



Procesontwerp WV2014-126 Verbeteren proces Uitsluiten VT en DT

**domein
versie
datum**

**Toeslagen
v 1.1
woensdag 26 januari 2016**

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Metagegevens

Opdrachtgever

naam	rol	bedrijfsonderdeel
		Productieregie

Belanghebbenden

naam	rol	bedrijfsonderdeel
[]	[]	Productieregie
		Handhavingsregie (HHR)
		Productieregie
		B/CAO
		IM
		Productieregie
	Medewerker Fraude	Fraude
	[]	Individuele kantbehandeling (IKB)
		Fraude
	Medewerker BCA/UPG	BCA/UPG
[]	Medewerker BCA/UPG	BCA/UPG
	Medewerker BCA/UPG	BCA/UPG
	[]	Queryloket
		Bezwaar
		Productieregie
		Productieregie

Goedkeurder

naam	rol	bedrijfsonderdeel
		IM Toeslagen

Auteurs

naam	rol	bedrijfsonderdeel
		IM Toeslagen

Documenthistorie

versie	datum	status
0.7	27-2-2015	Concept bestemd voor interne review
0.9	6-3-2015	Review verwerkt en processen IST, Bezwaar en Spoedberichten/Stella toegevoegd n.a.v. Procesinrichting
1.0	13-4-2015	Definitieve versie
1.1	26-1-2015	Definitieve versie aangevuld met praktijk ervaring [] en kleine IT aanpassingen n.a.v. [].

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

Brondocumenten

document	auteur / herkomst	versie	datum	status
TSL_IMP_2014-00012 Verbeteren Proces uitsluiten beschikken VT en DT (Uitsluitlijst en Toezichtlijst)				
VB 2014-00019 Verbetervoorstel TVS Uitsluitingen beter beheren		1.0	11-04-2014	
SA R2015.1 WV 2014-126				
SA R2015.1 WV 2014-126 Bijlage KPT				
SA R2015.1 WV 2014-00126 Verbeteren proces uitsluiten VT en DT - Bijlage FRS+.docx		0.6		
Aanpassingen aan KPTL UC: 909, 908, 150, 930, 925, 915, 910, 952 en KPTL_Inrichting				
Aanpassingen aan KPTL UC956 Verwerk uitsluitlijst formeel beschikken				
WV2014-00126 Verbeteren proces uitsluiten beschikken VT en DT				
Proces rondom Uitsluitlijst en Toezichtlijst AS IS		1.0		
Probleemstellingen.xlsx				

Review

naam	rol	bedrijfs onderdeel	status
		B/CAO	Verwerkt
		Productieregie	Verwerkt
		IM	Verwerkt
		Bezwaar	Onderdeel bezwaar - verwerkt
	Medewerker Fraude	Fraude	Mondeling besproken - verwerkt
	Medewerker Stella	Stella	Mondeling besproken - verwerkt
	Medewerker Stella	Stella	Mondeling besproken - verwerkt
	Medewerker Spoedberichten	Spoedberichten	Mondeling besproken - verwerkt
	Medewerker IST	IST	Mondeling besproken - verwerkt

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 3 van 37

INHOUDSOPGAVE

Metagegevens.....	2
Inleiding.....	6
1.1 BEVEILIGINGSPARAGRAAF.....	8
2 Algemene beschrijving proces uitsluiten.....	9
2.1 DOEL VAN HET PROCES.....	9
2.2 GLOBALE WERKING UITSLUITEN.....	9
2.3 RELATIES MET ANDERE PROCESSEN.....	9
3 Handhavingsinterventie: Fraude behandeling.....	10
3.1 DOEL.....	10
3.2 GLOBALE BESCHRIJVING.....	10
3.3 WERKING.....	10
3.4 SCHEMATISCHE WEERGAVE.....	11
3.5 AFHANDELEN NIEUW FRAUDEGEVAL.....	12
3.6 BEHANDELEN UITWORP EN AFVOEREN UITSLUITING.....	13
4 Bezwaar.....	15
4.1 DOEL.....	15
4.2 GLOBALE BESCHRIJVING.....	15
4.3 WERKING.....	15
4.4 SCHEMATISCH WEERGAVE.....	15
4.5 BEHANDELEN BEZWAAR.....	15
5 Intensief Subjectgericht Toezicht (IST).....	17
5.1 DOEL.....	17
5.2 GLOBALE BESCHRIJVING.....	17
5.3 WERKING.....	17
5.4 SCHEMATISCH WEERGAVE.....	17
5.5 BEHANDELEN CAF ZAAK / RISICOSELECTIE.....	17
6 Spoedberichten / Stella.....	19
6.1 DOEL.....	19
6.2 GLOBALE BESCHRIJVING.....	19
6.3 WERKING.....	20
6.4 SCHEMATISCHE WEERGAVE.....	20
6.5 BEHANDELEN SPOEDBERICHT.....	21
6.6 BEHANDELEN STELLA GEVAL.....	21

Schematische weergave van het proces en de samenhang tussen werkitens, werkbundels en massale (ont)uitsluitingen.....		23
7	Individuele Klant Behandeling.....	24
7.1	DOEL.....	24
7.2	GLOBALE BESCHRIJVING.....	24
7.3	WERKING.....	24
7.4	SCHEMATISCHE WEERGAVE.....	24
7.5	INDIVIDUELE KLANT BEHANDELING.....	25
8	Massaal (ont)uitsluiten en opvoeren werkbundels.....	26
8.1	DOEL.....	26
8.2	GLOBALE BESCHRIJVING.....	26
8.3	WERKING.....	26
8.4	SCHEMATISCHE WEERGAVE.....	27
8.5	MASSAAL UITSLUITEN.....	28
8.6	OPVOEREN WERKBUNDEL.....	29
8.7	MASSAAL ONTUITSLUITEN.....	31
8.8	BEHEER.....	32
9	Formeel beschikken.....	33
9.1	DOEL.....	33
9.2	GLOBALE BESCHRIJVING.....	33
9.3	WERKING.....	33
9.4	SCHEMATISCHE WEERGAVE.....	33
9.5	FORMEEL BESCHIKKEN.....	33
10	Actoren.....	35
11	Procesgegevens.....	35
11.1	OVERZICHT OPVOERREDEN, AANSPEEKPUNT (LET OP: VERSIE VAN JANUARI 2016, OVERZICHT WORDT PERIODIEK AANGEPAST).....	35
11.2	OVERZICHT NIEUWE WERKING SYSTEMEN PER RELEASE 2015.1.....	37
11.3	KWANTITATIEVE GEGEVENS UITSLUITINGEN (LET OP: MOMENTOPNAME VAN JANUARI 2016, WORDT PERIODIEK AANGEPAST).....	37
11.4	OPDRACHTFORMULIER UITSLUITLIJST (LET OP: VERSIE VAN VÓÓR RELEASE R2015.1, FORMULIER KAN AANGEPAST ZIJN).....	39

Inleiding

Dit procesontwerp beschrijft het proces rondom het uitsluiten voor formeel beschikken voor zowel VT als DT vanaf het releasemoment 2015.1 (geplande datum op moment van schrijven 9 maart 2015).

Aanleiding van de aanpassingen staan beschreven in 'TSL_IMP_2014-00012 Verbeteren Proces uitsluiten beschikken VT en DT (Uitsluitlijst en Toezichtlijst)' en 'VB 2014-00019 Verbeteringsvoorstel TVS Uitsluitingen beter beheren'. De eerste beschrijft procesverbeteringen voor het proces rondom de Uitsluitlijst en Toezichtlijst in opdracht van [] het tweede is een verbeteringsvoorstel om technische problemen met de werking van de uitsluitlijst op te lossen. Na afstemming met [] van het impuls) en [] van het verbeteringsvoorstel) zijn beide opgenomen in 'WV2014-00126 Verbeteren proces uitsluiten beschikken VT en DT' met als scope voor release 2015.1: het verbeteren van het proces en systeemondersteuning van de uitsluitlijst beschikken VT en DT.

In een AS-IS workshop zijn met de belanghebbenden de huidige situatie vastgelegd in 'Proces rondom Uitsluitlijst en Toezichtlijst AS IS' en zijn de problemen met de uitsluitlijst geïdentificeerd in 'probleemstellingen.xlsx'. In een TO-BE workshop zijn naar aanleiding van de geïdentificeerde problemen features opgesteld (beschreven door: Als <belanghebbende> wil ik <beschrijving eis> zodat <verantwoording> met de hiervoor geldende Acceptatiecriteria) en is dit procesontwerp tot stand gekomen. In onderstaand overzicht staan de features die in release 2015.1 gerealiseerd zijn. Features die wel in de workshops zijn opgesteld, maar door lagere prioritering niet in deze release zullen worden gerealiseerd, worden niet benoemd.

Prio	Feature	Korte omschrijving
1	01/02	Als [] wil ik dat hiervoor geautoriseerde medewerkers een uitsluiting voor één bsn kunnen opvoeren en afvoeren en hierbij de reden, de datum/tijd, de opvoerder van het plaatsen op de uitsluitlijst wordt geregistreerd. Zodat ik de uitsluitlijst beter kan beheren. Acceptatiecriteria: ALS een bsn op een uitsluitlijst wordt geplaatst DAN worden reden, de datum/tijd en de behandelaar geregistreerd. Wijzigingen voor een ander toeslagjaar dan tussen jaar van en jaar t/m worden niet meer uitgesloten. Wel wordt uitgesloten voor mutaties binnen jaar van en jaar t/m totdat wordt afgevoerd. Een uitsluiting wordt opgevoerd en kan vervolgens niet worden aangepast, maar alleen worden afgevoerd. Uitsluiting voor de juiste toeslagjaar(en) incl. optie 'oneindig', type (VT, DT of beide) toelichting en middel (toeslagregeling) moeten verplicht worden opgevoerd.
2	12	Als [] wil ik dat de blokkering van formeel beschikken altijd verwijderd wordt als het werkitem afgesloten wordt. Zodat correct formeel beschikt kan worden. Acceptatiecriteria: Als het werkitem is afgesloten DAN wordt de formele beschikking niet meer geblokkeerd. - inzicht in 'niet te formaliseren' voor productiebesturing. - alleen de blokkering op formeel beschikken veroorzaakt door het werkitem wordt verwijderd.

