



Maandrapportage  
Unit Inning

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

|                                                   |                                            |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1 Inleiding.....                                  | 3                                          |
| 2 Risicobeheersing.....                           | 4                                          |
| 2a Administratieve Organisatie en RIB.....        | 4                                          |
| 2b Controlewerkzaamheden.....                     | 9                                          |
| 2b.1 Voortgang teamleidercontroles.....           | 10                                         |
| 2b.2 Voortgang overige controlewerkzaamheden..... | 11                                         |
| 2b.3 Compilatie controlewerkzaamheden.....        | 13                                         |
| 2c Autorisaties.....                              | 16                                         |
| 2c.1 Autorisatieprofielen.....                    | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 2c.2 Tijdelijk Persoonsgebonden User (TPU).....   | 18                                         |
| 2c.3 Conflicterende autorisaties.....             | 18                                         |
| 2d. Mandatering (processen).....                  | 19                                         |
| 2e. Conflicterende taken.....                     | 20                                         |
| 3. Projecten / Ontwikkelingen.....                | 20                                         |
| 4. Productie.....                                 | 23                                         |
| 5. Verantwoording.....                            | 28                                         |
| 5a Verantwoordingsverschillen.....                | 28                                         |
| 5b Bestuurlijke Informatie (trends).....          | 32                                         |
| 5c Bestuurlijke Informatie TOR.....               | 34                                         |
| 5d Maandafsluiting Lokale processen.....          | 35                                         |
| 6. Personeel.....                                 | 36                                         |
| 7. Actiepuntenlijst.....                          | 38                                         |

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

### 1 Inleiding

Deze rapportage bevat de volgende onderwerpen met betrekking tot de unit Inning:

1. Risicobeheersing
  - 1.1. Administratieve organisatie en Risico-analyse (= Risico in Beeld)
  - 1.2. Controlewerkzaamheden
  - 1.3. Autorisaties
  - 1.4. Mandatering
  - 1.5. Conflicterende taken
2. Projecten / Ontwikkelingen
3. Productie
4. Verantwoording
5. Personeel

Het betreft de status op peildatum **30-9-2011**.

Deze rapportage is voor het management een middel om een zo goed mogelijk inzicht te krijgen in de beheersing van de processen en de behaalde prestaties t.o.v. de prestatie-indicatoren uit het prestatiecontract. Daarnaast wordt de maandrapportage gebruikt om onze relaties te informeren.

De maandrapportage wordt maandelijks uiterlijk opgeleverd op de 5<sup>e</sup> werkdag van de opvolgende maand.

Om een zo volledig mogelijk inzicht in de diverse onderdelen te verkrijgen, zijn zowel de maandrapportage als de bijbehorende bronnen in dezelfde werkgroep geplaatst. Het pad naar deze werkgroep is: [Q:\VHPROW74\BCA\\_PROD\\_UIN\KR-Uitwisseling](#)

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

### 2 Risicobeheersing

In dit onderdeel wordt door team Risicobeheersing van unit K&R gerapporteerd over de volgende onderwerpen:

