook voor een belangrijk deel in het teken van het uitvoeren van de opdrachten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid die voortvloeien uit het programma Redesign/Stelselherziening (verder te noemen: het programma Stelselherziening).

In de jaarplanaanschrijving/opdrachtbrief van 1 mei 2019 heeft het ministerie aan de Raad gevraagd om een stip op de horizon voor onze organisatie te schetsen. Een prikkelende vraag, die wij beantwoorden tegen de achtergrond van de contouren van het nieuwe stelsel, genoemde opdrachtbrief en de door de Raad uitgevoerde strategische verkenning waarbij we de volgende doelen hebben vastgesteld:

1. De burger staat centraal;
2. Optimaliseren van de dienstverlening;
3. De Raad staat voor samen realiseren;
4. De Raad zet zijn data in om strategische doelen in samenspraak met partners te bereiken;
5. De Raad blijft garant staan voor een professionele uitvoering van de Wrb, Wsnp, Wbtv.

Hiermee komen wij tot de volgende stip op de horizon:

1. de Raad wil een vraaggerichte organisatie zijn die de behoefte van de burger centraal stelt;
2. om de ambitie van 'excellente' uitvoeringsorganisatie waar te maken is een robuuste en flexibele uitvoeringsorganisatie nodig;
3. de Raad wil een data- en informatiegedreven organisatie zijn: intern, naar de eigen organisatie en extern, naar belangrijke stakeholders en ketenpartners. Zodat de Raad een bijdrage kan leveren om de keten beter te kunnen laten functioneren, derhalve ook buiten het eigen domein van de Raad.

De Raad wil dit samen met ketenpartners en in samenspraak met het Ministerie organiseren. Het bestuur van de Raad beoogt daarmee de strategische- en informatie positie van de Raad goed te kunnen bepalen en bewaken. Een belangrijk vereiste daarvoor is dat de Raad goed zicht heeft op maatschappelijke ontwikkelingen en hoe de effecten daarvan zich in de keten manifesteren.

Veranderopgave, doorontwikkeling organisatie

Om toe te werken naar het bereiken van de stip op de horizon is een doorontwikkeling van onze organisatie nodig. We hebben dat (in 2018/19) in gang gezet met onze Business Case Integraal Werken. Wij willen flexibel en wendbaar zijn. De hiervoor noodzakelijke organisatieontwikkeling is nader uitgewerkt in ons Veranderplan. Dit veranderplan bevat de uitwerking van zes intenties die zijn geformuleerd vanuit onze strategische koers.

Met het Veranderplan willen we uitvoering geven aan de implementatie van integraal werken in onze organisatie. Dat stelt de Raad in staat om beter in te spelen op veranderingen/ontwikkelingen die op de Raad afkomen. In het veranderplan is per intentie de procesaanpak uitgewerkt.

In zijn algemeenheid zal bij de verdere uitwerking van het Veranderplan sprake zijn van een participatieve aanpak. Medewerkers en OR worden goed betrokken.

Alle belangrijke ontwikkelingen die impact zullen hebben op het werk, de organisatie en/of medewerkers zullen worden geanalyseerd.

Doorontwikkeling organisatie strekt zich uit over alle uitvoeringstaken

Belangrijk is daarbij dat de doorontwikkeling van de organisatie zich uitstrekt over alle uitvoeringstaken die we als Raad hebben: de Wet op de rechtsbijstand (Wrb), de Wet

schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp), de Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv) en de Legal Aid (LA) ten behoeven van vluchtelingen en asielzoekers.

Kern voor de doorontwikkeling van onze organisatie is dat we ons richten op:

1. het verbeteren van (de sturing op) het primaire proces (Wrb, Wsnp, Wbtv en LA) en daarmee de dienstverlening: een excellente uitvoeringsorganisatie;
2. het vergroten van het verandervermogen van de organisatie en medewerkers: een flexibele uitvoeringsorganisatie;
3. het ontwikkelen van de Raad als een kenniscentrum waarbij data- en informatie gedreven wordt gewerkt en gestuurd.

De Raad zal de verdere stappen die nodig zijn in de ontwikkeling naar een kenniscentrum beschrijven en daartoe de eerste stappen zetten. Kennis, onderzoek, ontwikkeling en innovatie krijgen een aparte plaats in de organisatie. Daarvoor zullen binnen de Raad verbindingen tot stand komen tussen medewerkers van verschillende afdelingen die verdere vorm gaan geven aan het zijn van een kenniscentrum.

De veranderopgave die de Raad de komende jaren te wachten staat, wordt mede bepaald door opgaven afkomstig uit het programma Stelselherziening, maar ook het programma Tolken in de Toekomst (TidT), het programma ZSM/Jeugd Piket, de visie op schuldsanering (het rapport Berenschot), de rechtsbijstand in het kader van het strafproces MH17 etc. Deze opgaven en de hieruit voortvloeiende activiteiten komen in hoofdstuk 2 van dit jaarplan aan bod.

Het 'beslag' dat de veranderopgave op de Raad legt, is groot en wisselt voor de Raad door de tijd heen door de eigen dynamiek van al deze opgaven. Daarbij moet ook de 'going concern' doorgang vinden met de ook daarvoor noodzakelijke inspanningen. Het uitvoering geven aan deze uitdaging / opgave heeft voor de Raad risico's in zich waarvoor risicomanagement en beheersmaatregelen nodig zijn.

De bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen van de Raad zullen aanpassing vereisen om ons in staat te stellen aan deze uitdaging/opgave invulling te geven.

ICT

Onder andere de uitkomsten uit het programma Stelselherziening, stellen nieuwe eisen aan het ICT-landschap van de Raad. Tegelijkertijd zal de continuïteit van het huidig primair proces gewaarborgd moeten blijven. Daarom is het van belang dat (delen van) het ICT-landschap op tijd wordt/worden vernieuwd. De Raad heeft in beeld gebracht welke maatregelen en investeringen voor instandhouding van het huidig ICT-landschap noodzakelijk zijn.

Voor de korte- en middellange termijn zijn concrete afspraken nodig tussen de Raad en de eigenaar/opdrachtgever die de continuïteit van het primair proces zullen waarborgen. Het risico van desinvestering moet daarbij zoveel mogelijk vermeden worden. Dit komt terug in hoofdstuk 3 over Bedrijfsvoering.

Een eventuele claim voor vernieuwing van het ICT-landschap dient op tijd in de begrotingscyclus voor 2021 meegenomen te worden.

Risicomanagement

Om te voorkomen dat een disbalans ontstaat tussen de reguliere bedrijfsvoering en de uitvoering van projecten en om het opstarten / in stand houden van teveel projecten te voorkomen, heeft de Raad besloten tot een extra inspanning op het vlak van portfoliomanagement. Dat moet bijdragen aan het zo goed mogelijk onderling kunnen afwegen en prioriteren van de benodigde activiteiten. Daarbij gelden ook objectieve selectiecriteria en overwegingen zoals capaciteit. De Raad zal ook voor projecten in het kader van het programma Stelselherziening bezien hoe deze in het portfoliomanagement opgenomen kunnen worden en wat er nodig is voor een 'go' voor uitrol.

Hoofdstuk 2 - Rechtsbijstand, Wsnp, Wbtv en Legal Aid

2.1. Het programma Stelselherziening bij de Raad

Zoals gezegd zijn in november 2018 de contouren van een nieuw stelsel voor gesubsidieerde rechtsbijstand geschetst, met een grote impact op de Raad. De gesprekken met het ministerie van J&V over de nadere invulling en uitwerking zijn sinds 2019 in volle gang. Om de invulling goed te stroomlijnen heeft de Raad een liaison Redesign/Stelselherziening aangesteld, die zorg draagt voor interne informatievoorziening en afstemming met het programma Stelselherziening bij het ministerie.

In het kader van het programma Stelselherziening heeft de Raad de opdracht gekregen om de gevolgen van de inning van eigen bijdragen door de Raad uit te werken. Aan de Raad is toegezegd dat hij ook voor de toekomst de rol van het besluitvormend orgaan voor gesubsidieerde rechtsbijstand zal krijgen. De rol van 'beslisser' wordt daarom verder uitgewerkt met daarbij tevens een omgevingsanalyse en een beschrijving welke informatie de Raad van de ketenpartners nodig heeft om deze rol in te vullen. Daarbij komt ook aan bod welke veranderingen nodig zijn indien de Raad zijn klantprocessen inricht met de rechtzoekende, de burger, als aanvrager in plaats van dat –zoals nu– de advocaat/mediator als aanvrager optreedt. Dit impliceert een 'kanteling' naar de voorkant van het proces waarbij de aandacht voor de rechtzoekende zich veel meer verplaatst naar het begin van het proces. De Raad zal zich in dat verband voorbereiden op de uitvoering van een GAP-analyse eind 2020 om de impact van al deze veranderingen in beeld te brengen.

De toekomstige rollen van 'pakketontwikkelaar' en 'inkoper' zijn vanuit het programma Stelselherziening nog niet concreet ingevuld of belegd. De Raad zal het voortouw nemen om te komen tot 'oplossingsroutes' die passen bij veel voorkomende juridische problemen. Ook hier zal de behoefte van de rechtzoekende, de burger, centraal staan. De Raad zal zich bij het uitwerken van de maatregelen richten op voldoende aanbod van 'passende oplossingen'. Dit aanbod van passende oplossingen zal vooraf getoetst worden aan nog te ontwikkelen kwaliteitscriteria. De Raad zal een subsidieregeling voor oplossingsroutes opstellen en uitvoeren, waarbij veldpartijen subsidie kunnen aanvragen voor experimenten om tot de ontwikkeling van pakketten of oplossingsroutes te komen. Ook voor dergelijke experimenten zullen criteria worden opgesteld.

De Raad zal zorgdragen voor het stimuleren van innovatie, door pilots voor te dragen, te ondersteunen en mee te werken aan de gewenste vernieuwingen en verbeteringen in het stelsel. Er wordt ingezet op een werkend stelsel dat evidence-based en lerend wordt ontwikkeld.

Ook gaat de Raad samen met de NOvA onderzoeken welke ondersteuningsbehoefte er is bij de sociale advocatuur op het gebied van innovatie, zodat advocaten bijvoorbeeld hun positie op ICT gebied kunnen versterken. Ook met de Mediationfederatie Nederland (MfN) zal hier voor wat betreft de mediators naar worden gekeken.

De Raad wil nauw samenwerken met het Juridisch Loket, met name ook als het gaat om de stelselherziening.

Naast de hiervoor genoemde opdrachten aan de Raad, te weten: Inning Eigen Bijdrage, Rol Beslisser en Ontwikkeling Rechtshulp pakketten, zijn daar per 1 september 2019 twee projecten aan toegevoegd die betrekking hebben op de 'brede toegang', te weten: Samenwerking Eerste Lijn en Innovatie Sociale advocatuur.

De uitvoeringstoets Inning Eigen Bijdrage is in oktober 2019 opgeleverd en afhankelijk van de bestuurlijke besluitvorming zal er een vervolg worden gegeven aan een implementatie daarvan. Afhankelijk van de besluitvorming over het beleggen van de taak van de inning van de eigen bijdragen komen hier (voorbereidende) implementatie werkzaamheden uit voort.

Voor alle projecten is het intern opdrachtgeverschap geborgd en zijn projectleiders aangesteld, waarbij samenhang en overzicht ook geborgd is door een projectleider die tevens een coördinerende taak heeft. Ook is hier ondersteuning in vorm van onder meer HRM, control, en ICT bij ondergebracht.