3	03/04	Als [] wil ik dat er duidelijke richtlijnen zijn voor het plaatsen op en verwijderen van de uitsluitlijst en dat deze worden toegepast. Zodat niet onterecht wordt uitgesloten en er geen tijd verloren gaat aan behandeling van onterechte uitsluitingen. Acceptatiecriteria: - Er moeten richtlijnen per rol beschikbaar zijn. - Uitsluitingen met reden 'In behandeling team fraude' worden alleen door (of in samenspraak met) de behandelaar zelf afgevoerd. Dit geldt ook voor massaal afvoeren. De (fraude)behandelaar is verantwoordelijk voor het afvoeren van de uitsluiting. - Het 'Aanspreekpunt' wordt bij het massaal opvoeren van uitsluitingen geregistreerd. Kantoor behandelaren nemen contact op met kwaliteitsregie indien een beschikking gedaan moet worden waar een uitsluiting op zit. Het 'Aanspreekpunt' is verantwoordelijk voor het afvoeren van de uitsluiting. 19-01-2016: Planning per 1 februari 2016: Dit proces zal niet meer via kwaliteitsregie lopen. Verantwoordelijkheid ligt bij de geautoriseerde behandelaar conform instructie. Bij onduidelijkheid wordt kwaliteitsregie nog wel geraadpleegd. Wekelijks beoordeling door kwaliteitsregie op de op-afgevoerde uitsluitingen in de voorafgaande week.
4	13	Als [] wil ik dat op- en afvoeren van de uitsluitlijst alleen door geautoriseerde medewerkers kan plaatsvinden. Zodat ik de uitsluitlijst beter kan beheren. Acceptatiecriteria: - Autorisatie voor individueel opvoeren en afvoeren van uitsluitingen voor de medewerker medewerker fraude Fraude en hiertoe aangewezen 'supergebruikers' (zoals kwaliteitsregie, functioneel beheer) - Autorisatie voor massaal opvoeren en afvoeren blijft gelijk (BCA/UPG) - De Kantoorbehandelaar kan de uitsluitlijst raadplegen.
5	16	Als [] wil ik dat uitsluitingen in KP i.p.v. in TSL worden geregistreerd. Zodat de uitsluitlijst beter te beheren is en correct beschikt kan worden. Acceptatiecriteria: - afwijkend behandelen kan nog steeds worden uitgevoerd. - formeel beschikken nog steeds correct kan blijven plaatsvinden (niet te formaliseren wordt niet beschikt)
6	08	wil ik uitsluitingen massaal op- en af kunnen voeren. Zodat grotere hoeveelheden uitsluitingen en ont uitsluitingen snel opgevoerd kunnen worden. Acceptatiecriteria: - Bij het massaal op- en afvoeren van uitsluitingen moeten per uitsluiting dezelfde verplichte gegevens worden gevuld als bij individueel op- en afvoeren. (feature 01/02) - Per set (ont)uitsluitingen wordt verplicht het 'Aanspreekpunt' geregistreerd.
7.	14	Als [] wil ik rapportages over uitsluitingen en 'niet te formaliseren'. Zodat ik de uitsluitlijst beter kan beheren en verantwoording kan afleggen. Acceptatiecriteria: Minimale gegevens in de rapportage: Burgerservicenummer (BSN), Toeslagjaar (Ingangsjaarperiode/eindejaarperiode), Uitsluitbron, Opvoerreden, VT/DT (Uitgeslotenbeschiktype) toeslag type, afvoerreden, opvoerdatum (plaatsingsdatum), afvoerdatum, uitsluitID, Behandelaar
8.	10	Als Kantoorbehandelaar wil ik dat bepaalde typen uitzoekopdrachten niet geblokkeerd worden voor formeel beschikken. Zodat ik correct formeel kan beschikken. Acceptatiecriteria: Op aangeven van de productieregisseur kan het wel of niet leiden tot een uitsluiting VT of DT n.a.v. een uitzoekopdracht, door de beheerder van het Kantoorportaal worden aangepast.

1.1 Beveiligingsparagraaf

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 7 van 37

Belastingdienst**IV-Beleid**

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

Er zal voldaan moeten worden aan voorschriften zoals gesteld in Handboek Beveiliging.

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 8 van 37

2 Algemene beschrijving proces uitsluiten

2.1 Doel van het proces

Het doel van Uitsluiten is het tijdelijk tegenhouden van een formele beschikking VT of DT.

2.2 Globale werking Uitsluiten

In veel van de [bedrijfsprocessen van Toeslagen](#) kan het noodzakelijk zijn een formele beschikking tijdelijk tegen te houden. In de volgende bedrijfsprocessen wordt bepaald dat een formele beschikking tegen gehouden moet worden:

- Massaal geautomatiseerd Toezicht
- Burgerinterventie
- Individuele klantbehandeling
- Handhavingsinterventie

Redenen om uit te sluiten zijn o.a.:

- [Uitval](#) (Individuele klantbehandeling)
- [Klantcontact](#) (Burgerinterventie)
- [Kantoorbehandeling](#) (Individuele klantbehandeling)
- (vermoeden van) [Fraude](#) (Handhavingsinterventie)
- [Toezicht acties](#) (Massaal geautomatiseerd Toezicht)
- Een '[Damage](#)'

Het Uitsluiten vindt plaats in het proces formeel beschikken; een conceptbeschikking leidt niet tot een formele beschikking. [Formeel beschikken](#) vindt plaats in de bedrijfsprocessen:

- Verstrekken voorschot
- Definitief Toekennen
- Massaal automatisch continueren

2.3 Relaties met andere processen

Uitsluiten heeft een relatie tot:

Toezicht en de toezichtlijst: Als een bsn op de Toezichtlijst is geplaatst zal een volgend klantcontact (een aanvraag of wijziging), leiden tot uitworp. Uitworp wordt vervolgens behandeld door een medewerker fraude. Bij geconstateerde fraude wordt een burger en zijn/haar toeslagpartner daarom op de toezichtlijst geplaatst, zie ook [Handhavingsinterventie: Fraude behandeling](#). Om te zorgen dat vervolgens niet meer formeel beschikt kan worden zal hij/zij en zijn/haar toeslagpartner ook op de Uitsluitlijst geplaatst moeten worden. De Toezichtlijst valt buiten scope van dit procesontwerp.

Afwijkend behandelen: Indien een bsn 'afwijkend' moet worden behandeld, wordt door een kantoorbehandelaar een AB-event geplaatst, hierdoor zal een volgend klantcontact (een aanvraag of wijziging), leiden tot uitval. Uitval zorgt voor een werkitem dat behandeld wordt door een kantoorbehandelaar. Tijdens de behandeling van het werkitem is het betreffende bsn uitgesloten voor formeel beschikken, wanneer het werkitem door de behandelaar is afgesloten verdwijnt ook de uitsluiting, zie ook [Individuele Klant Behandeling](#). Afwijkend behandelen valt buiten scope van dit procesontwerp.

Insluiten: Het specifiek t.b.v. Definitief Toekennen (DT) – voordragen van een BSN voor de formeel te beschikken voorraad. Insluiten heft dus het uitsluiten niet op voor DT. De Insluitlijst valt buiten scope van dit procesontwerp.

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 9 van 37

3 Handhavingsinterventie: Fraude behandeling

3.1 Doel

Voorkomen dat fraudeurs een formele beschikking (geld) kunnen ontvangen en voorkomen dat een fraudeur en/of zijn/haar partner in de toekomst een formele beschikking kunnen ontvangen door nieuwe meldingen direct naar de medewerker fraude te routeren via uitworp.

3.2 Globale beschrijving

Een medewerker fraude doet na het constateren van fraude een verzoek om het bsn en het bsn van de eventuele toeslagpartner op de Toezichtlijst te plaatsen, dit wordt uitgevoerd door BCA/UPG. Hierna wordt het fraudegeval inhoudelijk behandeld en wordt een formele (nihil) beschikking aan de aanvrager verstuurd. Daarna plaatst de medewerker fraude het bsn en het bsn van de eventuele toeslagpartner op de uitsluitlijst. Plaatsing op de Toezichtlijst zorgt dat elke melding van deze burger zorgt voor Uitworp en direct door de medewerker fraude behandeld kan worden, plaatsing op de uitsluitlijst voorkomt formeel beschikken.

3.3 Werking

Begintrigger	Bewezen fraude
Bron van de trigger	Fraudebehandeling of Handhavingsregie
Voorwaarden	Geen andere voorwaarden dan de trigger

Begintrigger	Uitworp
Bron van de trigger	TSL/FRS
Voorwaarden	Bsn staat op de Toezichtlijst

Begintrigger	Verzoek tot verwijderen uitsluiting
Bron van de trigger	Procesregisseur, Kantoorbehandelaar of Bezwaar medewerker
Voorwaarden	Een Procesregisseur, Kantoorbehandelaar of Bezwaar medewerker doet via de fraude postbus een verzoek om een individueel opgevoerde uitsluiting te verwijderen. NB: Kwaliteitsregie, Stella, IST en Team Specials hebben autorisatie om een uitsluiting te verwijderen, maar zullen eerst contact opnemen met de fraude postbus en pas verwijderen na goedkeuring indien een uitsluiting met Bron fraude (Zie overzicht opvoerredekenen) verwijderd wordt. Uitzondering is wanneer Bezwaar een verzoek aan kwaliteitsregie heeft gedaan.

Begintrigger	Geen sprake van fraude
Bron van de trigger	Medewerker fraude
Voorwaarden	De Medewerker fraude constateert dat geen sprake

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

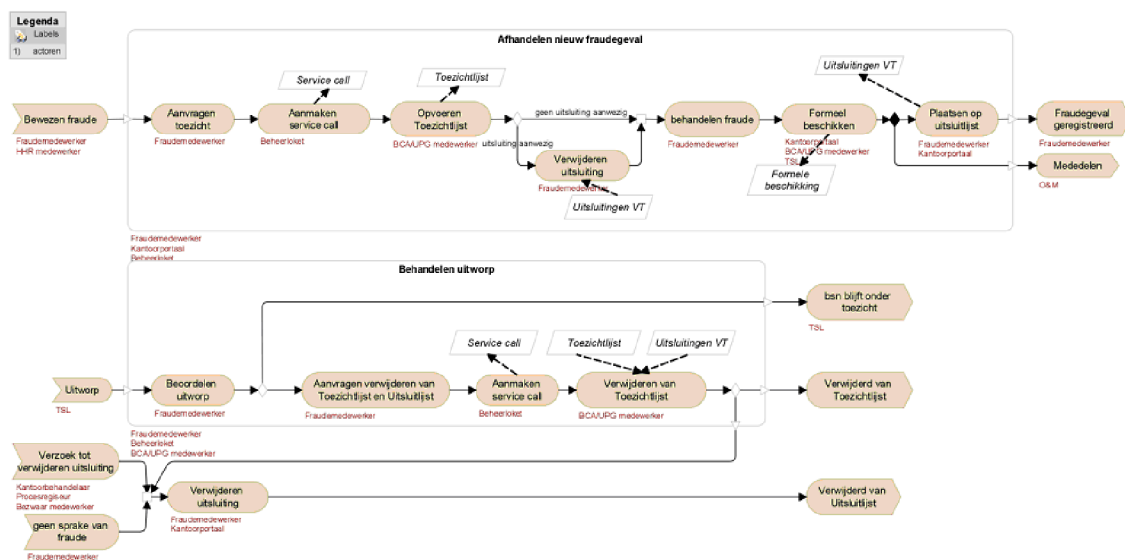
Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 10 van 37

meer is van fraude.

3.4 Schematische weergave

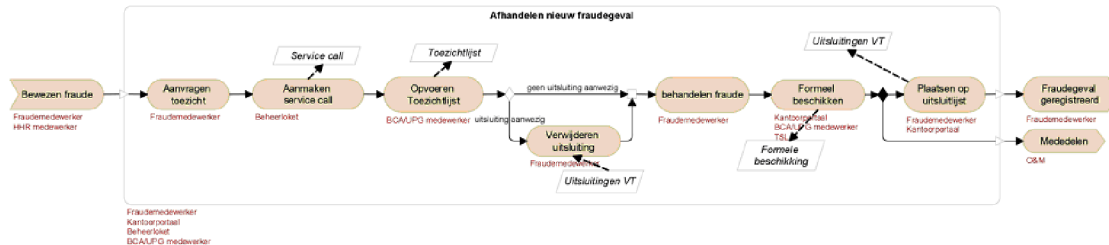


Suppl :
 Schrijver :
 Akkoord :

Release : 2015.1
 Sector :
 Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
 Datum : 13-04-2015
 Pagina : 11 van 37

3.5 Afhandelen nieuw fraudegeval



Bewezen fraude HHR of de Medewerker fraude hebben geconstateerd dat sprake is van fraude.

Aanvragen toezicht Fraudeteam levert één of meer fraudegevallen aan het Beheerloket met bsn's en partner die onder toezicht geplaatst moeten worden.