- A. Administratieve Organisatie en RIB
- B. Controlewerkzaamheden

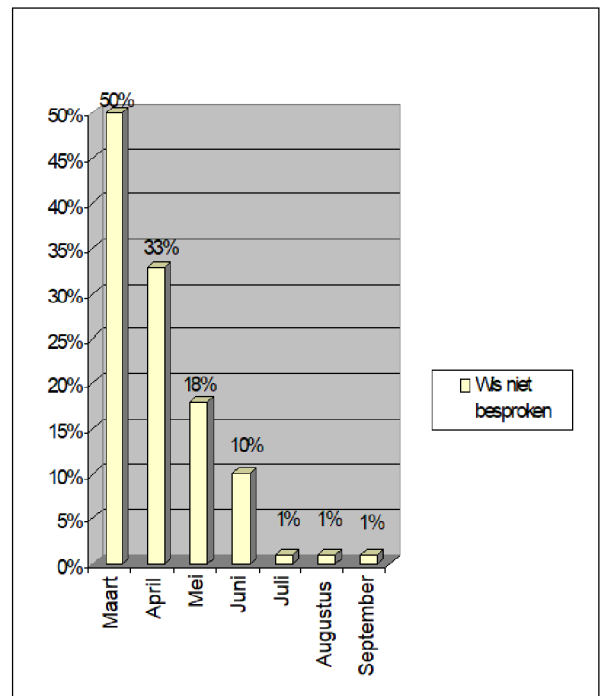
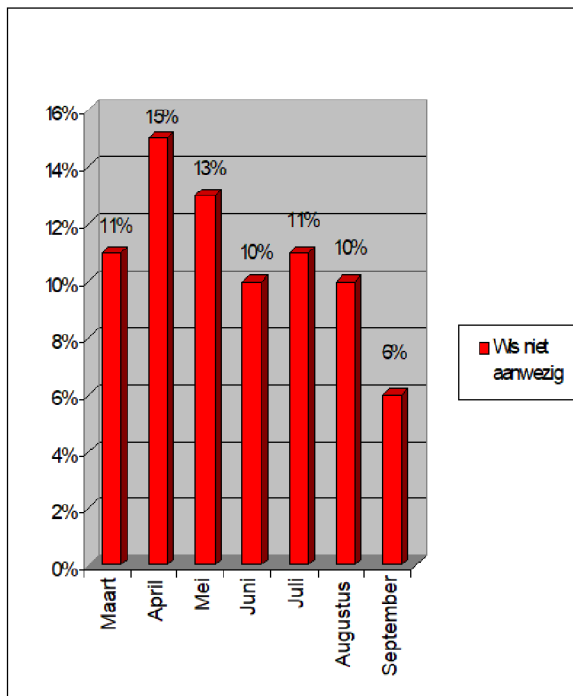
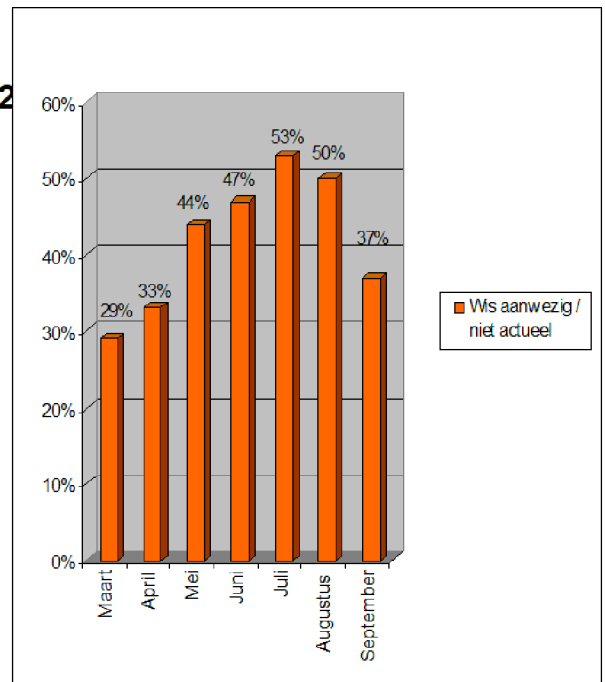
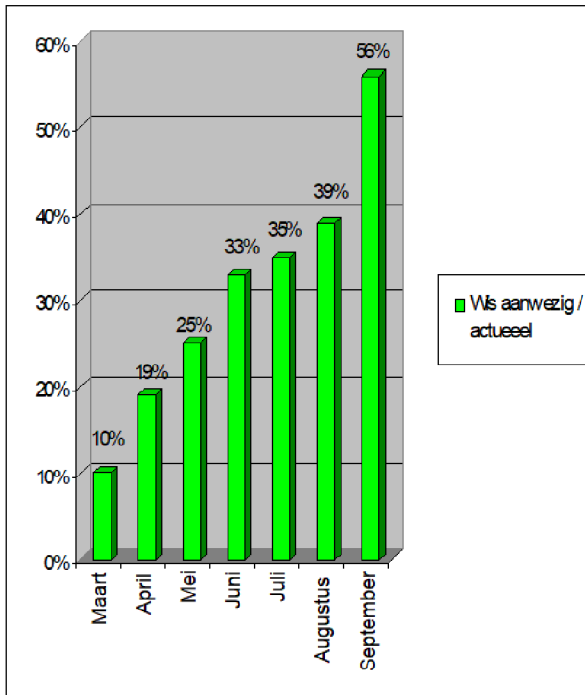
#### 2a Administratieve Organisatie en RIB

In dit onderdeel wordt gerapporteerd over de status van de administratieve organisatie en de aanwezige (actuele) risico-analyses binnen de unit Inning. De bron is de “[matrix unit inning in control](#)”.