De in het kader van de Stelselherziening voorgestane kanteling naar de voorkant van het stelsel gaat naar verwachting leiden tot nieuwe samenwerkingsverbanden. Hierbij wordt de verbinding gelegd met andere domeinen zoals bijvoorbeeld het sociaal domein, strafrecht en migratie. Nieuwe

spelers zullen hun intrede in het stelsel doen. Technologische ontwikkelingen en digitalisering bieden kansen voor kwalitatieve verbetering van dienstverlening. Maar de burger moet tegelijkertijd verzekerd blijven van andere passende ondersteuning bij de toegang tot het stelsel.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/mijlpaal per tertaal
Redesign			
Borging van alle activiteiten rond Stelselherziening binnen de Raad	Inrichten programmaorganisatie, ondersteund door HRM, ICT, control en beleid	Liaison/manager DFF	Gereed T1
Vorbereiding Gap analyse	Samen met het ministerie, ook op basis van eigen visie van de Raad, invulling geven aan toekomstige rol van de Raad. Taken die daaruit voortvloeien bepalen en de GAP tussen ist en soll analyseren.	Liaison/manager DFF	Realisatie vanaf Q3 2020. Gereed T3 2020
Uitgewerkte criteria rechtshulp pakketten	Iteratief proces ontwerpen en ontwikkelen opstarten in samenspraak met Projectleider RHP Stelselherziening MinVenJ met begeleiding van Rebel. Criteria richten zich zowel op het pakket zelf als op de kwaliteit van de aanbieders. Activiteiten geschieden in samenwerking met het veld ¹ .	Liaison/manager DFF	Realisatie vanaf T2 2019, Gereed T2, april 2020
Subsidiereregeling rechtshulp pakketten opgesteld	In samenspraak met Projectleider RHP Stelselherziening ontwerpen van een regeling (subsidie/overeenkomsten)	Liaison/Hoofd stafdiensten	Realisatie vanaf T2 2019. Gereed november.
Rol beslisser gedefinieerd en getoetst	Met fictief rechtshulp pakket het gedefinieerde beslisproces iteratief toetsen	Liaison/manager DFF	Realisatie T3

De Raad zal voor zijn activiteiten in het kader van het programma Stelselherziening een overkoepelend programmaplan maken van op basis waarvan intern en extern (aan de opdrachtgever) over de voortgang en eventuele risico's gerapporteerd kan worden.

2.2. Ontwikkelen van de Raad als een kenniscentrum voor de Wrb, Wsnp, Wbtv en Legal Aid

¹ Best practice guides: best practices geven rechtsbijstandverleners duidelijke handvatten voor het behandelen van een zaak. Tevens kunnen cliënten hieruit afleiden wat zij van hun advocaat mogen verwachten. Best practices beschrijven hoe een bepaalde zaak in beginsel van A naar B kan worden gebracht. Tevens bieden best practices een duidelijke protocollering die door de Raad voor rechtsbijstand kan worden gebruikt bij de toevoegingswaardigheid van een zaak. De advocatuur heeft het voortouw in de ontwikkeling en het beschrijven van practices. Activiteiten kunnen worden bekostigd uit het bij het ministerie beschikbare budget voor de Stelselherziening.

De Raad wil zich ontwikkelen als kenniscentrum voor de rechtsbijstand, maar ook breder voor schuldsanering, tolk- en vertaaldiensten en Legal Aid. Om zo bij te dragen aan een doelmatige uitvoering binnen de stelsels, die bovenal aantoonbaar werken voor mensen. Kennis over de werking van het rechtsbijstandstelsel en het genereren van optimaal kennisrendement krijgen in het kader van de stelselherziening bijzondere aandacht.

Het vertrekpunt bij de verdere ontwikkeling en positionering van de Raad als kenniscentrum is niet de status quo 'dit is het nu, en zo is het straks'. Om als kenniscentrum (h)erkend te worden zal de Raad met een blik 'van buiten naar binnen' moeten kijken.

Twee kernvragen zijn hierbij leidend:

1. Welke kennis is nodig om aantoonbaar te kunnen vaststellen of het stelsel voorrechtsbijstand en de andere uitvoeringswetten (voor schuldsanering, tolken en vertalers en Legal Aid) werkt voor burgers?
2. Hoe kan een optimaal kennisrendement worden gegenereerd en geborgd?

Aan de hand van deze kernvragen zal in samenspraak met het Programma Stelselherziening, ketenpartners en belangrijke stakeholders verkend worden wat de kennis- en informatiebehoefte ten aanzien van het (nieuwe) stelsel zijn. Vanuit het kenniscentrum wil de Raad aantoonbaar bijdragen aan een effectief en doelmatig functionerend stelsel voor alle burgers. Daarbij wordt de verbinding gelegd met andere domeinen, met name het sociaal domein, het strafdomein en migratie.

Kennisbouwstenen

Data, informatie en best practices vormen de bouwstenen voor onze kennis. Die halen we uit bestaande systemen en onderzoek, maar ook van buitenaf, door data/kennis-allianties. De wijze waarop we onze kennis verzamelen, vastleggen, verwerken/veredelen en verstrekken is methodisch verantwoord en transparant. Onafhankelijkheid, kwaliteit, openbaarheid en controleerbaarheid van data en kennis zijn onze ijkpunten.

Kwartiermaken

De Raad ziet de ontwikkeling naar een kenniscentrum, of wat vooralsnog wordt genoemd Onderzoek, Ontwikkeling & Innovatie (OO&I), in een periode van drie jaar (2020-2022) plaatsvinden. De komende jaren worden gebruikt om kwartier te maken, zowel intern als extern. Zo ontwikkelt de Raad zich geleidelijk, planmatig, tot een kenniscentrum en brengt de Raad zich in een positie om bij te kunnen dragen aan een betere regievoering en toezicht op de uitvoering in het stelsel.

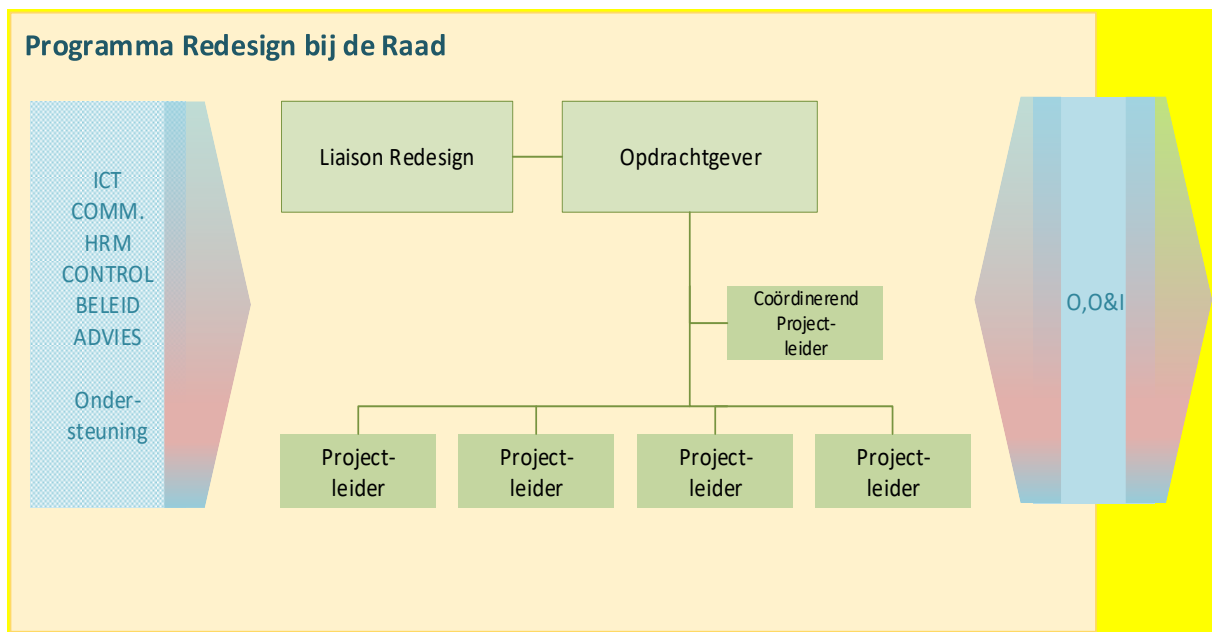
Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020
Ontwikkeling kenniscentrum			
Onderzoek, Ontwikkeling en Innovatie	Het plan voor de OO&I implementeren bij de Raad en ketenorganisaties	Kwartiermaker OO&I	T1-T3
Datakwaliteit	Inventarisatie bestaande en benodigde kennis, assessment ervan, geprioriteerd verbeterplan, uitvoering	Kwartiermaker OO&I	T1-T3
Kwartiermakersteam	Formeren stelselbreed team voor inventariseren kennisbehoefte en organiseren data-allianties	Kwartiermaker OO&I (in nauwe samenwerking met programma Re-design, ketenpartners en belangrijke stakeholders)	T1-T3
Procesverbetering	Inventariseren (en beschrijven) processen voor OO&I	Kwartiermaker OO&I	T1
Onderzoeksagenda	Meerjarige onderzoek agenda opstellen en uitvoeren	Kwartiermaker OO&I	T1-T3
Informatievoorziening: trends uit media outlets	Verzamelen en strategisch inzetten van informatie en trends t.b.v. beleid(sontwikkeling)	Kwartiermaker OO&I	T1

Informatievoorziening: inspelen op vragen uit politiek en samenleving	Proactief bijdrage leveren aan beleidsvragen/ maatschappelijke vragen	Kwartiermaker OO&I	T1-T3
Strategie	Strategicyclus inrichten en plannen	Kwartiermaker OO&I	T2
Kennispartnerschappen	Opzetten samenwerking met kennispartners en data-allianties	Kwartiermaker OO&I	Q1-Q4 T1-T3
(Data)experimenten	Waaronder: data-dialogen bestuursrecht, klachtrecht gedetineerden, oplossingsroutes (huur, ketenaanpak), procesmining	Kwartiermaker OO&I	Q1-Q4 T1-T3

Voor de ontwikkeling naar een kenniscentrum zal een programma aanpak worden beschreven waarmee overzicht en navolgbaarheid van de activiteiten en hun samenhang wordt bevorderd.

In onderstaand schema staat de samenhang weergegeven tussen het programma Stelselherziening/Redesign en de Raad als kenniscentrum:

Raad als kenniscentrum



2.3 Doorontwikkeling primair proces, samenvoeging HT proces en regulier proces

In 2019 zijn concrete stappen gezet om het primaire proces door te ontwikkelen zodat Compliance de norm wordt. De Raad beoogt met het bevorderen van compliant gedrag van de advocatuur – d.w.z. vrijwillige naleving van regelgeving en beleid en een doelmatig gebruik maken van het stelsel - de veranderingen te versterken die met de High Trust werkwijze in gang zijn gezet en tevens de veranderingen die voort (gaan) komen uit het programma Stelselherziening/ optimaal uitvoerbaar te laten zijn. Een belangrijke factor daarbij speelt het naar elkaar toegroeien van het reguliere proces en het High Trust proces en daarmee de voorbereiding van de organisatie op

integraal werken en het optimaliseren van de dienstverlening. Dat betekent investeren in nieuwe en zittende medewerkers op het gebied van opleiding en scholing. Daarbij gaat het niet alleen om het vergroten van de kennis en expertise en het ontwikkelen van vaardigheden op het gebied van samenwerking en communicatie, maar ook om het vergroten van het verandervermogen van de medewerkers. Medewerkers zijn in de toekomst allround geschoold, besluitvaardig, flexibel inzetbaar en kunnen een breed pakket aan taken bedienen. Daartoe zijn in 2019 activiteiten in gang gezet die in 2020 worden voortgezet.

In de aanstaande stelselwijziging wordt de vraag van de burger centraal gesteld. In het nieuwe stelsel zullen medewerkers van de Raad veel meer direct contact met de burger hebben dan nu. Daarop worden zij voorbereid en daarom wordt geïnvesteerd in gesprekstechnieken en dialoogvaardigheden. Dit zal in 2020 zijn verdere beslag moeten krijgen. Hierdoor zal de rechtzoekende beter en sneller bediend worden en zal de dienstverlening aan kwaliteit winnen.