Aanmaken service call Het beheerloket maakt een servicecall aan voor het plaatsen van de bsn's op de toezichtlijst

Opvoeren Toezichtlijst De bsn's worden n.a.v. de service call door BCA UPG op de Toezichtlijst geplaatst, BCA UPG geeft terugkoppeling aan de opdrachtgever.

behandelen fraude De medewerker fraude behandelt het fraudegeval inhoudelijk. De toeslag wordt stopgezet en een formele (nihil) beschikking wordt aan de aanvrager verstuurd door de medewerker fraude.

Formeel beschikken Zie '[formeel beschikken](#)'. De toeslag wordt stopgezet en een formele (nihil) beschikking wordt aan de aanvrager verstuurd. Na het formeel beschikken worden het bsn en het bsn van een eventuele toeslagpartner op de uitsluitlijst geplaatst.

Plaatsen op uitsluitlijst Nadat formeel beschikt is plaatst de medewerker fraude het bsn en het bsn van een eventuele toeslagpartner <op scherm 'opvoeren uitsluiting formeel beschikken'> voor de betreffende middel(len) VT en opvoerrede(n) 'in behandeling team fraude' op de uitsluitlijst met einddatum oneindig, mits anders bepaalt. Zie overzicht [Overzicht opvoerrede\(n\), behandelaar en aanspreekpunt](#). De behandelaar die de uitsluiting heeft opgevoerd is verantwoordelijk voor de uitsluiting (en kan hierover benaderd worden).

3.5.1 Items:

Service call opdracht formulier voor BCA UPG om een systeem gerelateerde opdracht uit te voeren

Uitsluitingen VT Een klaarstaande conceptbeschikking die niet meegenomen wordt bij het proces Formeel beschikken VT.

Toezichtlijst Een administratie van bsn's van fraudeurs en partners waardoor alle meldingen in TSL/FRS worden uitgeworpen (en hierdoor niet verwerkt worden)

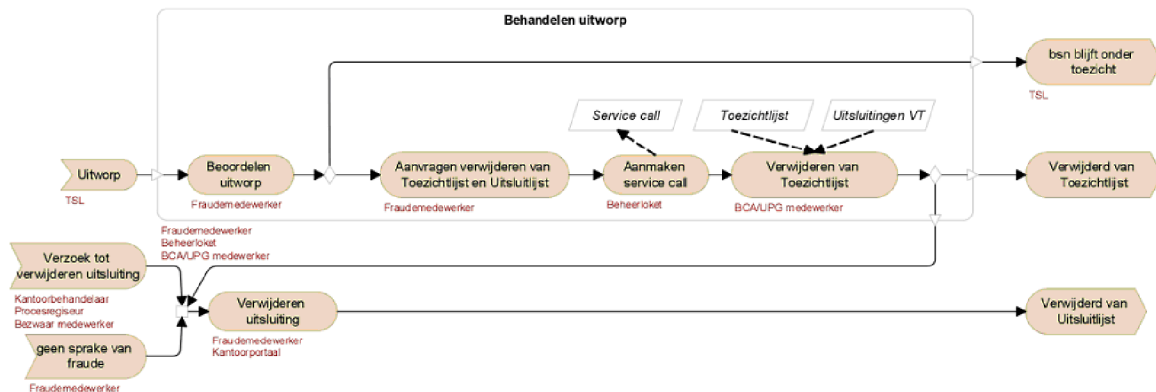
Suppl :
Schrijver :
Akkoord :

Release : 2015.1
Sector :
Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
Datum : 13-04-2015
Pagina : 12 van 37

Formele : periodiek formaliseren van de conceptbeschikking
beschikking

3.5 Behandelen uitworp en afvoeren uitsluiting



Beoordelen uitworp De medewerker fraude beoordeelt de uitworp op rechtmatigheid

Aanvragen verwijderen van Toezichtlijst en Uitsluitlijst De Medewerker fraude stuurt een verzoek tot het aanmaken van een service call aan het Beheerloket om de bsn('s) van de Toezichtlijst te laten verwijderen.

Aanmaken service call Het beheerloket maakt een servicecall aan voor het verwijderen van de bsn('s) van de Toezichtlijst.

Verwijderen van toezichtlijst De bsn's worden n.a.v. de service call door BCA UPG van de Toezichtlijst verwijderd, BCA UPG geeft terugkoppeling aan de opdrachtgever. De Fraudemedewerker verwijdert zelf de relevante uitsluitingen.

Verwijderen van uitsluitlijst Indien een uitsluiting aanwezig is informeert de medewerker fraude de behandelaar die bij de uitsluiting geregistreerd staat en verwijdert de uitsluiting met als afvoerreden 'tijdelijk afvoeren'. Dit is nodig om bij processtap '[formeel beschikken](#)' nihil te kunnen beschikken. Indien een Aanspreekpunt bij de uitsluiting gevuld is, mag de uitsluiting niet door de medewerker fraude zelf verwijderd worden, de medewerker fraude doet dan een verzoek aan kwaliteitsregie middels het [opdrachtformulier](#). Kwaliteitsregie zal vervolgens in samenspraak met het Aanspreekpunt bepalen of de uitsluiting verwijderd kan worden.

3.5.1 Items:

Service call opdracht formulier voor BCA UPG om een systeem gerelateerde opdracht uit te voeren

Uitsluitingen VT Een klaarstaande conceptbeschikking die niet meegenomen wordt bij het proces Formeel beschikken VT.

Toezichtlijst Een administratie van bsn's van fraudeurs en partners waardoor alle meldingen in TSL/FRS worden uitgeworpen (en hierdoor niet verwerkt worden)

Suppl :	Release :	2015.1	Versie :	1.0
Schrijver :	Sector :		Datum :	13-04-2015
Akkoord :	Afd/bur :	IM Toeslagen	Pagina :	13 van 37

Belastingdienst**IV-Beleid**

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 14 van 37

4 Bezwaar

4.1 Doel

Het beoordelen van een door de burger toegestuurde bezwaar of in gebreke stelling.

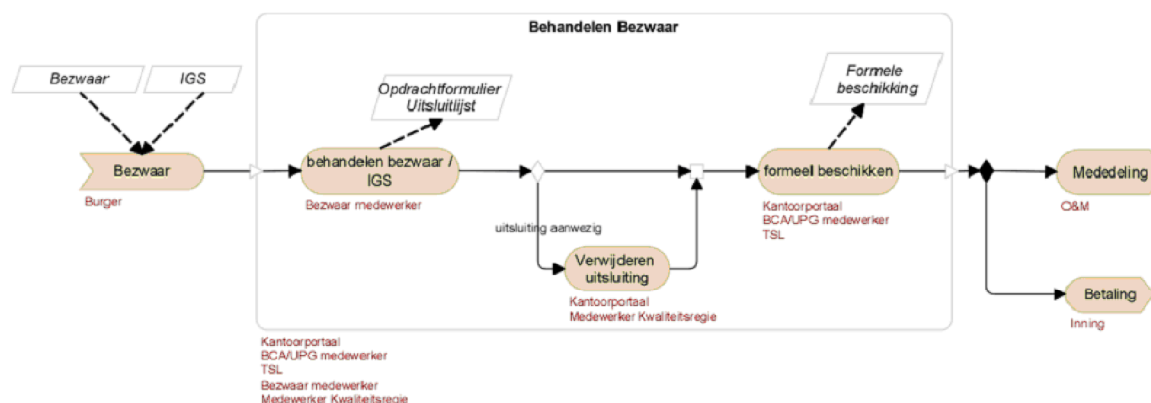
4.2 Globale beschrijving

De medewerker bezwaar beoordeelt het bezwaar of de in gebreke stelling en zorgt dat de burger hier tijdig een beschikking over ontvangt.

4.3 Werking

Begintrigger	Bezwaar of in gebrek stelling
Bron van de trigger	Burger
Voorwaarden	De burger heeft bezwaar gemaakt of de Belastingdienst in gebreke gesteld.

4.3 Schematisch weergave



Suppl :
Schrijver :
Akkoord :

Release : 2015.1
Sector :
Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
Datum : 13-04-2015
Pagina : 15 van 37

4.4 Behandelen Bezwaar

behandelen bezwaar / IGS	De medewerker bezwaar behandelt het bezwaar of de in gebreke stelling inhoudelijk. Indien het bezwaar/IGS onterecht is wordt de burger hierover geïnformeerd middels een formele beschikking (afwijzing), zie 'formeel beschikken'. Indien het bezwaar gegrond is controleert de bezwaar medewerker of er een uitsluiting voor de betreffende te versturen beschikking aanwezig is. Indien geen uitsluiting aanwezig is wordt een formele beschikking (toekenning) verstuurd, zie 'formeel beschikken'. Indien wel een uitsluiting voor de betreffende te versturen beschikking aanwezig is, wordt de volgende actie genomen afhankelijk van de uitsluiting: - indien de uitsluiting is opgevoerd door Kwaliteitsregie, IST, Team Specials of Stella (te herkennen aan Bron = anders dan fraude en geen Aanspreekpunt): een opdrachtformulier uitsluitlijst verstuurd aan Toeslagen Kwaliteitsregie_Postbus met het verzoek om de betreffende uitsluiting te verwijderen. - Indien de uitsluiting is opgevoerd door: Fraude (te herkennen aan Bron: Fraude); een mail met verzoek tot afvoeren uitsluiting versturen naar Postbus Fraude - Indien de uitsluiting massaal is opgevoerd (te herkennen door gevuld Aanspreekpunt): de medewerker Bezwaar doet dan een verzoek aan kwaliteitsregie middels het opdrachtformulier. Kwaliteitsregie zal vervolgens in samenspraak met het Aanspreekpunt bepalen of de uitsluiting verwijderd kan worden.
afvoeren uitsluiting	Kwaliteitsregie of de medewerker fraude verwijdert de uitsluiting met spoed zodat vóór de eerstvolgende formele beschikken run beschikt kan worden. Goedkeuring van de behandelaar is niet noodzakelijk omdat de beslissing van Bezwaar andere redenen tot uitsluiten overruled. Kwaliteitsregie koppelt aan de bezwaarmedewerker en de behandelaar terug dat de uitsluiting is verwijderd.
formeel beschikken	Zie 'formeel beschikken'. Afhankelijk van de uitkomst van de bezwaar behandeling kan dit een toekenning of afwijzing zijn. Indien het een afwijzing betreft volgt alleen de eindtrigger 'mededelen'.

4.4.1 Items

Opdrachtformulier uitsluitlijst	Formulier waarmee een opdracht tot het plaatsen op- of verwijderen van de uitsluitlijst aan Toeslagen Kwaliteitsregie Postbus gedaan kan worden.
Formele beschikking	Periodiek formaliseren van de conceptbeschikking

5 Intensief Subjectgericht Toezicht (IST)

5.1 Doel

Voor een door Handhavingsregie aangewezen populatie (risicoselectie of CAF) bepalen of sprake is van Fraude.

5.2 Globale beschrijving

Het IST team ontvangt de risicoselectie of CAF gevallen in een werkbundel, in het geval van CAF wordt eerst een aanpak per CAF zaak besproken. De IST medewerker beoordeelt het geval inhoudelijk en voert indien nodig een uitsluiting op voor aanvullende toeslagjaren/middelen (integrale klantbehandeling) en vraagt informatie op bij de burger. CAF zaken worden afhankelijk van de besproken aanpak 'zacht' stopgezet.