Doordat de processen van de unit Inning procesgericht zijn heringericht, dient te worden geïnventariseerd en geanalyseerd hoe in de praktijk invulling is gegeven aan het [procesmodel](#) van de nieuwe unit Inning. Dit heeft een grote impact op de vastlegging van de processen en de uit te voeren controles. Op dit moment worden door team Risicobeheersing (K&R) twee acties ingezet om de procesbeheersing te verbeteren door het vastleggen van processen en procedures, te weten:

1. Inventarisatie actualiteit van werkinstructies;
2. Actualiseren van de Procesbeschrijvingen (=AO), Risico in Beeld en het Intern Controle Programma;

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Inventarisatie actualiteit van werkinstructies.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Inmiddels zijn door <input type="text"/> (status 5-09-2011) na review en accordering 31,2% (aantal 35) van de door hem gesjablonerde WIS aangeboden aan Vaktechniek en TL van de teams. Hiervan zijn inmiddels 0,8% (aantal 9) na reactie geretourneerd. Deze geaccordeerde en gesjablonerde WIS zijn geplaatst in de samenwerkingsgroep en digitaal te benaderen:<br><a href="#">Q:\VHPROW74\BCA_PROD_UIN\Algemeen\Werkinstructies.</a> |
| Voorgang inventarisatie werkinstructies (bron Matrix Status WIS):<br>In onderstaande grafieken is de voortgang van de werkinstructies ten opzichte van vorige maanden vermeld.                                                                                                                                                                                                                                                           |



## 2. Actualiseren van de Procesbeschrijvingen (=AO), Risico in Beeld en het Intern Controle Programma

## Maandrapportage Unit Inning

### “September 2011”

Om er voor te zorgen dat de doelstellingen betreffende AO en RIB zoveel mogelijk worden gehaald is door de [ ] een beslissing genomen t.a.v.:

- Het verhogen van de inzetbare capaciteit voor AO en RIB;
- Het prioriteren van de werkzaamheden van de [ ] AO/IC.

Door de [ ] een prioritering gegeven aan het uitwerken en actualiseren van de AO, RIB en het controleprogramma van de unit Inning. De prioritering is door de [ ] besproken in het CMT-overleg met de verantwoordelijke teamleiders.

Ook is in concept een capaciteitsplanning voor het uitwerken en actualiseren van de AO, RIB en het controleprogramma van de unit Inning voor 2011 opgesteld. Hieruit blijkt dat de doelstelling alle AO, RIB en ICP van de UIN in 2011 te actualiseren niet wordt gerealiseerd. De capaciteitsplanning voor 2012 moet nog worden opgesteld zodat duidelijk wordt wanneer de doelstelling kan worden gehaald.

Het AO-model van het uitbetalingproces is op highlevel niveau in concept opgesteld. Dit concept zou op respectievelijk 28-09-2011 en 5-10-2011 worden besproken met de procesverantwoordelijken. Op verzoek van de procesverantwoordelijken is een nieuwe afspraak gepland op 12-10-2011. De verwachting is dat naar aanleiding van de afspraak met de procesverantwoordelijken in oktober en november 2011 gesprekken zullen worden gepland met de [ ] en of [ ] zodat de AO-beschrijving van het uitbetalingproces verder kan worden uitgewerkt.

De procesbeschrijving (inclusief risicoanalyse) van het proces Vastgiro (workaround) en het proces BBR bevindt zich in een afrondende fase. De AO/RIB-werkzaamheden t.a.v. het Tor-proces zijn afgerond. Het interne controleprogramma dient nog te worden herschreven.

De procesbeschrijving Risicobeheersing is inmiddels afgerond en geaccordeerd door de procesverantwoordelijke [ ]. De procesbeschrijving Autorisatiebeheer is ter beoordeling aangeboden aan de [ ] en [ ] van de unit Inning.

Prestatie-indicator: De unit Inning realiseert in 2011 m.b.t. risicobeheersing voor alle processen een actuele werkinstructie, actuele AO-beschrijvingen en ingevoerd Risico-In-beeld (RIB) beleid.