Beheersing van de werkvoorraad

Duidelijk is dat de doorontwikkeling van het primaire proces en het 'open houden van de winkel soms op gespannen voet staan. De kosten gaan immers voor de baten uit. In 2019 is gebleken dat de werkvoorraad bij perioden hoger was dan gewenst. Aan de hand van het dit jaar ontwikkelde prognosemodel is de Raad beter dan voorheen in staat om bij te sturen en te prognosticeren zodat de voorraad en de doorlooptijden zo veel mogelijk binnen de afgesproken bandbreedte van 7.500-12.500 zaken blijven.

Doordat het bedrijfsprocessensysteem, dat het voor medewerkers van de Raad mogelijk moet maken om hun werk te doen, sterk is verouderd, treden regelmatig verstoringen op. Daarnaast is het verouderde systeem niet ingericht om tijdig de juiste management en sturingsinformatie op te leveren. Beide factoren beïnvloeden de prestaties en zijn een blijvend punt van aandacht. Vanwege het feit dat de ontwikkeling van Quartz Wrb, het nieuwe systeem dat het huidige bedrijfsprocessensysteem voor Wrb moet vervangen, in overleg tussen het Ministerie van JenV en de Raad ón hold' is gezet, is in 2019 met het onderzoek 'stofkam', geïnventariseerd welke systeem- en procesverbeteringen doorgevoerd kunnen en moeten worden om de continuïteit van het primaire proces te kunnen waarborgen. In overleg met de ministerie van J&V zal gekeken worden naar de noodzaak en financiering hiervan. De systeem- en procesverbeteringen die hieruit voortkomen zouden dan in 2020 moeten worden uitgevoerd.

2.4 Implementeren gevolgen intensiveringsprogramma rechtsbijstand in ZSM-zaken

Onder leiding van de departementale programmamanager intensivering rechtsbijstand ZSM, is de afgelopen periode goed voorbereidend werk verricht op het terrein van de verdere uitrol van de ZSM-werkwijze. De Raad participeert in de werkgroep ZSM. Buiten het feit dat de inbreng vanuit de Raad essentieel is gebleken voor de borging van de rechtsbijstand binnen het ZSM proces, heeft het er ook toe geleid dat er meer lijn en eenheid is gekomen in de ZSM-initiatieven binnen de arrondissementen. Om de diverse (nieuwe) initiatieven uit te voeren, is afstemming met de Raad nodig om de rechtsbijstand voor de burgers te borgen.

Door veranderende prioriteiten en de tijdsdruk die op het intensiveringstraject ligt, is het accent komen te liggen op het inregelen van de afdoeningsbijstand. In Rotterdam is dat per 22 juli 2019 geëffectueerd. Met de andere piketregio's is goed contact en worden vorderingen geboekt zodat de afdoeningsbijstand binnenkort landelijk geborgd zal zijn. Voor 2020 zal de Raad een actieve bijdrage blijven leveren aan de ZSM-werkgroepen en toezien op de uitvoerbaarheid er van en de borging van de rechtsbijstand binnen het ZSM proces.

Doelstelling	Subdoelstelling	Verantwoordelijk	Realisatie 2020 /mijlpaal per tertaal
Compliance als norm	Verder afdwingen vrijwillige naleving regelgeving en beleid. Doorontwikkeling HT proces naar compliance	Manager productie	Doorlopend (tot 2021)
	Integratie reguliere werkproces en HT werkproces	Manager productie	T2
	De relatie van bezwaar en beroep met het primair proces wordt verstevigd.	Manager productie	T3
	Investering in opleiding en scholing op het gebied van kennis en vaardigheden	Manager productie	Doorlopend en cyclisch
Beheersen doorlooptijden en werkvoorraad	Operatie stofkam: systeem- en procesverbeteringen ten behoeve van continuïteit primaire proces	Manager productie i.s.m. met IM	T3
	Versterken prognosticering ontwikkeling werkvoorraad	Manager productie	
Intensivering ZSM	Bijdrage leveren tot landelijk uniforme borging rechtsbijstand binnen werkwijze ZSM	Manager productie	Afhankelijk van besluitvorming met ketenpartners

2.5 Kwaliteitsbeleid rechtsbijstandverleners/inschrijvingsvoorwaarden

Advocatuur

De Raad heeft in 2019 met de Nederlandse Orde van Advocaten voortgaand overleg gevoerd over een substantiële verzwaring van de inschrijvingsvoorwaarden. Voor de zomer werd DRB al over de resultaten geïnformeerd. De inschrijvingsvoorwaarden worden later separaat van het jaarplan als aanvulling aan het departement ter goedkeuring voorgelegd

De Raad is voornemens vanaf 2020 in de inschrijvingsvoorwaarden deskundigheidseisen voor de rechtsterreinen arbeidsrecht, huurrecht en sociaal zekerheidsrecht te introduceren. Vanaf 1 januari 2021 mogen dan alleen advocaten die hiervoor specifiek ingeschreven staan toevoegingen op deze rechtsterreinen aanvragen. Ook wil de Raad het aantal specialisaties beperken waarvoor een advocaat ingeschreven kan staan. De huidige en nieuw in te voeren specialisaties worden daartoe ingedeeld in overkoepelende 'specialisatiegroepen'. Een advocaat kan dan vanaf 2020 voor maximaal vier specialisatiegroepen en drie piketsoorten ingeschreven staan.

Zoveel mogelijk wordt aangesloten bij de indeling van hoofdrechtsgebieden die de NOvA hanteert. Over de wijze waarop advocaat-stagiaires en paralegals bij de rechtsbijstand kunnen worden betrokken, vindt nog overleg plaats met de NOvA.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Vastleggen deskundigheidseisen en maximum aan specialisatiegroepen	Opname eisen in inschrijvingsvoorwaarden 2020	Hoofd staf	1-1-2020
Handhaving maximum aan specialisatiegroepen	Benaderen advocaten die deelnemen aan meer dan 4 specialisatiegroepen	Teamleider inschrijven	T1

Inschrijven van advocaten voor de rechtsgebieden arbeidsrecht, huurrecht en sociaal zekerheidsrecht	Advocaten in de gelegenheid stellen om zich in te schrijven	Teamleider inschrijven	Start T1/Realisatie T4
Voorkeursgebieden verwijsarrangement in lijn brengen met gewijzigde registratie	Registratie voorkeursgebieden wijzigen/advocaten benaderen	Hoofd staf / Teamleider inschrijven	T2
Per 1-1-2021 toetsing op aanwezigheid specialisatie	Beleid toetsing aanpassen	Hoofd staf / Teamleider inschrijven	T4

Bijzondere curatoren

Per 1 juli 2019 heeft de Raad nieuwe deskundigheidseisen voor bijzondere curatoren ingevoerd. Gedragsdeskundigen die niet tevens mediator zijn, zullen in de gelegenheid worden gesteld om overeenkomsten met de Raad te sluiten, zoals reeds aangekondigd in het (addendum op) het jaarplan 2019. Tussen 1 juli 2019 en 1 januari 2020 verneemt de Raad van de Stichting Bijzondere Curator Nederland (BCN) welke advocaten, mediators en gedragsdeskundigen op de lijsten van de rechtbanken voldoen aan de voorwaarden voor inschrijving. De Raad zal vervolgens die advocaten en mediators voorwaardelijk als bijzondere curator inschrijven. Vanaf 1 januari 2020 zal de Raad voor het eerst gaan toetsen of toevoegingen voor het verrichten van werkzaamheden worden aangevraagd door voorwaardelijk ingeschreven bijzondere curatoren.

Een van de voorwaarden voor de definitieve inschrijving in het register, is het behalen van het examen. In het examen zal worden getoetst of de kandidaat voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Advocaten, mediators en gedragsdeskundigen die voldoen aan deskundigheidseisen voorwaardelijk inschrijven als bijzondere curatoren	Uitwisselen gegevens met Stichting BCN/voorwaardelijke inschrijving verwerken	Teamleider inschrijven	T1/1-1-2020
Bewerkstelligen dat alle bijzondere curatoren examens hebben afgelegd	Organiseren en afleggen examens door Stichting BCN (duur 3 jaar)	Teamleider inschrijven	Ongoing

2.6 MH17

Maart 2020 start het Strafproces MH17. Voor een goed strafproces is essentieel dat zowel verdachten als nabestaanden kunnen rekenen op goede rechtsbijstand. De Minister van J&V heeft aan de Raad gevraagd daarvoor een plan van aanpak, inclusief begroting op te stellen. Dit plan is in Q3 2019 voltooid en met het ministerie van J&V afgestemd.

De scope van dit plan beperkt zich tot de organisatie van de rechtsbijstand en de vergoeding van de daaruit voortvloeiende declaraties voor de geleverde rechtsbijstand aan de verdachten en de nabestaanden van de slachtoffers.

Planning, activiteiten en begroting worden hier niet verder behandeld, want deze maken onderdeel van het Plan van Aanpak MH 17 uit, waarnaar hier wordt verwezen. In de begroting 2020 bij dit jaarplan zijn de kosten van extra personele inzet meegenomen.

2.7 Rechtwijzer

Nu de termijn is afgelopen waarop de Visie Rechtwijzer 2017 – 2019 zag, wordt in 2020 opnieuw naar de toekomst van Rechtwijzer gekeken. Uit de bezoekersaantallen blijkt dat Rechtwijzer door veel mensen als startpunt van hun route door het recht wordt gebruikt. Rechtwijzer is dus een belangrijke voorziening voor burgers; de Raad blijft deze aanbieden. Maar de precieze invulling van de rol en functie van Rechtwijzer zal mede worden bepaald door de uitkomsten van evaluatie eind 2019 en de plannen van het programma Stelselherziening met betrekking tot de laagdrempelige digitale toegang.

Lopende activiteiten, zoals het ontwikkelen van digitale routes door het recht voor veelvoorkomende problemen, worden voortgezet. In samenspraak met het project Regie Huurketen wordt bijvoorbeeld ingezet op de informatiebehoeften van huurders. Met de rechtswinkels wordt gekeken hoe zij een rol zouden kunnen spelen in de digitale route-ontwikkeling. Ook bestaande samenwerkingsverbanden, zoals met Justice42 (uitelkaar.nl),

Arbeidsmarktresearch Universiteit Amsterdam (MagOntslag), Mind Korrelatie (Rechtwijzer EHBO) en de bibliotheken (o.a. Proeftuin Rechtwijzer Tilburg) worden voortgezet, en nieuwe worden verkend. Concreet gaat de Raad met de vier erkende ADR-instanties in gesprek om te onderzoeken hoe burgers via Rechtwijzer naar de goede alternatieve geschilbeslechter kan worden (be)geleid. Tenslotte continueren we de contacten met collega-overheidsorganisaties zoals CAK en Schadefonds Geweldsmisdrijven en maken we van elkaars expertise gebruik om burgers van uniforme informatie te voorzien.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Strategie Rechtwijzer 2020 – 2024 ontwikkelen	Visieontwikkeling, visiedocument	Hoofd staf	T2
Digitale routes en tools	Huurrecht-routes	Hoofd staf	T3
Lopende samenwerkingen continueren.	Voortzetten en waar nodig relatie of inhoud actualiseren	Hoofd staf	Ongoing
Nieuwe samenwerkingen opzetten	Verkennen, plannen maken, uitwerken, implementeren	Hoofd staf	T3
Contacten overheidsorganisaties continueren	Voortzetten	Hoofd staf	Ongoing

2.8 Evaluatie maatregel kostenverhaal draagkrachtige veroordeelden

Maart 2017 trad deze maatregel in werking. De applicaties van de Raad zijn in december 2017 hierop aangepast waarna de dossiers bij Just-ID kenbaar zijn gemaakt. Het uitlezen van de zogenaamde triggers op deze dossiers is in februari 2018 gestart. Vanaf juni 2018 is de Raad op dagbasis bij met het uitlezen van de triggers.