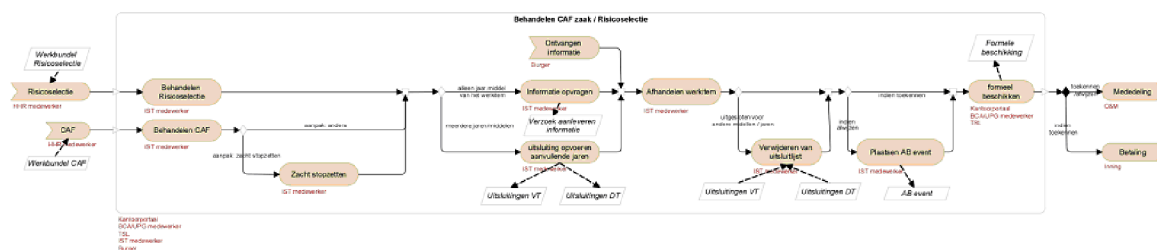
Na eventueel ontvangen en beoordelen van informatie van de burger en verdere inhoudelijke behandeling worden uitsluitingen voor eventuele aanvullende toeslagjaren/middelen weer verwijderd en wordt formeel beschikt. Indien wordt afgewezen wordt een AB event geplaatst zodat bij een eventuele nieuwe aanvraag opnieuw beoordeeld kan worden.

5.3 Werking

Begintrigger	Risicoselectie
Bron van de trigger	Handhavingsregie
Voorwaarden	Door Handhavingsregie is een lijst met bsn's die zijn aangemerkt als mogelijk risicovol aangeleverd als pakket van werkitems.

Begintrigger	CAF
Bron van de trigger	Handhavingsregie
Voorwaarden	door Handhavingsregie is een lijst met bsn's die zijn aangemerkt als 'CAF zaak' aangeleverd als pakket van werkitems. In een intake gesprek is de aanpak per CAF zaak besproken.

5.4 Schematisch weergave



Suppl :
Schrijver :
Akkoord :

Release : 2015.1
Sector :
Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
Datum : 13-04-2015
Pagina : 17 van 37

5.5 Behandelen CAF zaak / Risicoselectie

Behandelen Risicoselectie	De IST medewerker beoordeelt het bsn uit de werkbundel inhoudelijk voor het aangegeven middel en jaar. Het afhandelen van een post die betrokken is bij risicoselectie wordt vastgelegd in de populatiebeheertool (hierna PBT). Indien sprake is van meerdere jaren/middelen waarvoor nog niet definitief is beschikt, vraagt de IST medewerker de benodigde informatie voor de betreffende middelen/jaren op EN voert de hiervoor geautoriseerde IST medewerker in het team voor deze middelen/jaren een uitsluiting op (integrale klantbehandeling) Indien geen sprake is van een ander jaar/middel dan vermeldt in het werkitem wordt de informatie voor dit jaar/middel opgevraagd (en geen aanvullende uitsluiting toegevoegd)
Behandelen CAF	De IST medewerker (team CAF) behandelt de CAF zaak inhoudelijk zoals besproken in het intake gesprek (zie trigger: CAF). Indien zo bepaalt, wordt Zacht stopgezet (meest voorkomende optie), ook is het mogelijk dat afhankelijk van de besproken aanpak 'hard' wordt stopgezet of bijvoorbeeld alleen voor een specifiek middel. Indien sprake is van meerdere jaren/middelen waarvoor nog niet definitief is beschikt, vraagt de IST medewerker (CAF team) de benodigde informatie voor de betreffende middelen/jaren op EN voert de hiervoor geautoriseerde IST medewerker van het CAF team voor deze middelen/jaren een uitsluiting op (integrale klantbehandeling) Indien geen sprake is van een ander jaar/middel dan vermeldt in het werkitem wordt de informatie voor dit jaar/middel opgevraagd (en geen aanvullende uitsluiting toegevoegd)
Zacht stopzetten	Afhankelijk van de besproken aanpak wordt de CAF zaak 'zacht' stopgezet, d.w.z.: Per heden (niet met twk) wordt niet meer uitbetaald totdat het tegendeel is bewezen. Bij een zachte stop wordt niet formeel beschikt.
Informatie opvragen	de IST medewerker vraagt de benodigde informatie op voor alle jaren/middelen waarvoor nog niet definitief is beschikt (integrale klantbehandeling) en geeft aan binnen welke termijn de informatie moet worden toegestuurd.
uitsluiting opvoeren aanvullende jaren	De hiervoor geautoriseerde IST medewerker in het team voert voor de middelen/jaren waarvoor nog niet definitief is beschikt EN die niet in het werkitem staan, een uitsluiting op met Bron Toezicht en de betreffende opvoerrede beginnende met RS; zie ook overzicht opvoerrede .
Afhandelen werkitem	Indien de opgevraagde informatie wordt ontvangen, beoordeelt de IST medewerker de informatie en rondt het werkitem af. Indien de informatie compleet en correct is, verwijdt de IST medewerker eventueel opgevoerde uitsluitingen voor aanvullende middelen/jaren (zie uitsluiting opvoeren aanvullende jaren) om formeel te kunnen beschikken (toekennen). Indien de informatie niet of niet tijdig is ontvangen, of niet compleet / incorrect is, wordt eventueel gerappelleerd. Indien daarna wordt afgewezen, verwijdt de IST medewerker eventueel opgevoerde uitsluitingen voor aanvullende middelen/jaren (zie uitsluiting opvoeren aanvullende jaren) om formeel te kunnen beschikken (afwijzen)
Verwijderen van	De hiervoor geautoriseerde IST medewerker in het team verwijdt de uitsluiting (die was

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

uitsluitlijst	opgevoerd in processtap 'uitsluiting opvoeren aanvullende jaren'). Indien een uitsluiting wordt verwijderd die niet door IST is opgevoerd, neemt de IST medewerker eerst contact op met de behandelaar of indien de bron van de uitsluiting fraude is, met de fraude postbus. Na goedkeuring van de behandelaar / afdeling fraude, verwijdert de IST medewerker de uitsluiting. Indien een Aanspreekpunt bij de uitsluiting gevuld is, mag de uitsluiting niet door de IST medewerker zelf verwijderd worden, de IST medewerker doet dan een verzoek aan kwaliteitsregie middels het opdrachtformulier . Kwaliteitsregie zal vervolgens in samenspraak met het Aanspreekpunt bepalen of de uitsluiting verwijderd kan worden.
Plaatsen AB event	Indien wordt afgewezen wordt een AB event geplaatst, zodat bij een eventuele nieuwe aanvraag opnieuw beoordeeld kan worden.
Formeel beschikken	Vlak voor een VT run wordt aan de hand van risicoselectie bepaald welke bsn's uitgesloten moeten worden. N.a.v. de PBT wordt beoordeeld of een uitsluiting met een opvoerrede "risicoselectie" onttrokken kan worden. Zie ook Massaal (ont)uitsluiten . Indien wordt toegekend volgt een betaling en mededeling, indien wordt afgewezen alleen een mededeling, zie hiervoor Formeel beschikken .

5.5.1 Items

Uitsluitingen VT	Een klaarstaande conceptbeschikking die niet meegenomen wordt bij het proces Formeel beschikken VT.
Uitsluitingen DT	Een klaarstaande conceptbeschikking die niet meegenomen wordt bij het proces Formeel beschikken DT.
Werkbundel Risicoselectie	Een lijst met bsn's die door Handhavingsregie zijn aangemerkt als mogelijk risicovol aangeleverd als pakket van werkitens.
Werkbundel CAF	Een lijst met bsn's die door Handhavingsregie zijn aangemerkt als 'CAF' aangeleverd als pakket van werkitens.
Verzoek aanleveren informatie	Brief waarin de burger wordt gevraagd informatie aan te leveren om te kunnen beoordelen of sprake is van fraude.
Formele beschikking	Periodiek formaliseren van de conceptbeschikking
AB event	Afwijkend behandelen event: dit zorgt ervoor dat bij een nieuwe aanvraag of wijziging (melding), de post uitvalt. De melding wordt hierdoor handmatig behandeld. Zie Individuele klantbehandeling .

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 19 van 37

6 Spoedberichten / Stella

6.1 Doel

Het versnelt behandelen van aanvragen waarbij de burger mogelijk in financiële problemen komt.

6.2 Globale beschrijving

Spoedberichten: De medewerker Spoedberichten beoordeelt het spoedbericht. Indien er geen reden is om van de reguliere behandeling af te wijken wordt op reguliere wijze formeel beschikt. Indien wordt geconcludeerd dat sprake is van noodzaak tot snellere uitbetaling, wordt overgedragen aan afdeling Stella om een Stella betaling uit te voeren.

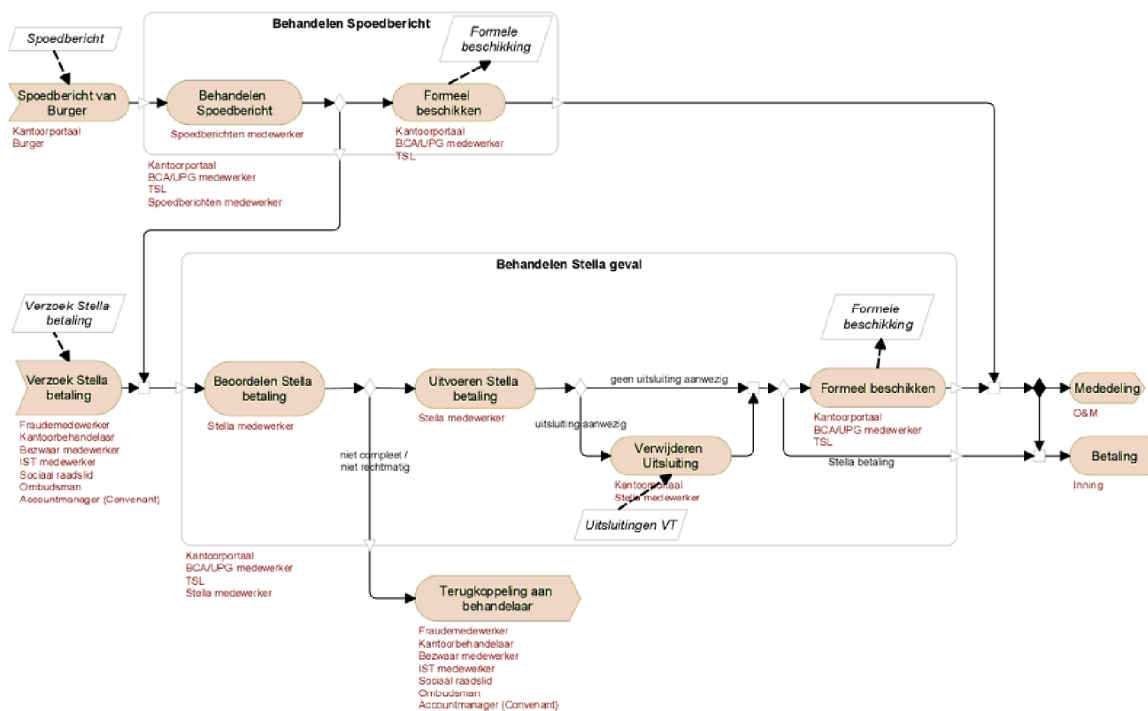
Stella: De Stella medewerker beoordeelt het verzoek Stellabetaling op rechtmatigheid. Indien terecht verwijdt de Stella behandelaar eventueel aanwezige uitsluitingen en voert de spoedbetaling uit.