#### 1. Control Risk Self Assessments (CRSA = omgevingsgericht )

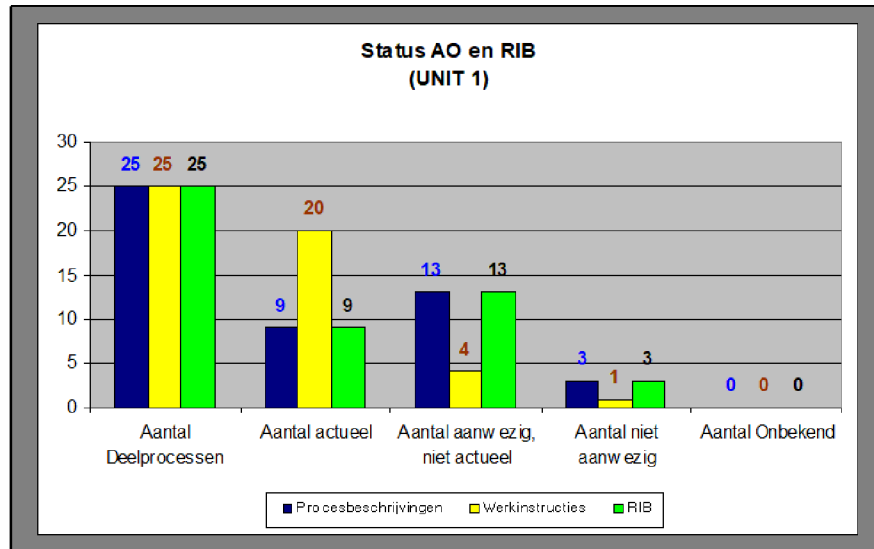
Inmiddels hebben de twee CRSA sessies plaatsgevonden. Hierbij zijn afspraken gemaakt welke risico's we aanpakken en zijn ook risico-eigenaren benoemd. [ ] van stafaspect PFC/IB zal aan de risico-eigenaren een plan van aanpak en een sjabloon werkmodel opleveren. De sessie gepland in september is uitgesteld omdat nog niet alle werkgroepen de risico's hadden uitgewerkt en de risico-eigenaren ook de ontwikkelingen van Lean willen afwachten. Medio oktober is een derde sessie gepland om ervaringen uit te wisselen.

#### 2. Omgevingsanalyse

[ ] van het stafaspect PFC/IB zal met ondersteuning vanuit de unit Inning een actuele omgevingsanalyse maken en onderhouden. In het verleden zijn hierover al afspraken met [ ] gepland welke door het stellen van andere prioriteiten (o.a. CRSA) zijn uitgesteld. [ ] heeft nog geen afspraak gemaakt met [ ] om de omgevingsanalyse van de unit Inning te kunnen opstellen.

(Prestatie-indicator 15 = PFC zorgt hiervoor).

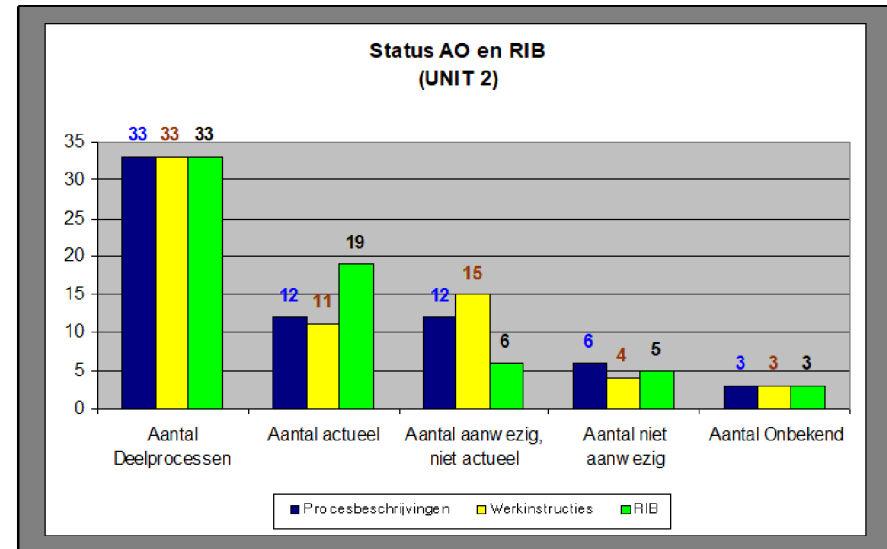
## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”



**Toelichting:**

- De AO en RIB van het TOR-proces is geactualiseerd en geaccordeerd. De afspraak met de procesverantwoordelijke ( ) om een nieuw controleprogramma TLC op te stellen en af te stemmen met het nieuwe controleprogramma voor de persoonscontrole is nog niet gerealiseerd.