Deze maatregel zal in 2020 worden geëvalueerd. De evaluatie van de maatregel zal een kwantitatief en kwalitatief karakter hebben en inzicht bieden in de kosten en baten van de maatregel. Ook knelpunten in de uitvoering zullen in beeld worden gebracht. De Raad wil de evaluatie in het derde tertaal 2020 uitvoeren omdat dan een representatieve uitvoeringsperiode van twee jaar kan worden beschouwd. De evaluatie zal waar nodig worden ondersteund door externe expertise. Hiervoor zijn middelen gereserveerd in de begroting.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Kwantitatief en kwalitatief beeld na twee jaar uitvoering VKR.	Initiëren opdracht en (doen) uitvoeren evaluatie en opstellen rapportage.	Manager DFF	T2: verstrekken opdracht. T3: uitvoeren evaluatie en opleveren rapportage.

2.9 Digitale inclusie

Digitale inclusie zet in op 'iedereen moet kunnen meedoen'. Ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders vinden het volgens het vanuit BZK ingezette programma *moelijk om te werken met digitale apparaten*. Digitale diensten van de overheid moeten daarom beter aansluiten op de gebruiker. De Raad voert op dit moment gesprekken om samen met andere uitvoeringsorganisaties dienstverlening aan te bieden vanuit het door de Manifestpartijen en Koninklijke Bibliotheek opgezette Informatiepunt Digitale Overheid en daarbij een inspanning te leveren om burgers vanuit hun eigen dienstverlening te verwijzen naar de ten behoeve van Digitale Inclusie ontwikkelde voorzieningen, aangeboden door de landelijke bibliotheken. Binnen de Raad wordt besluitvorming voorbereid om in 2020 aan te sluiten bij het Informatiepunt.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Digitale inclusie; iedereen moet kunnen meedoen	Aansluiting bij het Informatiepunt Digitale Overheid.	Manager DFF	T3

2.10 WSNP / Schuldsanering

De Wsnp is voor mensen met schulden niet altijd even toegankelijk. In 2019 zijn hiervoor een aantal onderzoeken uitgevoerd. In het recente rapport 'Aansluiting gezocht' van Berenschot waarin de aansluiting tussen de minnelijke en de wettelijke schuldsanering is verkend en dat in Q2 2019 is aangeboden aan het ministerie van Sociale Zaken, wordt hier ook aandacht voor gevraagd. Naar aanleiding van dit rapport bekijkt het ministerie hoe de bereikbaarheid van de Wsnp kan worden vergroot. Daartoe is het bureau Wsnp verzocht voor einde van dit jaar een quick scan te laten maken met concrete aanbevelingen die door het bureau gerealiseerd kunnen worden. Daar worden de aanbevelingen in het visiedocument van de Raad voor de Rechtspraak ("Schuldenproblematiek en rechtspraak", feb 2019) en de bevindingen uit eerdere Quick Scans uitgevoerd door bureau Wsnp (2011 en 2014) in meegenomen.

Met het ministerie van J&V is afgesproken dat Bureau Wsnp een aanvulling op het jaarplan 2020 aanlevert zodra duidelijk is welke maatregelen door c.q. voor Bureau Wsnp uitgevoerd moeten worden, zoals het vergroten van de herkenbaarheid van de Wsnp. Hetgeen in het onderstaande wordt beschreven, draagt dan ook een voorlopig karakter.

2020 zal in eerste instantie vooral in het licht staan van de mogelijke effectuering (van delen) van de aanbevelingen van het Rapport Berenschot. Daarnaast zal er aandacht zijn voor de verdere digitalisering van processen en het geïntensiveerd uitvoeren van reguliere taken die door o.a. het project Quartz/Wsnp in 2019 minder aandacht hebben gekregen.

Het jaarplanonderdeel Wsnp 2020 is tegen de achtergrond van hetgeen hiervoor is opgemerkt naar aanleiding van het rapport Berenschot vooralsnog een direct afgeleide van de eerder bepaalde 'speerpunten uitvoering Wsnp' die zijn geformuleerd voorafgaand aan het vaststellen van lange termijn-ambities voor de Wsnp. Van hieruit staan in 2020 centraal:

Digitalisering primaire processen

De realisatie van het ICT-project Quartz/Wsnp is in 2019 afgerond, waarbij deze applicatie in de tweede helft van 2019 op pilot-basis is geïmplementeerd. Q1 en Q2 2020 zullen vervolgens in het teken staan van de landelijke implementatie en doorontwikkeling. De doorontwikkeling betreft o.a.:

- Het aanpassen van functionaliteit in de financiële applicatie Navision. Dit betreft enerzijds het geautomatiseerd aanmaken van facturen m.b.t. openstaande vorderingen en vervolgens het digitaal versturen daarvan.
- Het in Navision kunnen genereren van de maandelijkse "negatieve rekeningcourantoverzichten" (RCO's) m.b.t. betalingen aan de bewindvoerders (de positieve RCO's worden reeds gegenereerd).
- Het realiseren van een koppeling tussen Quartz/Wsnp en de betreffende applicatie van de Rechtspraak voor geautomatiseerde gegevensuitwisseling met als doel minder foutmeldingen en minder handmatige verwerking.

Dienstverlening

In 2018 is Raadsbreed de telefonische dienstverlening ingericht naar het one-stop-shopping-principe. In het kielzog van deze ontwikkeling is in 2019 bekeken in hoeverre ook andere kanalen kunnen worden aangeboord of versterkt om burgers te voorzien van antwoorden op vragen over. De juridische helpdesk van Bureau Wsnp bestaat al sinds de oprichting van Bureau Wsnp en wordt door diverse partijen benaderd, o.a. schuldeisers, hulpverleners, beschermingsbewindvoerders, familieleden, schuldbemiddelaars, advocaten, medewerkers van het Juridisch Loket en schuldenaren. Om te onderzoeken of deze helpdesk nog voldoet t.a.v. bereikbaarheid en kwaliteit zal in 2020 een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

Continuïteit bewindvoerdersorganisaties

Het dalende volume aan Wsnp-zaken zorgt voor druk op de continuïteit van het bewindvoerderaanbod. Uitgangspunt is dat uitvoering van de Wsnp om betrouwbare en deskundige bewindvoerders vraagt. In 2018 is een plan van aanpak opgesteld en in 2019 is gestart met de ondersteuning van bewindvoerders m.b.t. de gevolgen van de volumedaling. Deze inspanning wordt in 2020 voortgezet en is gericht op:

1. signalering (actuele subsidie-informatie toegankelijk voor bewindvoerders) betalingsregelingen verrekenen voorschotten, delen informatie met andere stakeholders);
2. risicoanalyses;

3. afstemming met rechtbanken bij dreigende problemen;
4. inzet audit-instrumentarium;
5. ondersteuning bij het verkennen en realiseren van nieuwe activiteiten (rechtsbijstand moratorium, dwangakkoord en voorlopige voorziening uit art 287 Fw);
6. ondersteuning voor bewindvoerderorganisaties om geleidelijke afbouw te realiseren;
7. ondersteuning bij overdracht van caseload.

Kwaliteit

Bureau Wsnp kent twee vormen van auditing; de jaarlijkse schriftelijke audit en het driejaarlijkse kantoorbezoek. In 2020 wordt het kantoorbezoek uitgevoerd bij de advocatenkantoren waar Wsnp-bewindvoerders niet-advocaat werkzaam zijn.

Werkgroep rekenmethode vtlb en wijziging vtlb-calculator²

In 2021 wordt de wet Vereenvoudiging beslagvrije voet van kracht. Deze geheel nieuwe wijze van berekenen van de beslagvrije voet is van grote invloed op de zogeheten vtlb-calculator. In 2020 moet de werkgroep besluiten op welke punten de vtlb-calculator wordt aangepast (1), moet de nieuwe calculator en het bijbehorende rapport ontwikkeld/samengesteld worden (2) en moet voorlichting aan de professionals in het werkveld gegeven worden over de wijzigingen (3). Bureau Wsnp zal betrokken zijn bij bovengenoemde drie punten.

Doelstellingen Wsnp

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Digitalisering primaire processen	Doorontwikkeling Quartz/Wsnp en gerelateerde applicaties	Hoofd Wsnp	T1-T3
Verbetering dienstverlening	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek m.b.t. bereikbaarheid en kwaliteit helpdesk Wsnp	Hoofd Wsnp	T1-T2
Continuïteit bewindvoedersorganisaties	Signaleren en afwenden bedreigingen continuïteit van specifieke kantoren	Hoofd Wsnp	T1-T3
	Gecontroleerde afbouw van bewindvoederspraktijken waar continuïteit niet gewaarborgd kan worden.	Hoofd Wsnp	T1-T3
Verbeteren toegankelijkheid en bereikbaarheid van de Wsnp	Wordt in overleg/samenwerking met Ministerie in Q4 2019 nader uitgewerkt	Hoofd Wsnp	T1-T3
Borgen kwaliteit	Uitvoeren kantoorbezoeken bij advocatenkantoren waar Wsnp-bewindvoerders niet-advocaat werkzaam zijn.	Hoofd Wsnp	T1-T2
Vorbereiden Wet "Vereenvoudiging beslagvrije voet"	Ontwikkelen/aanpassen vtlb-calculator	Hoofd Wsnp	T1-T2

² Vtlb: vrij te laten bedrag.

<https://www.bureauwsnp.nl/vrij-te-laten-bedrag/de-berekening-van-het-vrij-te-laten-bedrag>

	Verzorgen voorlichting over nieuwe vtlb-calculator	Hoofd Wsnp	T2-T3
Effectueren "tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid"	Aanpassen websites en mobiele applicaties	Hoofd Wsnp	T1-T3

2.11 WBTv, Tolken en vertalers

WBTv, gevolgen programma Tolken in de Toekomst

In Q3 2019 is vanuit het programma TidT (in samenspraak met Bureau Wbtv) duidelijk gemaakt welke nieuwe taken en verantwoordelijkheden bij het Bureau worden belegd (b.v. inrichten en beheren noodlijst, invulling geven aan een mogelijke monitoringrol m.b.t. de afnameplicht), c.q. welke bestaande taken en verantwoordelijkheden dienen te worden bijgesteld. In Q4 2019 is eveneens door het programma TidT (in samenspraak met Bureau Wbtv) een nadere analyse uitgevoerd t.a.v. de impact van bovenstaande punten voor 2020, incl. de benodigde aanvullende financiën. Hierin zullen ook de extra tolktoetsen en tolkopleidingen worden opgenomen die o.b.v. een nog door het programma uit te voeren analyse inzichtelijk is gemaakt. Dit zal in 2020 middels een aanbesteding in de markt worden gezet.

In 2019 zijn een aantal taken en verantwoordelijkheden van het Bureau Wbtv onderbelicht gebleven doordat er veel capaciteit ingezet is op het programma TidT. Dit is echter voor 2020 niet meer te verantwoorden. 2020 zal dan ook in het licht staan van enerzijds dit programma en anderzijds "reguliere taken & verantwoordelijkheden".

Nieuw Register beëdigde tolken en vertalers (Rbtv)

Een van de veranderingen die uit het programma TidT voortvloeit, is de herinrichting van het Rbtv. Het aangepaste Rbtv zal differentiatie van niveaus en integriteitsscreening kennen. Daarnaast wordt een aparte lijst geïntroduceerd met tolken die in noodsituaties kunnen worden ingezet. Met het oog daarop heeft Bureau Wbtv in 2019 naast de reguliere werkzaamheden, extra inspanningen geleverd. Door het uitstel van de wijziging van de AMvB (het Besluit beëdigde tolken en vertalers) schuiven een aantal van de beoogde werkzaamheden door naar vooralsnog Q1 en Q2 2020.