6.3 Werking

Begintrigger	Spoedbericht
Bron van de trigger	Burger
Voorwaarden	Een Spoedbericht is opgenomen in de werkvoorraad

Begintrigger	Verzoek Stella betaling
Bron van de trigger	Ombudsman, Sociaal raadslid, kantoorbehandeling, IST, accountmanagers (convenant met B/T), fraude, bezwaar, IGS
Voorwaarden	Ombudsman, Sociaal raadslid, kantoorbehandeling, IST, accountmanagers (convenant met B/T), fraude, bezwaar, IGS heeft een verzoek tot een Stella betaling gedaan

6.4 Schematische weergave



6.5 Behandelen Spoedbericht

Behandelen Spoedbericht

De medewerker van afdeling Spoedberichten behandelt het verzoek inhoudelijk. Indien er geen reden is om van de reguliere behandeling af te wijken wordt op reguliere wijze formeel beschikt. Indien door de medewerker van afdeling Spoedberichten wordt geconcludeerd dat sprake is van noodzaak tot snellere uitbetaling, wordt overgedragen aan afdeling Stella om een Stella betaling uit te voeren.

Formeel beschikken

Zie 'formeel beschikken'. Afhankelijk van de uitkomst van de behandeling van het spoedbericht kan dit een toekenning of afwijzing zijn. Indien het een afwijzing betreft volgt alleen de eindtrigger 'mededeling'.

6.5

Suppl :
Schrijver :
Akkoord :

Release : 2015.1
Sector :
Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
Datum : 13-04-2015
Pagina : 21 van 37

6.6 Behandelen Stella geval

Beoordelen Stella betaling	De Stella medewerker beoordeelt het verzoek Stellabetaling op rechtmatigheid. Mogelijke resultaten waardoor geen Stella betaling wordt uitgevoerd zijn o.a.: Geen recht, Niet schrijnend, niet compleet, niet aan interne afspraken voldaan. Indien wel aan de voorwaarden is voldaan gaat de medewerker Stella over tot het uitvoeren van een Stella betaling.
Uitvoeren Stella betaling	De Stella behandelaar voert de spoedbetaling uit. Indien een Uitsluiting aanwezig is kan deze worden verwijderd. Indien geen uitsluiting aanwezig is wordt overgegaan tot formeel beschikken en uitbetaling van de Stella betaling (De Stella betaling hoeft niet te wachten op het proces formeel beschikken).
Afvoeren uitsluiting	De Stella medewerker neemt contact op met de behandelaar of indien de bron van de uitsluiting fraude is, met de fraude postbus. Na goedkeuring van de behandelaar / afdeling fraude, verwijderd de Stellamedewerker de uitsluiting met als afvoerreden 'Stella'. Indien een Aanspreekpunt bij de uitsluiting gevuld is, mag de uitsluiting niet door de Stella medewerker zelf verwijderd worden, de Stella medewerker doet dan een verzoek aan kwaliteitsregie middels het opdrachtformulier . Kwaliteitsregie zal vervolgens in samenspraak met het Aanspreekpunt bepalen of de uitsluiting verwijderd kan worden.
Formeel beschikken	De Stella medewerker zorgt dat formeel beschikt wordt en dat de Stellabetaling wordt uitgevoerd (De Stella betaling hoeft niet te wachten op het proces formeel beschikken). zie 'formeel beschikken'.

6.6.1 Items

Uitsluitingen VT	Een klaarstaande conceptbeschikking die niet meegenomen wordt bij het proces Formeel beschikken VT.
Formele beschikking	periodiek formaliseren van de conceptbeschikking
Spoedbericht	Bericht met het verzoek tot snelle afhandeling omdat een burger mogelijk in financiële problemen kan raken
Stella betaling	Verzoek tot snelle afhandeling van de betaling.

7 Individuele Klant Behandeling

7.1 Doel

Tijdelijk voorkomen van het formeel beschikken wanneer het systeem constateert (uitval) dat er reden is om niet formeel te beschikken of de BelTel- of Baliemedewerker hier reden toe ziet tijdens klantcontact of wanneer een werkbundel is opgevoerd.

7.2 Globale beschrijving

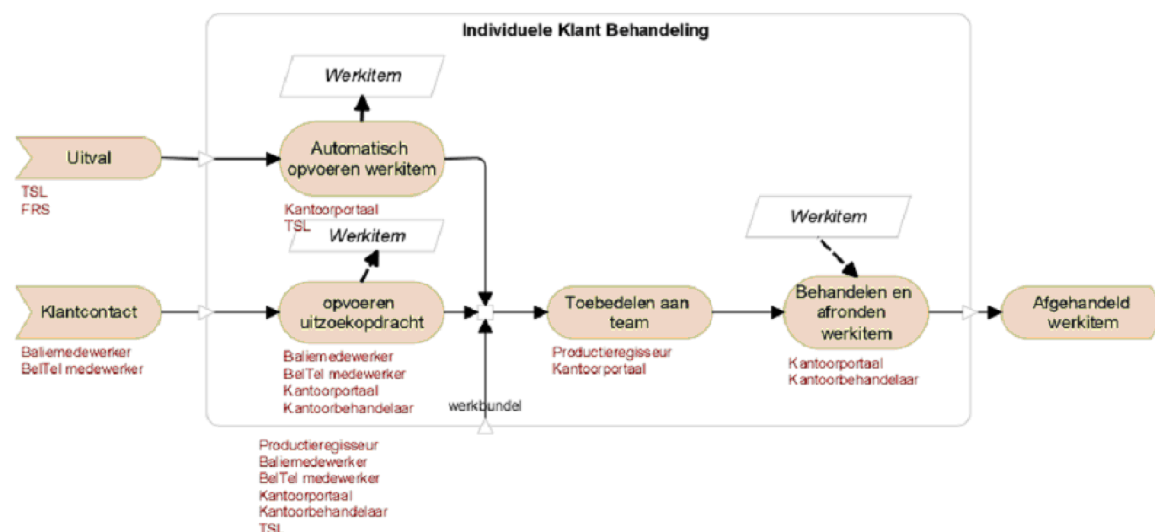
Wanneer geconstateerd wordt dat niet formeel beschikt mag worden door het systeem (uitval), door de BelTel- of Baliemedewerker tijdens klantcontact of door het opvoeren van een werkbundel wordt een werkitem gecreëerd. Werkitems worden door de kantoorbehandelaar behandeld. Indien de kantoorbehandelaar het werkitem afrond, wordt de blokkering op formeel beschikken weer opgeheven.

7.3 Werking

Begintrigger	Klantcontact
Bron van de trigger	Telefonisch of persoonlijk klantcontact aan de balie
Voorwaarden	De BelTel of baliemedewerker ziet aanleiding om een werkitem aan te maken

Begintrigger	Uitval
Bron van de trigger	FRS/TSL
Voorwaarden	Er wordt niet voldaan aan de controle regels in FRS en / of TSL

7.4 Schematische weergave



7.5 Individuele Klant Behandeling

Automatisch opvoeren werkitem

Uitval FRS of TSL veroorzaakt één werkitem. Per werkitem is bepaald of deze leidt tot uitsluiten voor DT. Zie [Overzicht werkitems en uitsluitingen](#)

opvoeren uitzoekopdracht

Een Baliemedewerker of BeITel medewerker voert naar aanleiding van Klantcontact een uitzoekopdracht (werkitem) op in het systeem, afhankelijk van het onderwerp wordt wel of niet uitgesloten voor DT.. Zie ook 'Beheren', 'beheren uitzoekopdrachten' en [Overzicht uitzoekopdrachten en uitsluitingen](#)

Toebedelen aan team

De Productieregisseur deelt werkitems toe aan teams van kantoorbehandelaren

Behandelen en afronden werkitem

De kantoorbehandelaar behandelt het werkitem inhoudelijk en sluit het werkitem. Het werkitem voorkomt in veel gevallen dat formeel beschikt kan worden. Door het afronden van het werkitem wordt de blokkering op formeel beschikken automatisch door het systeem opgeheven. In het [Overzicht werkitems en uitsluitingen](#) staat welke werkitems het formeel beschikken blokkeren. **Let op:** het blokkeren voor formeel beschikken van het werkitem is niet hetzelfde als de uitsluitingen die getoond worden op het scherm Raadplegen uitsluitingen formeel beschikken.

Op het scherm 'Raadplegen uitsluitingen formeel beschikken' kan de kantoorbehandelaar raadplegen welke beschikkingen voor het betreffende bsn zijn uitgesloten voor beschikken. Bij het werkitem wordt getoond of het blokkerend is voor DT, VT en DT beschikken of niet blokkerend is.

Procedure bij gewenst opvoeren/verwijderen van een aanwezige uitsluiting:

- Indien een uitsluiting verwijderd moet worden en de bron van de uitsluiting is 'Fraude' (en geen Aanspreekpunt is gevuld) neem contact op met de postbus Fraude.
- Indien de bron anders is dan 'Fraude' of een Aanspreekpunt is ingevuld, neem contact op met Toeslagen Kwaliteitsregie_Postbus middels het [opdrachtformulier](#).

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 24 van 37

7.5.1 Items

- Werkitem een werkopdracht voor handmatige behandeling door een kantoorbehandelaar. Een werkitem kan meerdere aanleidingen hebben en door het systeem of door een medewerker worden aangemaakt.
- Aanleiding systeem: n.a.v. door het systeem geïnitieerde controles in de systemen (FRS en TSL)
 - Aanleiding medewerker (uitzoekopdracht): n.a.v. een door de medewerker geconstateerde reden om naar 'iets' te kijken.
 - Aanleiding medewerker: Werkbundel; massaal aangeboden 'pakket' werkitems. (grotendeels geïnitieerd door handhaving)
- Bij het werkitem wordt getoond of het blokkerend is voor DT, VT en DT beschikken of niet blokkerend is. **Let op:** het blokkeren voor formeel beschikken door het werkitem is niet hetzelfde als de uitsluitingen die getoond worden op het scherm Raadplegen uitsluitingen formeel beschikken.

8 Massaal (ont)uitsluiten en opvoeren werkbundels

8.1 Doel

Tijdelijk voorkomen van grote hoeveelheden formele beschikkingen VT of DT wanneer de Productieregisseur of Handhavingsregisseur aangeeft dat er reden is om deze groep bsn's niet formeel te beschikken.

8.2 Globale beschrijving

Wanneer door de Productieregisseur of Handhavingsregisseur geconstateerd wordt dat niet formeel beschikt mag worden, wordt door de Data analist en vervolgens BCA/UPG een populatie middels een import tijdelijk uitgesloten voor formeel beschikken VT of DT. Vervolgens wordt voor deze populatie in veel gevallen een werkbundel aangemaakt (uitzonderingen staan hieronder beschreven), waardoor uitgesloten is voor formeel beschikken totdat werkitems zijn afgerond. Na opvoeren van de werkbundel wordt de populatie massaal ont-uitsluitend.

NB: de reden dat niet direct een werkbundel wordt aangemaakt is omdat werkbundels niet altijd volledig verwerkt kunnen worden en massaal uitsluiten garandeert dat niet formeel beschikt zal worden.

8.3 Werking

Begintrigger	Damage/BCA
Bron van de trigger	Productieregisseur
Voorwaarden	Productieregie heeft naar aanleiding van een damage of opdracht door BCA een selectie gemaakt van uit te sluiten.