Bron: "matrix unit inning in control"

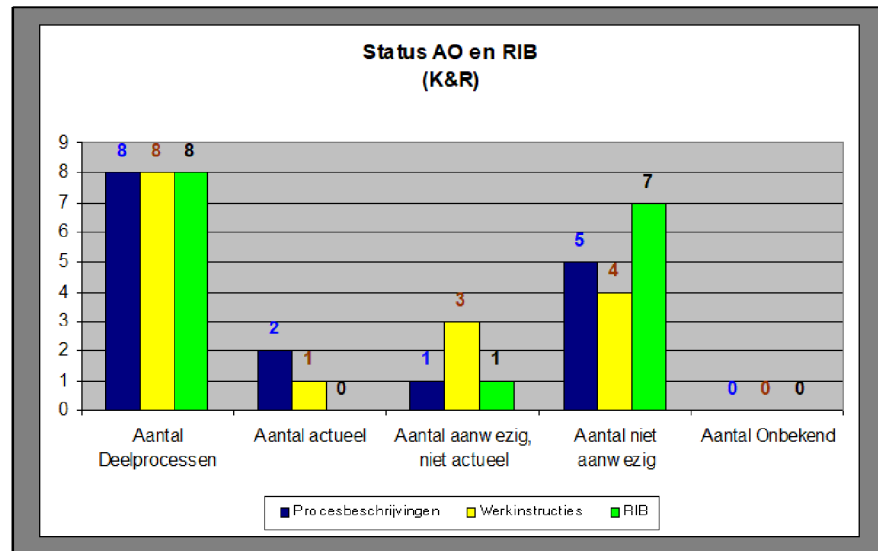
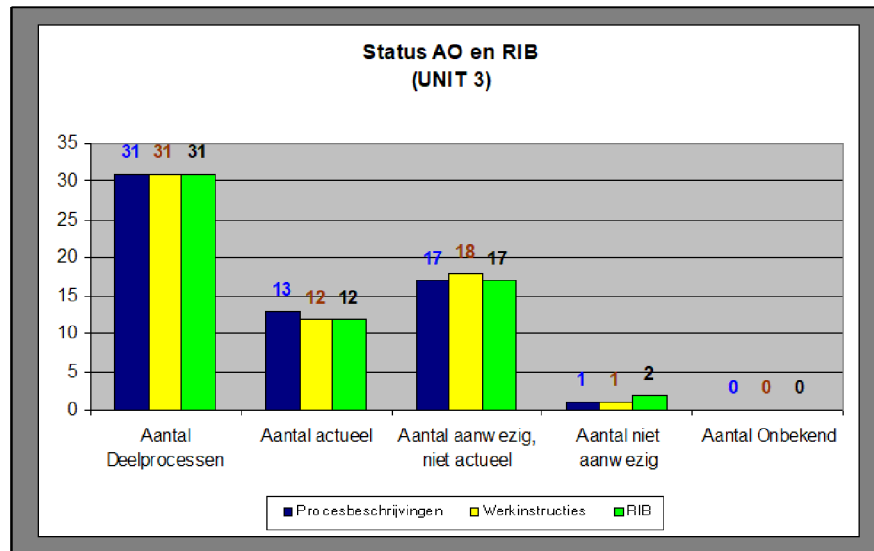


**Toelichting:**

- Het proces "Vastgiro" is in concept beschreven en besproken met de procesverantwoordelijken. De AO + RIB is hierna aangepast en besproken met de ( ) Vastgiro. De AO en RIB wordt binnenkort aangeboden aan de procesverantwoordelijke voor accordering.

Bron: "matrix unit inning in control"

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”



### Toelichting:

- De AO van het proces BBR is in concept opgesteld. Diverse controlewerkzaamheden (audit PFC-IB, VIC/TLC en risico-analyse) hebben een aantal aanbevelingen opgeleverd die de procesbeheersing zullen verhogen. De bevindingen en aanbevelingen (vanuit de VIC/TLC) zijn besproken met de [ ]
- Vanwege de aandacht in het beheersverslag RAD voor het proces Buitont (COA) en de geconstateerde afwijkingen is door de [ ] met PFC-IB en team Risicobeheersing afgesproken om de AO z.s.m. te actualiseren. De actualisatie wordt meegenomen met de AO van het uitbetalingsproces gepland in het 3<sup>de</sup> kwartaal van 2011.  
Bron: "matrix unit inning in control"

### Toelichting:

- Binnen K&R is door [ ] met het team Risicobeheersing afgesproken om de AO van K&R-processen in het tweede half jaar te gaan beschrijven. Hiervoor is een planning gemaakt.
- De AO van het team Risicobeheersing is definitief en wordt binnenkort geplaatst op het B/CA-net. De AO Autorisatiebeheer is in concept gereed en wordt momenteel besproken met de AO-ontwerper [ ] van het stafaspect PFC-AO.