Extra werkzaamheden voortkomend uit het programma Tolken in de Toekomst

De initieel in 2019 geplande afhandeling van "quick scans" en de bulk aan extra inschrijvingsverzoeken schuift door de vertraging van de AMvB door naar 2020. Met het oog op de gewijzigde criteria is ook te verwachten dat vaker een beroep wordt gedaan op de Commissie Btv, die adviseert over complexe dossiers. Dit geldt tevens voor de afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen. Op basis van ervaringscijfers, extrapolatie en de andere wijze van beoordelen wordt de volgende substantiële maar indicatieve toename verwacht: 200 bezwaren, 75 beroepen, 25 hoger beroepen (verwachte extra kosten ca. 250 k€) over 2020 en 2021 verdeeld.

Veranderende c.q. nieuwe taken & verantwoordelijkheden Bureau Wbtv

In Q4 2019 wordt door het programma TidT (in samenspraak met Bureau Wbtv) duidelijk welke nieuwe taken & verantwoordelijkheden bij het bureau worden belegd (b.v. inrichten en beheren noodlijst, invulling geven aan een mogelijke monitoringrol m.b.t. de afnameplicht), c.q. welke bestaande bijgesteld dienen te worden. Tevens wordt voor 2020 een nadere analyse uitgevoerd t.a.v. voorgaande punten, incl. de benodigde aanvullende financiën. Hierin zullen ook de extra tolktoetsen, taaltoetsen en tolkopleidingen worden opgenomen die o.b.v. een nog door het programma uit te voeren analyse inzichtelijk worden gemaakt. Dit zal in 2020 middels een aanbesteding in de markt worden gezet³.

Passend contact

De herinrichting van het Rbtv brengt ook de noodzaak met zich mee in de secundaire processen te zoeken naar verdere optimalisatie, b.v. zal waar een inschrijvingsverzoek niet wordt gehonoreerd,

³ Met het ministerie is afgesproken dat deze extra behoefte op een later moment aangeleverd wordt.

Bureau Wbtv zoveel mogelijk proactief optreden richting tolken en vertalers om potentiële geschillen snel en laagdrempelig te beslechten, in het uiterste geval tijdens de bezwaarfase.

Aanpassing uitvoeringsbeleid Bureau Wbtv

Het Besluit beëdigde tolken en vertalers wordt als gevolg van het programma TidT gewijzigd om zo de differentiatie in het Rbtv mogelijk te maken. Deze wijziging zal vermoedelijk in 2020 in werking treden. Dit heeft als gevolg dat alle beleidskaders met uitvoeringsregels herschreven moeten worden (incl. het uitvoeringsbeleid omtrent de Uitwijklijst). De adviescommissies (Kwaliteitsinstituut Wbtv, Commissie btv en Klachtencommissie Wbtv) hebben in 2019 aanbevelingen gedaan naar aanleiding van de ontwikkelingen die voortvloeien uit het programma TidT.

Gevolgen resultaten Programma TidT voor vertalers

Uitgangspunt van het programma TidT is dat vooralsnog geen wijzigingen voor de inschrijving van beëdigde vertalers in het Rbtv worden beoogd. In 2020 zal duidelijk worden of dit uitgangspunt inderdaad ongewijzigd blijft. Door de wijziging van het Besluit btv door implementatie van TidT verandert de positie van beëdigde vertalers desalniettemin. De verlengingsvoorwaarden zullen voor hen in ieder geval een wijziging te weeg brengen. Ook de uitbreiding/wijziging van het beleid permanente educatie verandert de positie van beëdigde vertalers in het Rbtv. De Raad ziet dan ook de noodzaak om duidelijkheid te scheppen over de positie van vertalers binnen het Rbtv en over het product "gewaarmerkte vertaling". De Raad zal daartoe advies vragen aan zijn adviescolleges en vervolgens een plan van aanpak indienen bij het ministerie. Na goedkeuring van dit plan zal de Raad in Q3/Q4 2020 starten met de implementatie (met doorloop naar 2021).

Communicatie over het programma Tolken in de Toekomst

Een goede uitleg van de resultaten uit het programma TidT en het uitoefenen van (positieve) invloed op kennis, houding en gedrag van de diverse doelgroepen en stakeholders vraagt om heldere en gefaseerde communicatie over het programma en de producten die daarbij worden opgeleverd.

Digitalisering processen (Quartz/portaal Wbtv)

In 2019 is gestart met de benodigde nieuwbouw van de applicatie Quartz Wbtv en dit zal in Q3 2020 worden afgerond. Hiervoor is een separate begrotingsclaim gelegd. Deze nieuwbouw wordt door diverse externe partijen uitgevoerd.

Bureau Wbtv zal hierbij ondersteuning leveren om functionaliteiten te ontwerpen, te testen en vervolgens te implementeren. Dit is echter van invloed op de personele capaciteit van het bureau die benodigd is om de reguliere taken uit te kunnen voeren. In 2019 was dit m.n. merkbaar op het vlak van compliancy en kwaliteit. In 2020 is het niet toelaatbaar om hier wederom concessies op te doen en is er dan ook aanvullende (tijdelijke) capaciteit nodig.

Compliance

Bureau Wbtv past compliancy al enige tijd toe als uitgangspunt bij de verlenging van inschrijvingen. Bureau Wbtv zal in Q1 2020 bezien waar deze werkwijze nog meer toegepast kan worden zonder af te doen aan de kwaliteit van het proces. Toezicht en controle (via steekproeven) blijven in 2020 doorlopen maar krijgen extra aandacht. Deze inspanningen moeten ertoe leiden dat de primaire processen nog efficiënter verlopen voor tolken en vertalers, maar ook voor Bureau Wbtv.

Audits

Tolken en vertalers die bijscholing volgen bij een van de aangewezen opleidingsinstellingen kunnen er van uitgaan dat de kwaliteit van de scholingsactiviteit geborgd is en het aantal te behalen PE-punten vaststaat. Om de kwaliteit van de opleidingsinstellingen optimaal te kunnen waarborgen, kan de Raad audits uitvoeren. Tijdens de audit worden de portfolio's van de erkende opleidingsinstellingen gecontroleerd en wordt onderzocht of zij het kwaliteitsplan naleven. In de afgelopen jaren zijn inmiddels meerdere opleidingsinstellingen aangewezen als erkende opleiding. In 2020 dient de eerste periodieke controle van een aantal opleidingsinstellingen uitgevoerd te

worden. Het doel van de audit is kwaliteitswaarborging door middel van het controleren van het kwaliteitsplan en de portfolio's van de opleidingsinstellingen.

Klanttevredenheid

Op basis van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat in de tweede helft van 2018 is gehouden onder ingeschreven tolken en vertalers, afnemers van tolk- en vertaaldiensten en bezoekers van de Wbtv-site, is Bureau Wbtv in 2019 gestart met een aantal verbeteracties om de dienstverlening te versterken. een aantal hiervan lopen door in 2020. In 2021 zal vervolgens een nieuwe meting worden uitgevoerd.

Doelstellingen Wbtv

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Nieuw Register Beëdigde tolken en vertalers	Een werkend en toegankelijk register dat voldoet aan de criteria uit het programma Tolken in de Toekomst	Hoofd Wbtv	T1-T3
	Op het moment van inwerkingtreden aangepaste AMvB zorg dragen voor inschrijvingen nieuwe tolken	Hoofd Wbtv	T2-T3
	Reële mogelijkheden voor tolken die nog niet zijn geregistreerd om hun competenties te versterken zodat zij aan de aangepaste criteria te voldoen	Hoofd Wbtv	T1-T3
Extra werkzaamheden voortkomend uit het programma Tolken inde Toekomst	Verwerken Quick Scans, voorinschrijvingen en inschrijvingen.	Hoofd Wbtv	T1-T3
	Borgen dat er voldoende extra capaciteit beschikbaar is t.b.v. het behandelen van bezwaren, beroepen en hogere beroepen gerelateerd aan de extra inschrijvingen.	Hoofd Wbtv	T2-T3
Veranderende c.q. nieuwe taken & verantwoordelijkheden Bureau Wbtv	In voorkomend geval doorvoeren organisatorische aanpassingen binnen het Bureau Noot: met ministerie afgesproken dat e.e.a. ná uitwerking in Q4 2019 nader wordt gespecificeerd.	Hoofd Wbtv	T1-T2
Passend contact	Proactief optreden bij dreigende klachten en bezwaren door telefonisch contact op te nemen.	Hoofd Wbtv	T1-T3

Aanpassingen uitvoeringsbeleid Wbtv	Aanpassen beleidskaders n.a.v. TidT, incl. doorvoeren aanbevelingen van de adviescommissies	Hoofd Wbtv	T1-T2
Gevolgen resultaten Programma TidT voor vertalers	Bijstellen beleidskaders n.a.v. TidT	Hoofd Wbtv	T1-T2
Digitalisering processen	In de nieuwbouw van Quartz/Wbtv realiseren van de basisfunctionaliteiten	Hoofd Wbtv	T1-T2
	Doorontwikkelen Quartz/Wbtv tot een volwaardige applicatie ter ondersteuning van de primaire processen	Hoofd Wbtv	T2-T3
Audits	Uitvoeren eerste periodieke controle van de erkende opleidingsinstituten	Hoofd Wbtv	T1-T3
Effectueren "tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid"	Aanpassen websites en mobiele applicaties	Hoofd Wbtv	T2-T3

2.12 Legal Aid

Flexibilisering asielketen

Het programma Flexibilisering asielketen is sinds 2018 langzaam op gang gekomen. Begin 2019 werd duidelijk wat de opdracht van het programma inhield en in de loop van het jaar is de inbreng van de afdeling Legal Aid van de Raad vooral gericht geweest op de maatregel rechtsbijstand (d.w.z. gefinancierde rechtsbijstand wordt pas na voornemen tot afwijzing asielverzoek verleend) communicatie en het project sturingsinformatie. Een en ander zal ook in 2020 aandacht vragen van de afdeling Legal Aid.

De Raad maakt geen onderdeel uit van de zogenaamde kleine keten, doch is als onderdeel van de asielketen een onmisbare gesprekspartner. Vertegenwoordiging van de Raad voor Rechtsbijstand in de programmaraad wordt nog steeds node gemist.

Logistieke uitdaging bij inhaalslag IND

Gedurende de afgelopen jaren is de behandelcapaciteit van de IND onvoldoende geweest om op alle asielverzoeken binnen de daartoe gestelde termijnen te beslissen. In Dublinzaken en in Veilig land zaken lukte dit grotendeels wel, maar bij asielverzoeken die in de algemene asielprocedure behandeld moesten worden liep de wachttijd op tot over een jaar. De IND heeft eind 2018 toestemming gekregen om de capaciteit te verhogen, maar dit leidde in 2019 nog niet tot een aanmerkelijk verkorting van de wachttijd voor asielzoekers. Lang wachtende cliënten zoeken zelf een advocaat, reden waarom meer dan de helft van degenen van wie de zaak nog niet in behandeling is genomen een advocaat heeft gemachtigd voor de procedure die aanstaande is. Naar verluidt zullen de nieuw ingewerkte medewerkers van de IND in de loop van 2020 volop productie kunnen draaien; het COA en de IND kunnen niet meer rekening houden met de wens van de

advocaat om de behandeling te doen plaatsvinden in het AC van hun voorkeur, bovendien zal het niet meer mogelijk zijn om advocaten setjes van 3 cliënten toe te bedelen. Advocaten moeten dus voor een enkele zaak naar verschillende AC's, hetgeen extra kosten met zich mee zal brengen waar het gaat om reistijdverlet en reiskosten. Niet duidelijk is of de afdelingen van de Raad in de AC's voldoende spreekkamers hebben als de productie op stoom komt.