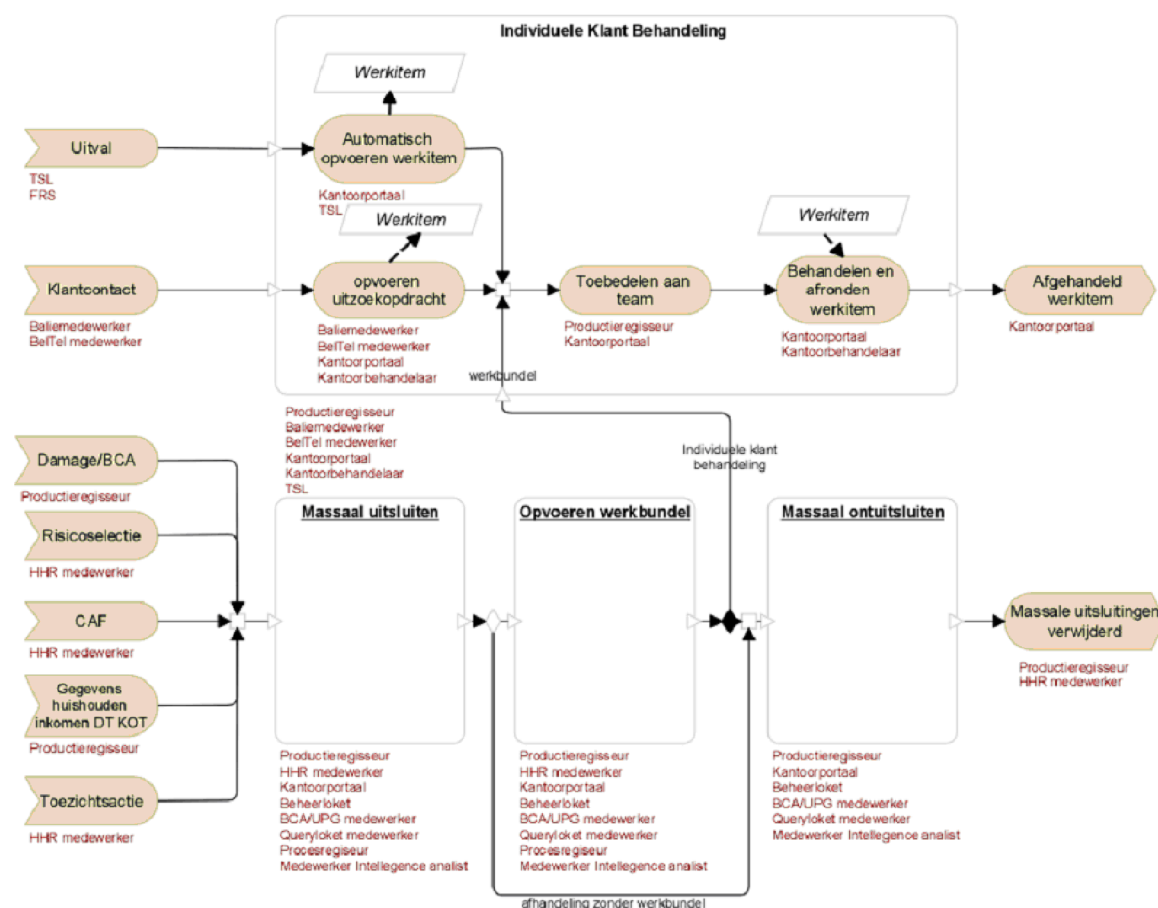
Begintrigger	Risicoselectie
Bron van de trigger	HHR Medewerker
Voorwaarden	Handhavingsregie heeft naar aanleiding van een selectie van te onderzoeken populatie een selectie gemaakt om uit te sluiten.

Begintrigger	CAF
--------------	-----

Suppl :	Release : 2015.1	Versie : 1.0
Schrijver :	Sector :	Datum : 13-04-2015
Akkoord :	Afd/bur : IM Toeslagen	Pagina : 25 van 37

Bron van de trigger	HHR Medewerker
Voorwaarden	Handhavingsregie heeft een populatie die is aangemerkt als 'CAF zaak' aangeleverd om uit te sluiten
Begintrigger	Gegevens huishouden inkomen DT KOT
Bron van de trigger	Productieregisseur
Voorwaarden	Productieregie heeft een populatie aangewezen i.v.m. Gegevens huishouden inkomen DT KOT om uit te sluiten.
Begintrigger	Toezichtactie
Bron van de trigger	HHR Medewerker
Voorwaarden	Handhavingsregie heeft een populatie aangewezen i.v.m. een toezichtactie om uit te sluiten.

8.4 Schematische weergave



Afhandeling
zonder
werkbundel

- Bij specifieke toezichtsacties worden Bsn's massaal semi geautomatiseerd behandeld door de schermrobot.
- N.a.v. ingelezen meldingen (bv. einddatum detentie, militairen, gemoedsbezwaar) voor eerder massaal uitgesloten bsn's wordt geen

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 26 van 37

Belastingdienst**IV-Beleid**

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

werkbundel opgevoerd.

- CAF: Niet voor alle CAF zaken wordt een werkbundel aangemaakt.

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

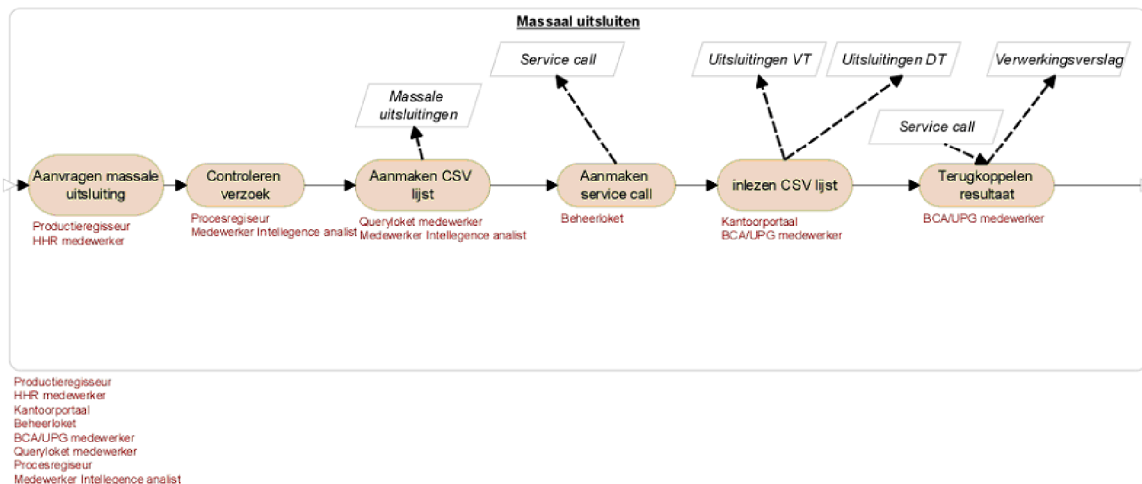
Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 27 van 37

8.5 Massaal uitsluiten



Aanvragen massale uitsluiting De opdrachtgever stuurt een verzoek tot importeren van uitsluitingen aan de Data analyst.

Controleren verzoek De Data analyst controleert de uitsluitingen (reeds uitsluiting aanwezig e.d.) en beoordeelt nut/noodzaak. Vervolgens verfijnt zij het verzoek: welk toeslagtype, welk ja(a)r(en), opvoerrede(n), aanspreekpunt, verwachte datum waarop uitsluiting er af gaat/kan.

Aanmaken CSV lijst Voor risicoselectie maakt de Queryloket medebewerker het CSV bestand aan. Overige uitsluit (en ontuitsluit) bestanden worden door de Data analyst aangemaakt. De CSV bestanden worden naar de ketenregisseur gestuurd, de ketenregisseur stuurt de bestanden vervolgens door naar het beheerloket. Bij het bestand wordt aangegeven wie het 'Aanspreekpunt' is. Per csv bestand is altijd één 'Aanspreekpunt'. Het 'Aanspreekpunt' is er verantwoordelijk voor dat massaal opgevoerde uitsluitingen ook weer 'ont uitgesloten' worden voor het volgende formeel beschikken moment, zie [Overzicht opvoerrede\(n\), aanspreekpunt](#). Dit wordt gecoördineerd door de productieregisseur.

Aanmaken service call Beheerloket maakt een service call aan ter registratie van de op te voeren uitsluiting.

inlezen CSV lijst Het uitsluitbestand wordt door BCA/UPG ingelezen met hierbij vermeld het door het Queryloket / de data analyst aangegeven 'Aanspreekpunt', hiermee worden uitsluitingen voor beschikken gecreëerd.

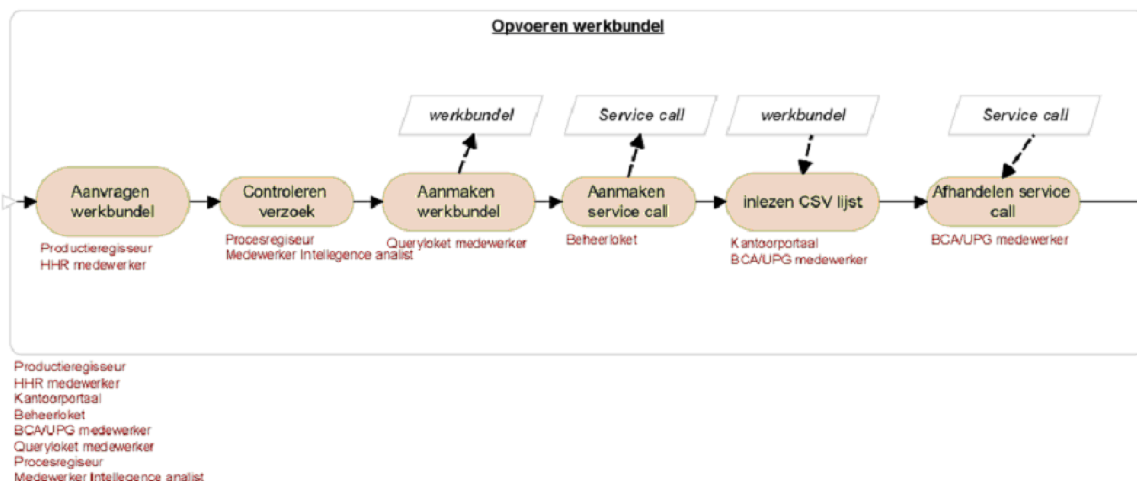
Terugkoppelen resultaat BCA/UPG handelt de service call af en er wordt terugkoppeling aan Toeslagen beheerloket, de proces regisseur en de data analyst gedaan. Terugkoppeling bestaat uit een verwerkingsverslag. In dit verslag staat of het inlezen goed gegaan is. Dat wil zeggen: zijn er wel of geen fouten geconstateerd bij het inlezen. De Data analyst controleert deze verwerkingsverslagen en herstelt e.e.a. zo nodig (opnieuw aanbieden / onderzoek naar de fout).

Suppl :	Release :	2015.1	Versie :	1.0
Schrijver :	Sector :		Datum :	13-04-2015
Akkoord :	Afd/bur :	IM Toeslagen	Pagina :	28 van 37

8.5.1 Items

CSV lijst	massaal aangeboden 'pakket' met uitsluitingen of ont uitsluitingen voor beschikken
Service call	opdracht formulier voor BCA UPG om een systeem gerelateerde opdracht uit te voeren
Uitsluitingen VT	Een klaarstaande conceptbeschikking die niet meegenomen wordt bij het proces Formeel beschikken VT.
Uitsluitingen DT	Een klaarstaande conceptbeschikking die niet meegenomen wordt bij het proces Formeel beschikken DT.
Verwerkingsverslag	Verslag met het resultaat van het inlezen van een massaal bestand (zoals uitsluitingen, ontuitsluitingen of een werkbundel).