Asielrechtsbijstand in de eerste lijn

Nu de achterstanden enorm zijn opgelopen, wordt duidelijk dat de rechtsbijstandverlening in asielzaken niet meer verloopt zoals dat is bedacht bij de invoering van PIVA (Programma Invoering Verbeterde Asielprocedure) in juli 2010. Niet alleen is daarna het Programma Stroomlijning Toelatingsprocedures gevolgd, met o.a. de invoering van de maatregel no cure, less fee voor vervolgaanvragen asiel, ook is het sporenbeleid ingevoerd, waarmee versnelling werd gerealiseerd voor de afhandeling van Dublin- en Veilig land zaken. De vraag rijst daarmee of de huidige opzet van de rechtsbijstand aan asielzoekers nog adequaat is. Zijn er geen nieuwe vormen van rechtsbijstand nodig? We gaan maar door en door, en lopen telkens tegen dezelfde issues aan zoals omtrent de kwaliteit rechtsbijstand, het overschot aan advocaten, het imago van de asieladvocatuur en verdienmodellen, de financiering van de rechtsbijstand (die gebaseerd is op een goed functionerend systeem, terwijl daar door de achterstanden van de IND geen sprake meer van is). De afdeling Legal Aid van de Raad wil hierover in het eerste trimester van 2020 een conferentie organiseren waarbij o.a. Ministerie. LARAV, VAJN, SVMA, wetenschap, VluchtelingenWerk, Nidos, IND, COA, enz. gevraagd zal worden om vanuit hun ervaring en kennis input te leveren op de vraag of de organisatie van de rechtsbijstand anders kan of zou moeten.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Bezien of organisatie rechtsbijstand A/V anders zou kunnen of moeten	Conferentie houden	Manager LA	T1
Follow up conferentie	Uitkomsten en vervolgacties op conferentie bepalen	Manager LA/directie	T2

Hoofdstuk 3 - Bedrijfsvoering

3.1 Inleiding

De Raad ontwikkelt zich in de komende jaren (2020-2025) naar een hechte en compacte organisatie, die wendbaar en flexibel is om op ontwikkelingen in te kunnen spelen. Dit stelt nieuwe eisen aan de werkwijze en organisatie van de Raad. Vanuit de bedrijfsvoering worden initiatieven hiervoor voorbereid en ondersteund. Dat gebeurt onder andere door:

1. ICT ontwikkeling en beheer;
2. de inzet ten behoeve van onderzoek, (organisatie)ontwikkeling en innovatie;
3. de in- en externe informatievoorziening;
4. portfoliomanagement, projectmanagementondersteuning en de inzet van projectleiderscapaciteit;
5. HRM;
6. Huisvesting, inkoop en contractmanagement.

Alles staat daarbij in het teken van het leveren van ondersteuning aan de burgers of het faciliteren van de eigen organisatie, ketenpartners en stakeholders. Een klantvriendelijke, open en op samenwerking gerichte benadering is daarbij leidend. Hiervoor is een betrouwbare dienstverlening noodzakelijk, om deze reden zal de focus gericht zijn op het verbeteren en het productiever, de som van effectief en efficiënt, maken van de eigen organisatie.

Met dit uitgangspunt voor ogen en door dit overtuigend uit te dragen wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan een beheersbare ontwikkeling van de Raad. Daarvoor zullen heldere prioriteiten gesteld moeten worden en afgewogen worden wat de Raad in eigen beheer doet (in concrete projecten of 'gewoon in de lijn') en wat de Raad moet uitbesteden. Beide vergen capaciteit en vraagt dus onderlinge afstemming en zorgvuldig portfoliomanagement.

3.2. Portfoliomanagement

In 2019 is het portfoliomanagement voor de Raad ingericht en stuurt het directieteam (portfolioboard) op het portfolio van de Raad. Voor de keuze en prioriteitstelling in het kader van het portfoliomanagement heeft het directieteam strategische doelen voor de Raad vastgesteld. Dit zijn de doelen voor de komende 3-4 jaar. Hiermee wil de Raad antwoord geven op de uitdagingen waarmee de Raad (vanuit de omgeving) wordt geconfronteerd. In het portfoliomanagement wordt een van de strategische doelen afgeleid *afwegingskader* gehanteerd om ieder initiatief te kunnen toetsen.

Het jaar 2020 staat in het teken om portfoliomanagement te internaliseren, als de manier van werken en sturen van projecten waar de directie zelf voor heeft gekozen. Deze standaard werkwijze voor het inplannen, prioriteren en afstemmen, betekent dat de stappen tussen een initiatief en het uiteindelijke resultaat steeds vanzelfsprekender kunnen worden genomen, waardoor de focus kan verschuiven van sturen op de korte termijn, naar het realiseren van doelen en incasseren van baten op de lange termijn.

Naast alle 'Raadsbrede' projecten worden ook de grotere ICT-opgaven toegevoegd aan het portfoliomanagement om zorg te kunnen dragen voor een goede beheersing van deze projecten. Maar ook voor beter inzicht in onderlinge afhankelijkheden. Het toegenomen inzicht stelt de portfolioboard(s) in staat te sturen op het realiseren van ambities met behoud van continuïteit van de productie.

De levenscyclus van alle projecten wordt in 2020 verder uitgewerkt waarbij de aandacht zal liggen bij het daadwerkelijke realiseren van voordelen/verbeteringen die bijdragen aan de strategische doelstellingen, het opstellen en borgen van de financiële kaders en bij de kwaliteit van de planvorming.

3.3. (Bestuurlijke) Informatievoorziening

Bij het vorm geven van een toekomstbestendige (Bestuurlijke) Informatievoorziening, onderzoekt de Raad hoe wij onze gegevens (informatie) (1) verzamelen, (2) vastleggen, (3) verwerken/veredelen en (4) verstrekken⁴. Hierop baseert de Raad zijn plannen om tot verbetering van de informatievoorziening te komen.

⁴ Definitie informatievoorziening: Alle activiteiten met betrekking tot het systematisch verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens, gericht op het verstrekken van informatie ten behoeve van het besturen -in engere zin- (kiezen uit alternatieve mogelijkheden), het doen functioneren en het beheersen van een huishouding, en ten behoeve van de verantwoordingen die daarover moeten worden afgelegd.

Om meer integraal te kunnen werken, compliant, op risico's gemanaged en informatie-gestuurd zullen in de toekomst andere en zwaardere eisen worden gesteld aan onze informatievoorziening. De vraag daarbij is "Hoe krijgen we de juiste informatie op het juiste moment op de juiste plek en zo, dat deze aansluit op de geformuleerde doelen van de raad en de informatiebehoefte in- en extern?". Om deze uitdagingen te realiseren speelt het werken en (be)sturen op basis van accurate informatie een fundamentele rol.

Het meer en beter gestructureerd werken op basis van gegevens (data) en analyse om (business)vraagstukken op te lossen dient diverse doelen. Denk daarbij voor de Raad bijvoorbeeld aan:

1. meer 'evidence-based' ontwikkelingen starten die het stelsel voor rechtsbijstand of de andere wetten waar de Raad uitvoering aan geeft kunnen verbeteren door een beter voorspellend vermogen;
2. het zoeken naar verbeteringen in de primaire werkprocessen die kunnen leiden tot betere prestaties, hogere opbrengsten, beheersing van de kosten etc.;
3. het ontdekken en onderzoeken van nieuwe en efficiëntere werkwijzen die kunnen leiden tot hogere tevredenheid van klanten en/of medewerkers;
4. betere detectie en preventie van mis- en oneigenlijk gebruik;
5. sneller en doeltreffender kunnen beantwoorden van concrete, ad-hoc, vraagstellingen uit bestuur, politiek, maatschappij.

Veel van de 'ingrediënten' om de informatievoorziening te verbeteren en als een kenniscentrum te ontwikkelen zijn al bij de Raad aanwezig. Zo is er een brede en hoogwaardige kennis op de vakgebieden bij de medewerkers aanwezig. De Raad beschikt met haar ICT-systemen over een 'rijke' verzameling aan gegevens. Er is methodologische kennis en capaciteit aanwezig voor data-analyse en onderzoek omdat de Raad beschikt over wetenschappelijk opgeleide onderzoekers, data-analisten, data-scientist en beleidsadviseurs. En, de Raad heeft de strategische keuze gemaakt om zich te willen ontwikkelen tot een kenniscentrum voor de rechtsbijstand, schuldsanering, tolk- en vertaaldiensten en Legal Aid. De daarbij te behalen doelstellingen staan beschreven in paragraaf 2.2 over het kenniscentrum.

3.4 ICT ontwikkeling en beheer

Zoals in de Strategische Agenda van JenV 'Samen werken aan recht en veiligheid' staat te lezen zijn er grote maatschappelijke effecten te verwachten van (in) de informatie-technologie. In dat licht zal de Raad zijn bedrijfsprocessen voor de Wrb, de Wsnp, de Wbtv en voor Legal Aid optimaliseren en door ontwikkelen.

Bij het (proces)ontwerp wordt rekening gehouden met de ontwikkelingen rond o.a.

1. Informatie-uitwisseling in de keten (de 'informatiepositie van de Raad');
2. Data-science / data-analyse;
3. Integraal en informatie-gestuurd werken (IGW);
4. Risico-gestuurd werken (controleren) en compliance.

Met de uitvoering van de Quartz projecten voor Wsnp, Wbtv en Wrb worden onze bedrijfsprocessen in de toekomst met moderne ICT ondersteund.

Moderne ICT: de ontwikkeling van Quartz

Het huidige ICT landschap van de Raad wordt in de komende jaren geleidelijk vervangen door het nieuwe Quartz landschap. Quartz Wsnp is in 2019 gerealiseerd en overgedragen aan de geselecteerde beheerpartij. Quartz Wbtv wordt momenteel gerealiseerd en voor juli 2020 zal er een eerste werkende versie worden opgeleverd. Beide Quartz applicaties worden na oplevering en overdracht, als onderdeel van het regulier beheer en onderhoud, in beperkte mate met nieuwe functionaliteit uitgebreid. De 'backlog' van deze doorontwikkeling wordt beheerd door een vertegenwoordiger van de business.

Voor Quartz Wrb geldt dat dit traject, in afwachting van concrete eisen en wensen vanuit het programma Stelselherziening, in overleg tussen het Ministerie van JenV en de Raad voorlopig 'on hold' is gezet. Bestuurlijke besluitvorming over het vervolg wordt eind 2019, begin 2020, verwacht. In afwachting van deze bestuurlijke besluitvorming moet de Raad mitigerende maatregelen voor de het huidige ICT landschap nemen om de continuïteit van dienstverlening te kunnen waarborgen. Bovendien zijn geplande verbeteringen die met de implementatie van Quartz Wrb zouden worden gerealiseerd, nu niet meer op tijd of vanzelfsprekend. Bijvoorbeeld in het kader van toewerken naar de nieuwe doelarchitectuur van de Raad, het voorkomen van problemen als gevolg van legacy, en de door de overheid gestelde doelen met name de digitalisering van de processen en digitale toegang tot de overheid.

Portaal-functionaliiteit

Alle hiervoor genoemde Quartz-applicaties hebben of krijgen 'portaal-functionaliiteit' waarmee het contact en de afhandeling met de gebruikers plaatsvindt. Alle portaal-functionaliiteit wordt op basis van een nieuw platform (Mendix) door de Raad (her)ontwikkeld en past in de doelarchitectuur van de Raad.

Meer flexibiliteit en beter wendbaar

De geleidelijke omvorming van Raad voor Rechtsbijstand naar een meer wendbare, flexibele en kennis gedreven organisatie heeft impact op het ICT beheer en de ICT ontwikkeling. We willen daarbij zo duurzaam mogelijke oplossingen implementeren, zodat de Raad klaar is voor de toekomst, weinig tot geen 'rework' hoeft te doen en flexibel en wendbaar genoeg is om op ontwikkelingen te kunnen inspelen. Het doel is om een vanuit ICT ontwikkeling en beheer op de klant (de eigen business of ketenpartners) gerichte support te leveren. In nauw contact met de business, ketenpartners en leveranciers willen we behoeften peilen, prioriteiten bepalen en capaciteit toekennen. Dat vraagt van de ICT-medewerkers meer regie voerende competenties. Flexibiliteit en wendbaarheid uiten zich in de snelheid waarin op nieuwe ontwikkelingen die op de Raad afkomen (zoals de Stelselherziening) kan worden ingespeeld en waarop wijzigingen, zowel groot als klein, in het applicatie landschap kunnen worden doorgevoerd. Dat geldt tevens voor de snelheid waarmee de ontwikkelde software in beheer kan worden gegeven/genomen.

Aan de ontwikkelkant zal er ruimte moeten zijn voor snelle ontwikkeltechnieken en applicaties, het zogeheten 'Rapid Application Development'. De insteek daarbij is de komende periode met de (door)ontwikkeling van bestaande applicaties de start te maken met het gebruik van nieuwe methoden zoals 'scrum', 'agile' en 'continuous delivery', welke goed aansluiten op 'Rapid Application Development'.

Deze ontwikkelingen benadrukken de noodzaak tot het 'investeren' in medewerkers, wat ook bijdraagt aan het kunnen behouden van medewerkers voor de Raad. Waar nodig en mogelijk zal in uitbreiding van ICT-personeel worden voorzien. Ook word gedacht aan het wederzijds delen van schaarse ICT-kennis(gebieden) met andere uitvoeringsorganisaties in het JenV-domein.

Concrete initiatieven

Tegelijk met alle ICT vernieuwing (Quartz en portaal-projecten) bij de Raad vindt er een professionalisering plaats van de ondersteunende functies voor de technische en functionele infrastructuur van de Raad. In samenwerking met de Raadsbrede initiatieven ontwikkelt de afdeling voor ICT ontwikkeling en beheer een plan van aanpak 2020 voor een vakbekwame organisatie. In het volgende hoofdstuk worden de hiervoor relevante doelen omschreven.

De grote hoeveelheid werk in het kader van ICT ontwikkeling en ICT beheer, die nodig is om de continuïteit te waarborgen en de doelen van de Raad te halen, vraagt om een goede en zorgvuldige planning met behulp van ICT portfoliomanagement. Het ICT-portfoliomanagement wordt vanaf 2020 gehanteerd en vindt aansluiting bij het 'Raadsbrede' strategisch Portfoliomanagement.

De Raad heeft in 2019 een doelarchitectuur vastgesteld die voor de komende zeven tot tien jaar de basis vormt voor alle ICT ontwikkelingen en keuzes bij de Raad. De Raad wil het komende jaar gebruiken om op een verantwoorde manier en zonder desinvesteringen in de richting van deze doelarchitectuur te groeien. Daarmee worden de grootste risico's in het huidige applicatielandschap voor het primaire proces van de Raad gemitigeerd.

Doelstellingen ICT, Informatievoorziening en programma-/projectmanagement

Doelstelling	Subdoelstelling	Verantwoordelijk	Realisatie 2020
ICT ontwikkeling en beheer		Programmadirecteur / (gedelegeerd)opdrachtgever	
Informatietechnologie: Project Quartz IKV	Realisatie IKV Gras	Projectleider n.t.b.	Q2
	Realisatie IKV portaal	Idem	Q2
Informatietechnologie: Project Quartz Wbtv (1 ^e fase - MVP)	Realisatie Quartz Wbtv CRM	Algemeen projectleider realisatie Quatz-wbtv	Q2
	Realisatie Quartz Wbtv portaal	Idem	Q2

Informatietechnologie: Project Quartz Wrb	Voorbereiding Quartz Wrb (afhankelijk van verloop programma Stelselherziening)	Projectleider n.t.b.	n.t.b.
Handmatige/papieren-werkprocessen en data-entry-processen verdwijnen	Daar waar mogelijk door middel van procesoptimalisering huidige processen verbeteren en door automatisering ondersteunen	Hoofd Informatiemanagement	Q1-Q4
Professionalisering beheer	Doorontwikkeling van vakbekwame beheerorganisatie (op basis van vastgesteld pva 2020)	Hoofd Informatiemanagement	Q1-Q4
Doelarchitectuur beheren	Ontwikkelpad vaststellen en borgen van de doelarchitectuur	Hoofd Informatiemanagement	Q1
Kwaliteitsborging beheer	Er is een proces van 'continuous delivery' voor de doorontwikkeling van applicaties	Plv Hoofd Informatiemanagement	Q2
	Er is een proces van ICT-portfoliomanagement in werking	Plv Hoofd Informatiemanagement	Q2
	De IM organisatie is in staat om regie te voeren op de keten (koppelvlakken tussen en met leveranciers)	(Plv) Hoofd Informatiemanagement	Q1-Q4
	Audit Baseline ICT Management uitgevoerd	Hoofd Informatiemanagement	Q2
Programma- en projectmanagement		Programmadirecteur	
Portfoliomanagement (PFM) in uitvoering	Er vindt 4-wekelijks terugkoppeling in het portfolioboard (directieteam) plaats d.m.v. PFM-rapportage en er wordt a.h.v. PFM gestuurd.	Portfoliomanager en PMO	Q1-Q4
Levenscyclus van projecten wordt in 2020 verder uitgewerkt	Projecten kenmerken zich door: 1.het daadwerkelijke realiseren van baten die bijdragen aan de strategische doelen; 2.het opstellen en borgen van de financiële kaders; 3.de kwaliteit van de planvorming	Portfoliomanager samen met opdrachtgevers	Q1-Q4
Vraag-aanbod sturing projectenpool	Er is een proces van vraag- en aanbodsturing in werking en wordt ondersteund vanuit de programmadirectie	Portfoliomanager en PMO samen met opdrachtgevers	Q1-Q2

Effectueren "tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid"

Het "Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid" bepaalt dat overheidsinstanties hun websites en mobiele applicaties toegankelijk maken door toepassing van standaard [EN 301 549](#). Het besluit verplicht (semi-)overheidsinstanties om de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties (apps) voor mensen met een beperking (zoals laaggeletterden en blinden) te waarborgen. Deze standaard is de opvolger van de Webrichtlijnen. Voor 01-10-2020 moeten de websites van de Raad voldoen aan de eisen die voortkomen uit dit besluit. De Raad zal in beeld brengen wat daarvoor nodig is.

3.5 HRM

De HRM-speerpunten voor 2020 hebben een vrijwel identiek karakter als die van 2019. Volgend jaar zal in het teken staan van doorontwikkeling van de ingezette activiteiten van de voorgaande jaren. Het Implementatietraject Integraal Werken (IIW) zal eveneens een aanzienlijke inzet vragen van medewerkers, leidinggevendenden en HRM.

Wendbare organisatie

Voor de realisatie van een wendbare Raad blijven de thema's duurzame inzetbaarheid, leiderschap en flexibiliteit van belang. In het veranderplan IIW is daar het een ander over geschreven. De volgende thema's zijn daarbij in het bijzonder relevant.

Duurzame inzetbaarheid en aanpassingsvermogen (flexibiliteit)

Duurzame inzetbaarheid blijft vanzelfsprekend een van de belangrijkste aandachtsgebieden voor de komende jaren. De Raad zet tal van instrumenten in om dit te bevorderen.

In 2020 zal de aandacht op dit onderwerp net als voorgaande jaren onveranderd hoog blijven. De veranderingen die er bij de Raad aankomen vragen om aanpassingsvermogen van medewerkers. Veranderingen zullen vanaf heden de enige constante zijn, hetgeen betekent dat de Raad als organisatie wendbaar moet zijn met flexibele medewerkers.

Drijfveren en talenten

Vanwege de continu veranderende organisatie, is het belangrijk dat medewerkers een goed beeld hebben van hun talenten en potentieel, om op basis daarvan passende (loopbaan)keuzes te kunnen maken. De leidinggevende speelt daarin een heel belangrijke rol. Door te luisteren, feedback te geven, de professionele ontwikkeling te stimuleren en medewerkers te coachen kan de leidinggevende de medewerker helpen om dit zelfbeeld te ontwikkelen.

Het is de taak van de leidinggevende om de medewerker te helpen om een realistisch beeld te krijgen van de eigen positie en te stimuleren om een (kleine) uitdaging aan te gaan.

Om dit proces, de medewerkers en de leidinggevende hierbij te ondersteunen, wordt er vanuit HRM talent- en drijfveren analyses (TMA's) aangeboden de medewerkers.

(Eigentijds) leiderschap

Het behoeft weinig aanvullende toelichting dat bovenstaande en de ontwikkelingen bij de Raad vragen om goed leiderschap. Enerzijds om de veranderingen goed te managen, anderzijds om 'de winkel open te houden'. Dit vraagt dus om goed en eigentijds leiderschap vanuit een coachende stijl. Aandacht zal er dan ook blijven voor de HR-cyclus, coaching, intervisie en training. Vanuit de expertgroep IIW Leiderschap zal er in afstemming met het management en HRM concrete ontwikkelactiviteiten voorbereid en uitgevoerd worden.

Strategische personeelsplanning en krappe arbeidsmarkt

Voor een goede afstemming van vraag en aanbod is adequate informatievoorziening een voorwaarde. Zowel informatie over het arbeidsperspectief als over talenten en ambities van medewerkers zijn onmisbaar voor het waarborgen van een goede personeelsbezetting in de toekomst. Met de strategische personeelsplanning wordt beoogd om het strategisch veranderproces en de gesprekkencyclus samen te laten komen. Het proces van strategische personeelsplanning ondersteunt daarmee zowel de realisatie van strategische veranderingen als de ontwikkeling van de professionele loopbanen van de medewerkers. Daarnaast is het van belang bij het tijdig kunnen werven van gekwalificeerde medewerkers in een krappe arbeidsmarkt en het bieden van perspectief. Door de krapte van de arbeidsmarkt en het stimuleren van mobiliteit wordt meer samenwerking gezocht met de verschillende netwerken van de Raad. De Raad is o.a. lid van Flexpool publieksector.nl, deltaxflex voor uitwisseling van personeel. Daarnaast zal dit jaar structuur worden aangebracht in het opleiding- en ontwikkelingsbeleid en worden de belangrijkste leerlijnen ontwikkeld.

Herijking functiegebouw

De sluitpost van IIW betreft een actualisering/herijking van de functies binnen de Raad.

Voorwaardelijk is dat de gewijzigde organisatiestructuur is geïmplementeerd met daarbij de inrichting van de (multidisciplinaire) teams, de functies met de zogenaamde batches (m.b.t. het primair proces).

Om te voorkomen dat deze herijking een eenmalige exercitie wordt en waarbij er primair gekeken wordt naar de bijbehorende inschaling, is de aanpak, opzet en implementatie hierbij erg belangrijk. Er zal daarom een geïntegreerd plan komen op basis van het hogere doel, waaronder het vormgeven van de organisatieverandering en het realiseren van de gewenste cultuur.

WNRA

Voor de Raad als ZBO heeft de WNRA – weliswaar beperkt – enige consequenties. Zo zullen alle medewerkers vanaf 1 januari 2020 de ambtenarenstatus krijgen. De Ambtenarenwet is vanaf dat moment ook op de medewerkers van de Raad van toepassing zijn. In 2019 zullen hiervoor voorbereidende activiteiten worden uitgevoerd.

De belangrijkste wijzigingen zijn dat alle medewerkers de ambtseed of -belofte afleggen. Binnen 3 tot 6 maanden na 1 januari 2020 zullen alle medewerkers de eed of belofte hebben afgelegd. Integriteit staat, vanzelfsprekend zoals altijd, hoog in het vaandel. Daarom blijft dit onderwerp net als voorgaande jaren niet beperkt tot een papieren exercitie. Activiteiten die in de voorgaande jaren zijn ingezet (interactieve workshops over gebruik van sociale media, kernwaardensessies i.r.t. integriteit, geven van feedback) zullen aangeboden blijven worden. Tevens zal dit onderwerp regelmatig op werkoverleggen een agendapunt zijn.