8.6 Opvoeren werkbundel



Aanvragen werkbundel	De opdrachtgever stuurt een verzoek tot aanmaken werkbundel aan werkvoorbereiding.
Controleren verzoek	De werkvoorbereider (productieregie) controleert of de aanvraag compleet is om een werkbundel aan te kunnen maken (Toeslagjaar, team etc.) ook wordt de BI informatie opgevoerd. Samen met een opdrachtformulier wordt het verzonden naar het Queryloket. De Werkvoorbereider monitort de voortgang.
Aanmaken werkbundel	De Queryloket medebewerker plaatst het CSV bestand op de daarvoor bestemde locatie.
Aanmaken service call	Beheerloket maakt een service call aan ter registratie van de op te voeren werkbundel.
inlezen CSV lijst	De werkbundel wordt door BCA/UPG ingelezen hiermee worden werkitems gecreëerd. Deze worden bij individuele klantbehandeling toebedeeld aan een team voor verdere afhandeling.

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 29 van 37

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

Terugkoppelen
resultaat

BCA/UPG handelt de service call af en er wordt terugkoppeling aan Toeslagen beheerloket, de proces regisseur en het 'Aanspreekpunt' gedaan. Terugkoppeling bestaat uit een verwerkingsverslag. In dit verslag staat of het inlezen goed gegaan is. Dat wil zeggen: zijn er wel of geen fouten geconstateerd bij het inlezen. De Data analist controleert deze verwerkingsverslagen en hersteld e.e.a. zo nodig (opnieuw aanbieden / onderzoek naar de fout).

8.6.1 Items

CSV lijst massaal aangeboden 'pakket' met uitsluitingen of ont uitsluitingen voor beschikken

Service call opdracht formulier voor BCA UPG om een systeem gerelateerde opdracht uit te voeren

Werkbundel Massaal opgevoerde werkitens

Verwerkingsvers
lag Verslag met het resultaat van het inlezen van een massaal bestand (zoals uitsluitingen, ontuitsluitingen of een werkbundel).

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

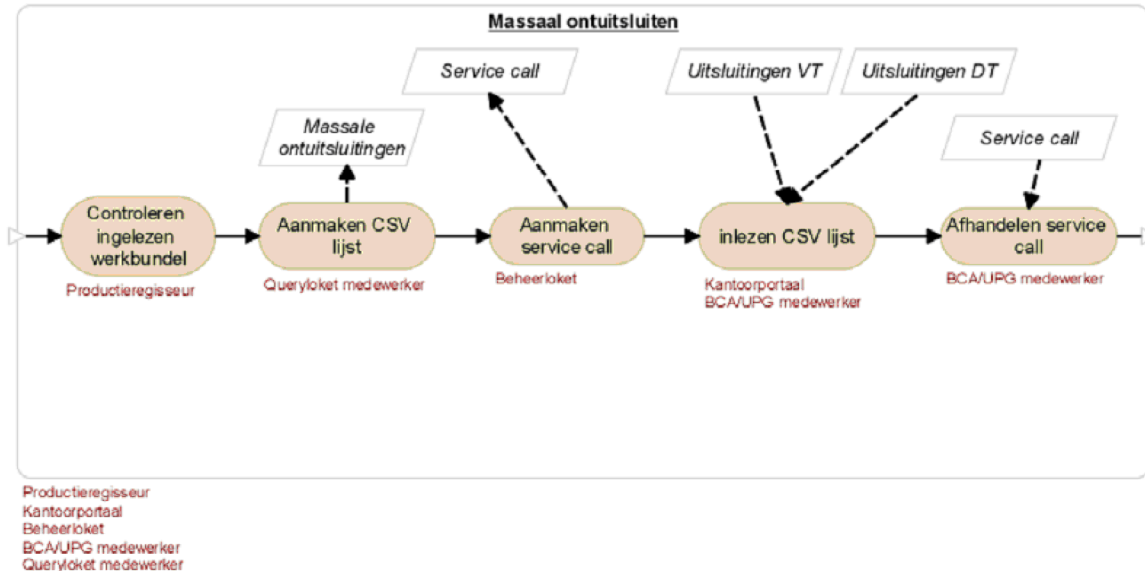
Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 30 van 37

8.7 Massaal ontuitsluiten



Controleren Ingelezen werkbundel Na het inlezen van de bundel wordt gecontroleerd of het aantal aangeboden posten overeenkomt met het aantal in de bundel, of het jaar van uitsluiting juist staat en of het beschikkingstype akkoord is. Pas daarna wordt de massaal opgevoerde uitsluiting verwijderd door het CSV bestand naar de productieregisseur te sturen met een CC naar het Queryloket Het werkitem binnen de bundel zorgt immers voor een uitsluiting. Na afhandelen van het werkitem wordt het BSN bij het eerst volgende FB moment beschikt (tenzij er nog een andere uitsluiting aanwezig is).

Aanmaken CSV lijst Voor risicoselectie maakt de Queryloket medebewerker het CSV bestand aan. Overige ontuitsluit (en uitsluit) bestanden worden door de Data analist aangemaakt. De CSV bestanden worden naar de ketenregisseur gestuurd, de ketenregisseur stuurt de bestanden vervolgens door naar het beheerloket. Bij het bestand wordt aangegeven wie het 'Aanspreekpunt' is. Per csv bestand is altijd één 'Aanspreekpunt'.

Aanmaken service call Beheerloket maakt een service call aan ter registratie van de af te voeren uitsluitingen.

inlezen CSV lijst Het ontuitsluitbestand wordt door BCA/UPG ingelezen hiermee worden de uitsluitingen voor beschikken verwijderd.

Terugkoppelen resultaat BCA/UPG handelt de service call af en er wordt terugkoppeling aan Toeslagen beheerloket, de proces regisseur en het 'Aanspreekpunt' gedaan. Terugkoppeling bestaat uit een verwerkingsverslag. In dit verslag staat of het inlezen goed gegaan is. Dat wil zeggen: zijn er wel of geen fouten geconstateerd bij het inlezen. De Data analist controleert deze verwerkingsverslagen en herstelt e.e.a. zo nodig (opnieuw aanbieden / onderzoek naar de fout).

Suppl :
Schrijver :
Akkoord :

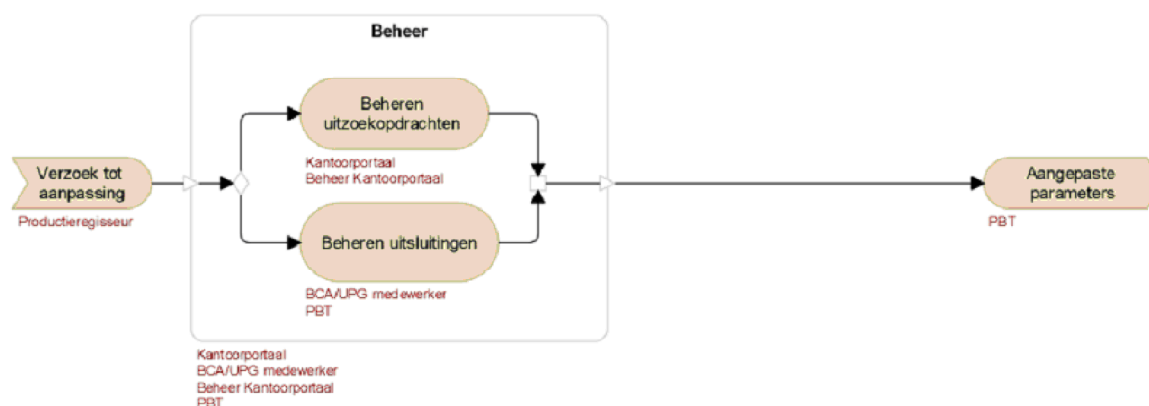
Release : 2015.1
Sector :
Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
Datum : 13-04-2015
Pagina : 31 van 37

8.7.1 Items

CSV lijst	massaal aangeboden 'pakket' met uitsluitingen of ont uitsluitingen voor beschikken
Service call	opdracht formulier voor BCA UPG om een systeem gerelateerde opdracht uit te voeren
Verwerkingsverslag	Verslag met het resultaat van het inlezen van een massaal bestand (zoals uitsluitingen, ontuitsluitingen of een werkbundel).

8.8 Beheer



Beheren uitzoekopdrachten	De beheerder kan in het scherm <Beheer onderwerp> op verzoek van de Productieregisseur aangeven welke uitzoekopdrachten wel/niet leiden tot een uitsluiting. Van Werkitens anders dan een uitzoekopdrachten is bepaald welke wel/niet leiden tot een uitsluiting (niet aanpasbaar), Zie Overzicht uitzoekopdrachten en uitsluitingen .
Beheren uitsluitingen	BCA/UPG kan in scherm <PBT> de uitsluitbron, de koppeling tussen de uitsluitbron en de opvoerreden, de opvoerreden en de afvoerreden wijzigen. Zie Overzicht opvoerreden, aanspreekpunt, mutaties van de bron/reden lopen via parameter beheertool (IM)

Suppl :
 Schrijver :
 Akkoord :

Release : 2015.1
 Sector :
 Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
 Datum : 13-04-2015
 Pagina : 32 van 37

9 Formeel beschikken

9.1 Doel

Het definitief maken van conceptbeschikkingen

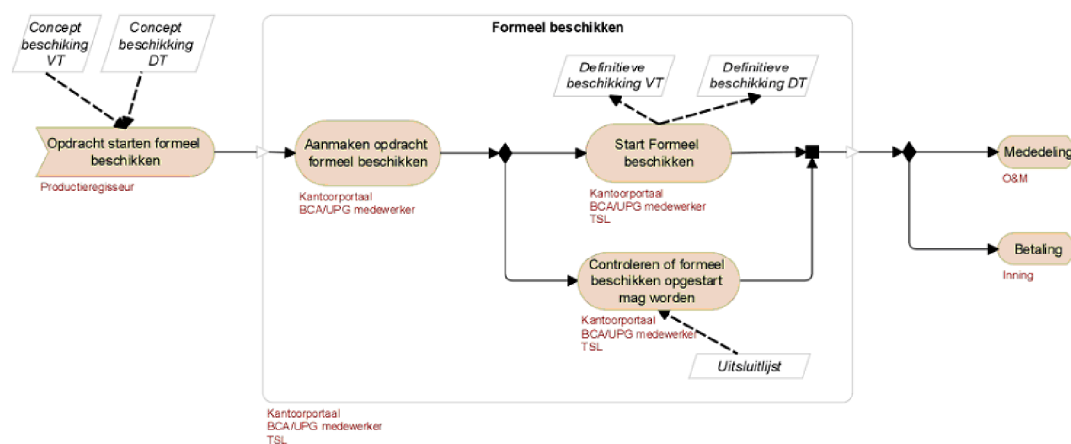
9.2 Globale beschrijving

De productieregisseur geeft een opdracht tot het starten van een formeel beschikken 'run'. De BCA/UPG medewerker maakt de opdracht tot formeel beschikken aan. Vervolgens start hij de opdracht tot een formeel beschikken 'run'. Door het starten wordt gecontroleerd welke concept beschikkingen tot een formele beschikking mogen leiden.

9.3 Werking

Begintrigger	Opdracht starten formeel beschikken
Bron van de trigger	Productieregisseur
Voorwaarden	Opdracht van de productieregisseur tot het starten van een VT of DT formeel beschikken 'run'.

9.3 Schematische weergave



9.4 Formeel beschikken

Aanmaken
opdracht formeel
beschikken

De BCA/UPG medewerker maakt in opdracht van de Productieregisseur een nieuwe opdracht tot formeel beschikken aan.

Start Formeel
beschikken

De BCA/UPG medewerker start een formeel beschikken run door deze te selecteren en te starten in het Kantoorportaal. Hierdoor worden de gegevens doorgestuurd van Kantoorportaal naar TSL.