Banenafspraken instroom arbeidsbeperkten

De Raad voldoet nog niet aan het quotum. Voor 2020 zal deze ruim uit 6 arbeidsplaatsen moeten bestaan. Er is een samenwerking met de stichting Studeren en Werken Op Maat en met Randstad Participatie.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Aanbod TMA beschikbaar	Medewerker mogelijkheid bieden om een TMA analyse uit te voeren	HRM	2020, vanaf T1
(Eigen)tijds leiderschap vanuit een coachende stijl	Visie op leiderschap ontwikkelen en uitvoering hieraan geven	Werkgroep IIW, directie en HRM	T1
Strategische personeelsplanning	Ontwikkeling en uitvoering van een SPP systeem	HRM	T3
Herijken functiegebouw	Actualiseren functiegebouw na implementatie IIW en multidisciplinaire teams	HRM	T3
WNRA	Uitvoeren eed/belofte	HRM en directie	T2
Banenafpraak participanten	Uitvoering geven aan banenafpraak	HRM, MT	T3

3.6 Huisvesting, inkoop en contractmanagement

Huisvesting, locaties Centraal kantoor en Arnhem

De Raad heeft in het kader van kostenbesparing op de huisvesting al verschillende stappen gezet en beziet de huisvesting in de aankomende periode samen met de wens integraler te gaan werken zoals beschreven in het veranderplan.

Het huurcontract voor het pand aan de Croeselaan in Utrecht loopt medio 2021 af. In het huurcontract is een huurdersoptie opgenomen die de mogelijkheid biedt de huurperiode met 5 jaar te verlengen. Gezien de zeer goede ligging en de voor deze regio relatief gunstige huurkosten zal de Raad bij de verhuurder aangeven gebruik te willen maken van deze huurdersoptie en het contract voor nog eens 5 jaar te gaan verlengen tot 2026. Eind 2019 vinden hierover gesprekken plaats met de verhuurder.

De Raad heeft in het kader van kostenbesparing het huidige, relatief dure, huurcontract in Arnhem reeds opgezegd en zal, afhankelijk van de uitkomsten van het traject "Implementatie Integraal Werken", bepalen welke definitieve huisvestingsbehoefte blijft bestaan. Tot dat moment zal er gebruik worden gemaakt van flexibele huisvesting die situationeel wordt bepaald. Gezien het aanbod in Arnhem zijn hierin, ook voor een eventuele langere termijn, geen knelpunten te verwachten. Voor het einde van 2019 ontstaat naar verwachting duidelijkheid.

Huisvestingsbeleid, in relatie tot duurzaamheid

Al in 2018 en 2019 zijn de eerste stappen gezet in het toepassen van het concept Activiteit Gericht Werken (AGW). Dit concept zal in 2020 verder onderzocht en toegepast worden. Op deze wijze wordt doelmatiger omgegaan met de beschikbare huisvesting. Achterliggende gedachte hiervoor is enerzijds het terugdringen van huisvestingskosten, anderzijds levert deze manier van werken een bijdrage aan het concept integraal werken.

Zoals aangekondigd in het Jaarplan 2019 heeft de Raad de eerste stappen gezet naar maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Denk hierbij o.a. aan het scheiden van afvalstromen (waar mogelijk) en een verdere digitalisering van processen met als gevolg minder papierverbruik. Ook is bij de herhuisvesting van diverse afdelingen bewust gekozen voor samenwerking met partijen die zelf ook duurzaam ondernemen. Voor 2020 staan er nog meer duurzaamheidsmaatregelen op het programma. Per vestiging zal bekeken worden hoe we hier vorm aan geven.

Leveranciers/contractmanagement

In 2020 past de Raad haar contractmanagement aan. Contracten worden niet langer opgenomen in Topdesk, maar staan geregistreerd in een speciaal hiervoor in 2019 aangekocht programma voor contractbeheer. Dit programma maakt het mogelijk scherper toezicht op zowel doelmatigheid als looptijd van contracten te houden. Daarnaast biedt deze aanpak mogelijkheden voor een passender en gericht contact met leveranciers.

Maatschappelijk verantwoord inkopen, in relatie tot duurzaamheid

De Raad voor Rechtsbijstand heeft een bijzondere plaats in de samenleving en hiermee een voorbeeldfunctie. Maatschappelijk verantwoord handelen zal dan ook een onderdeel vormen van de bedrijfsvoering. Daartoe heeft de Raad een aantal speerpunten als uitgangspunt: energie, inkoop, afval en catering. Voor elk speerpunt zal de Raad gerichte doelstellingen vaststellen en ernaar streven deze doelstellingen te realiseren. De eerste stappen naar een duurzame bedrijfsvoering zal de Raad zetten door hiervoor beleid op te stellen: Beleid duurzame bedrijfsvoering. Deze beleidsnotitie zal in de vorm van een meerjarenplan uitgewerkt worden.

Verdere digitaliseringsslag E-facturering, samenvoegen en verder digitaliseren administraties

In 2018 is er gestart met de eerste digitaliseringsslag op de afdeling Financiën, namelijk de implementatie van een nieuw financieel pakket. Met dit pakket is de Raad klaar voor nieuwe ontwikkelingen. In 2019 is E-facturering geïmplementeerd en digitale accordering van facturen. In 2020 wordt de digitaliseringsslag vervolgd met onder andere het consolideren van administraties en verdere inrichting van de koppeling met projectadministraties.

Doelstelling	Activiteiten	Verantwoordelijk	Realisatie 2020/ mijlpaal per tertaal
Huisvestingsbeleid, in relatie tot duurzaamheid	Inventariseren duurzaamheidsmaatregelen per vestiging	Faciliteiten	Q2
Scherper toezicht op leveranciers en contractmanagement	Scherper toezicht op contracten en passender contact met leveranciers	Faciliteiten	Doorlopend
Maatschappelijk verantwoord inkopen, in relatie tot duurzaamheid	Opstellen beleidsnotitie in de vorm van een meerjarenplan	Faciliteiten	Q3
Digitaliseringsslag	Consolideren en verder digitaliseren administraties	Financiën	Q3

Hoofstuk 4. Risicoanalyse en beheersmaatregelen

Jaarplan 2020, Inventarisatie risico's	Beheersmaatregelen
<p>Verstoring van balans tussen het reguliere proces en de activiteiten in het kader van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De strategische keuze van de Raad zich te ontwikkelen tot excellente uitvoeringorganisatie en een kenniscentrum; 2. De stelselvernieuwing voor de rechtsbijstand (programma Stelselherziening); 3. Het programma Tolken in de Toekomst voor de WBTv en andere externe opdrachten; 4. Het verandertraject van de Raad om een meer wendbare en flexibele organisatie te worden (om beter op ontwikkelingen uit de omgeving in te kunnen spelen). 	<p>De activiteiten in het kader van de strategische keuze, stelselvernieuwing en verandertraject worden door de Raad middels een projecten en programma-aanpak uitgevoerd.</p> <p>Om de balans tussen de reguliere bedrijfsvoering en de uitvoering van projecten te bewaken heeft de Raad portfoliomanagement ingericht (m.b.v. KWD Resultaatmanagement). De Raad zal ook de projecten in het kader van het programma Stelselherziening in het portfoliomanagement opnemen.</p> <p>Het opstarten/in stand houden van projecten wordt periodiek beoordeeld en gewogen waarbij onderlinge prioriteiten (opnieuw) worden afgewogen; evt. bijstelling kan plaatsvinden; capaciteit van resources kan worden gewogen etc.</p> <p>Om de aan(be)sturing van ontwikkelingen die vanuit de omgeving op de Raad afkomen goed te kunnen beoordelen op hun impact voor de organisatie wordt een aanpak van 'strategische planning' (de carousel) gehanteerd en ondersteund vanuit een intern adviesbureau.</p>
<p>Onzekerheid over beleidskeuzes met betrekking tot het stelsel en bijbehorende wetgevingsmaatregelen.</p>	<p>De Raad levert in het programma Stelsel herziening inbreng van zijn expertise, met daarbij ook aandacht voor uitvoeringsconsequenties van nieuw beleid o.a. door verrichten van uitvoeringstoetsen.</p> <p>De Raad zal, in goede samenwerking met partnerorganisaties, zorgen dat de opdrachten aan de Raad conform de opdrachtverlening worden uitgevoerd voor de onderdelen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rol van beschikker 2. Rol bij ontwikkelen van oplossingsroutes (rechtshulppakketten) 3. Inning van de Eigen Bijdrage <p>De Raad neemt deel aan alle overleggen in het kader van het programma Redesign op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Op deze wijze wordt in heldere en zorgvuldige afstemming, besluitvorming en monitoring van afspraken voorzien.</p>

<p>Financiële tekorten bij de Raad door gehanteerde financieringssystematiek.</p>	<p>De Raad is periodiek met het ministerie op ambtelijke en bestuurlijk niveau in gesprek over de financiering van eventuele tekorten op de apparaatskosten en overige initiatieven (bijv. rechtsbijstandkosten MH17, programma Stelselherziening) die niet binnen het kader en de reguliere financieringssystematiek vallen.</p> <p>Op termijn is herijking van de financieringssystematiek noodzakelijk om weer een gezond financieel perspectief voor de Raad te krijgen.</p>
<p>Onzekerheden (ook financieel) bij de uitvoering van grote (ICT) projecten.</p>	<p>Raad volgt richtlijnen van o.a.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de toepassing van risicobeheersingsinstrumenten uit het Handboek Portfoliomanagement Rijk 2018 en de Baseline IV 2019 2. de Raad organiseert externe deskundigheid o.a. voor projectleiding, architectuur- en procesontwerp, quality-assurance, audit/second opinion
<p>De wijze van bekostiging van de Raad houdt geen rekening met de noodzakelijke investeringen voor het Quartz-programma.</p>	<p>Op termijn is herijking van de financieringssystematiek noodzakelijk om weer een gezond financieel perspectief voor de Raad voor (toekomstige) ICT vernieuwing (mogelijkheid tot reserveren) te krijgen.</p> <p>Een claim voor de realisatie van Quartz Wrb dient op tijd in de begrotingscyclus voor 2021 meegenomen te worden.</p>
<p>De realisatie van de applicatie Quartz Wrb is 'on hold' in afwachting van concrete eisen / wensen vanuit het programma Redesign. Hierdoor worden de bedrijfsapplicaties van de Raad niet tijdig vervangen (en kan de bedrijfscontinuïteit in gevaar komen).</p>	<p>De Raad maakt een inventarisatie van de aanpassingen binnen de huidige primaire applicaties die noodzakelijk zijn om de bedrijfscontinuïteit te waarborgen.</p> <p>Voor de korte / midden-lange termijn maakt de Raad specifieke afspraken met het Ministerie van J&V om het huidig applicatielandschap te versterken en de bedrijfscontinuïteit van de Raad te waarborgen.</p>
<p>Het aantal toevoegingen neemt sterker toe dan verwacht. Bijvoorbeeld door een hogere instroom van asielzoekers of meer inzet op de aanpak van misdrijven door politie en OM.</p>	<p>De financieringssystematiek van de Raad behoudt een open-einde financiering, zodat de financiering van de verleende rechtsbijstand is geborgd.</p> <p>De Raad monitort de ontwikkelingen in het aantal toevoegingen actief en neemt deel aan bijvoorbeeld de Early Warning groep in strafzaken en het overleg met het IND. Zo kunnen snel adequate maatregelen genomen worden om de benodigde capaciteit bij de Raad uit te breiden.</p>

<p>De daling van de instroom in de WSNP is zo sterk dat het risico bestaat dat te treffen maatregelen te laat kunnen komen. Dit raakt niet alleen mensen met schulden, maar het heeft ook effecten voor bewindvoerderspraktijken.</p>	<p>Overleg met Sozawe en JenV over versnelling van het doorvoeren van maatregelen.</p>
---	--