Controleren of
formeel
beschikken

Door het starten van Formeel beschikken wordt door Kantoorportaal aan TSL doorgegeven welke beschikking niet geformaliseerd mogen worden:

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 33 van 37

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

opgestart mag
wordenNTFBurger<Regeling> Zie [Overzicht nieuwe werking systemen per release 2015.1](#)

9 Actoren

Productieregisseur	HHR medewerker	Queryloket medewerker	Kantoorportaal
Kantoorbehandelaar	Baliemedewerker	Procesregisseur	EDW
Fraudemedewerker	BelTel medewerker	BCA/UPG medewerker	TSL
Beheer Kantoorportaal	Beheerloket	PBT	Bezwaar medewerker
IST medewerker	Stella medewerker	Spoodberichten medewerker	Data analist
Burger	Medewerker Kwaliteitsregie	Inning	O&M
Sociaal raadslid	Ombudsman	Accountmanager (Convenant)	FRS

Suppl :

Schrijver :

Akkoord :

Release : 2015.1

Sector :

Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0

Datum : 13-04-2015

Pagina : 34 van 37

10 Procesgegevens

10.1 Overzicht opvoerrede, aanspreekpunt (let op: versie van januari 2016, overzicht wordt periodiek aangepast)

Bron code	Code:	Korte omschrijving:	Aanspreekpunt
01	01	In behandeling team fraude	
02	02	KOI: autom aanpassen obv contra info	
02	03	KOI: handm aanpassen obv contra info	
02	04	KOI: onvolledige contra info	
02	05	KOI: nihilstellen-geen reactie vraagbrf	
02	06	KOI: nihilstellen-eigen verzoek aanvr	
02	07	KOI: uitval contra-niet adresseerbaar	
02	08	KOI: uitval contra-invoertool	
02	09	RS: harde stopper	
02	10	RS: hoog risico	
02	11	RS: hoog risico lopende aanvraag	
02	12	RS: HOT-HOR	
02	13	RS: nieuwe aanvrager buitenlands adres	
02	14	RS: onbekende aanvrager	
02	15	RS: onbekende aanvrager (1e keer)	
02	16	RS: onbekende aanvrager (hernieuwd)	
02	17	Green lane: VOW	
02	18	Green lane: relatie gastouder-kind	
02	19	Green lane: niet-rechtgevend adres	
02	20	Structurele thema: niet-zorgverzekerd	
02	21	Structurele thema: slechte schatters	
02	22	Structurele thema: 4-jarigen	
02	23	Structurele thema: 12-jarigen	
02	24	Structurele thema: misbruik LRK	
02	25	Structurele thema: gewerkte uren	
02	26	Structurele thema: doelgroepen	
02	27	Structurele thema: gedetineerden	
02	28	Structurele thema: militairen	
02	29	Structurele thema: gemoedsbezwaarden	
02	30	CAF	
02	31	Onderzoek HHR: mogelijke fraude	
02	32	Onderzoek HHR: boete	
02	33	Onderzoek HHR: bulgaren	
02	34	Onderzoek HHR: munck	

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 35 van 37

Belastingdienst**IV-Beleid**

Boek :

Sectie : Processen

Distributie :

Hoofdstuk :

Naam :

02	35	Onderzoek HHR:	
02	36	Onderzoek HHR:	
02	37	Onderzoek HHR:	
03	38	Dam # xxx	
04	39	Planningsissue	
02	40	VT eerst	
02	41	Mutatie bij CAF-casus	
02	42	RS: DigiD	
02	43	Onterechte alokop	
01	44	Geplaatst op toezichtlijst	
02	45	Jaaropgave gevraagd	
02	46	Gestalde gelden	
02	47	Nadere analyse PR	
02	48	Voorkomen herziening nav beh. GWO	
02	49	Structurele thema: Huiseigenaren	
02	50	Voorkomen DT14 SWO-TWO B pop.	
02	51	Structurele thema: melding 65	
02	52	Voorkomen DT14 BVR-TSL verschil	
02	53	Voorkomen DT14 GWO	
02	54	Nadere analyse HHR	
02	55	Controle niet-zorgverzekerd met code 9991 (Toezicht)	
02	56	MAC hoog risico	
02	57	Voorkomen herziening nav beh. SWO-TWO	

Via 'Algemene LOA's Toeslagen', 'Kennisbank TSL' kan een actueel overzicht ingezien worden.

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

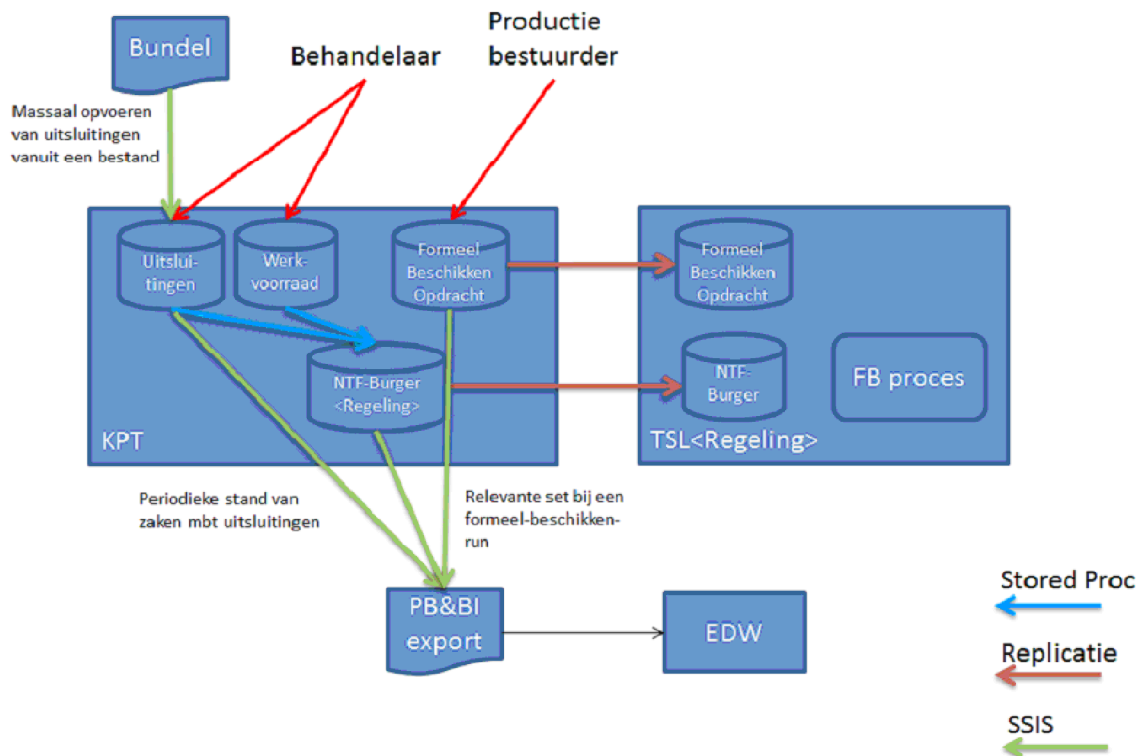
Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 36 van 37

10.2 Overzicht nieuwe werking systemen per release 2015.1



Suppl :
 Schrijver :
 Akkoord :

Release : 2015.1
 Sector :
 Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
 Datum : 13-04-2015
 Pagina : 37 van 37

10.3 Kwantitatieve gegevens uitsluitingen (let op: momentopname van januari 2016, wordt periodiek aangepast)

Stand per: 18-01-2016												
Telling: Aantal BSN's												
Uitsluitingen veroorzaakt door een werkitem				Uitsluitingen individueel / massaal geplaatst				Totaal aantal uitsluitingen				
Jaren	Totaal	VT	DT	Jaren	Totaal	VT	DT	Jaren	Totaal	VT	DT	
2012	12.138	12	12.126	2012	6.802	126	6.676	2012	18.940	138	18.802	
2013	20.427	47	20.380	2013	11.425	1.635	9.790	2013	31.852	1.682	30.170	
2014	41.038	158	40.880	2014	539.124	6.410	532.714	2014	580.162	6.568	573.594	
2015	77.553	672	76.881	2015	25.311	9.339	15.972	2015	102.864	10.011	92.853	
2016	70.603	968	69.635	2016	19.247	9.352	9.895	2016	89.850	10.320	79.530	
Telling: Aantal regelingen												
Uitsluitingen veroorzaakt door een werkitem				Uitsluitingen individueel / massaal geplaatst				Totaal aantal uitsluitingen				
Jaren	Totaal	VT	DT	Jaren	Totaal	VT	DT	Jaren	Totaal	VT	DT	
2012	13.783	35	13.748	2012	19.606	166	19.440	2012	33.389	201	33.188	
2013	24.167	104	24.063	2013	24.764	2.072	22.692	2013	48.931	2.176	46.755	
2014	51.473	309	51.164	2014	826.143	11.474	814.669	2014	877.616	11.783	865.833	
2015	107.458	1.176	106.282	2015	28.401	9.875	18.526	2015	135.859	11.051	124.808	
2016	98.274	1.715	96.559	2016	22.300	9.885	12.415	2016	120.574	11.600	108.974	
VT Uitsluitingen individueel / massaal geplaatst (per toeslagtype)						DT Uitsluitingen individueel / massaal geplaatst (per toeslagtype)						
Jaren	Totaal	KOT	HUUR	ZORG	KGB	Jaren	Totaal	KOT	HUUR	ZORG	KGB	
2012	166	102	40	18	6	2012	19.440	6.540	4.560	4.726	3.614	
2013	2.072	1.467	347	177	81	2013	22.692	6.596	4.599	7.810	3.687	
2014	11.474	4.508	3.865	1.558	1.543	2014	814.669	122.670	146.130	472.671	73.198	
2015	9.875	2.720	3.320	2.571	1.264	2015	18.526	7.287	4.071	3.564	3.604	
2016	9.885	2.722	3.327	2.571	1.265	2016	12.415	4.642	4.063	3.563	147	

Suppl :
 Schrijver :
 Akkoord :

Release : 2015.1
 Sector :
 Afd/bur : IM Toeslagen

Versie : 1.0
 Datum : 13-04-2015
 Pagina : 38 van 37

10.4 Opdrachtformulier Uitsluitlijst (let op: versie van vóór release R2015.1, formulier kan aangepast zijn)

Opdrachtformulier Uitsluitlijst

Dit opdrachtformulier dient geheel ingevuld aangeleverd te worden bij de Kwaliteitsregisseurs via postbus: Toeslagen Kwaliteitsregie_Postbus.

Onderwerp mail: Uitsluiting opvoeren/afvoeren(maak een keuze) PROCES.

Vb: *Uitsluiting afvoeren Bezwaar.*

Team en Proces <i>Alleen team naam en proces invullen.</i>	
BSN	
Bron Uitsluitlijst <i>Zie Bron in TVS</i>	
Reden opvoer / afvoer <i>Neem hier de op-/afvoerredenen over die op de uitsluitlijst staat vermeld.</i>	
Regeling en toeslagjaren <i>Per regeling het toeslagjaar benoemen. Bijv. Huurtoeslag 2014 en 2015.</i>	
VT of DT beschikking <i>Gaat het om een VT uitsluiting of een DT uitsluiting?</i>	
Reden verzoek <i>Waarom dit specifieke geval van de uitsluitlijst moet worden gehaald of op de uitsluitlijst moet worden gezet (motivatie).</i>	

Suppl :

Release : 2015.1

Versie : 1.0

Schrijver :

Sector :

Datum : 13-04-2015

Akkoord :

Afd/bur : IM Toeslagen

Pagina : 39 van 37