Bron: "matrix unit inning in control"

Datum: 7-10-2011

8

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

### 2b Controlewerkzaamheden

In dit onderdeel wordt gerapporteerd over de voortgang van de geplande teamleidercontroles en overige controlewerkzaamheden. Er is gebruik gemaakt van de volgende documenten:

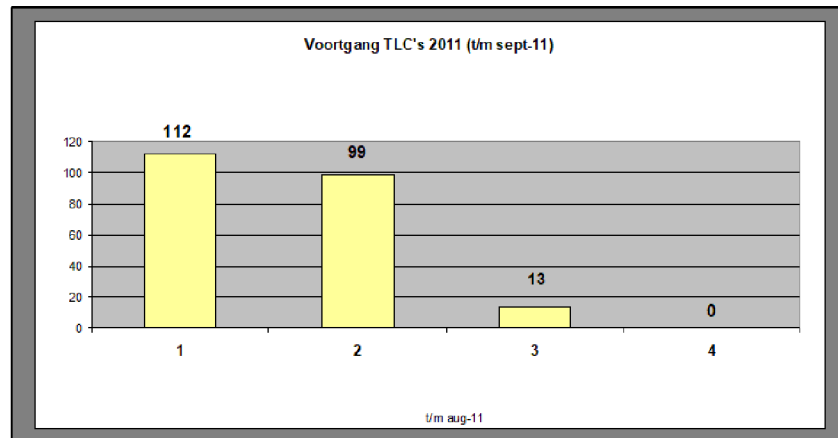
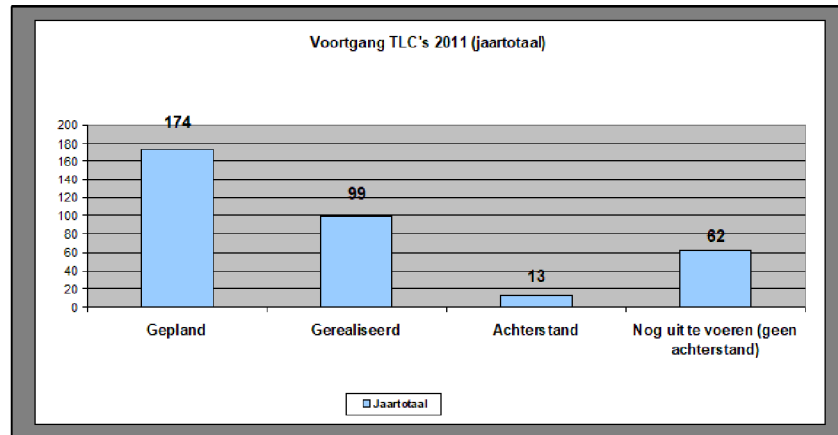
- [Planning ICP Leidinggevende 2011](#) (peildatum 30-09-2011)
- [Statusoverzicht TLC's 2011](#) (peildatum 30-09-2011)

Dit onderdeel bevat tevens een compilatie van knelpunten en bijzonderheden die zijn geconstateerd tijdens de diverse controlewerkzaamheden. De compilatie heeft betrekking op het tijdvak 1-1-2011 t/m 30-9-2011. Ook wordt een stuk follow up meegenomen m.b.t. gerapporteerde bevindingen uit voorgaande jaren, indien deze nog niet zijn afgerond. De bron is het [aanbevelingen-actiepuntenregister](#).

# Maandrapportage Unit Inning

## "September 2011"

### 2b.1 Voortgang teamleidercontroles



#### Toelichting m.b.t. tijdvak 1-1-2011 t/m 30-9-2011:

- 99 TLC's zijn volledig afgerond. 13 TLC's zijn als achterstand te melden.
- Hiervan zijn 7 TLC's zijn gereedgemeld door de ic-medewerkers, echter nog niet besproken en geaccordeerd door het CMT.
- Hiervan zijn 1 TLC's gereedgemeld door de ic-medewerkers, besproken geaccordeerd door het CMT maar nog niet door de IC-medewerkers geanalyseerd.
- Hiervan zijn 5 TLC's nog niet afgerond / opgepakt.

De achterstand is veroorzaakt door:

- 1) door het niet tijdig bespreken en accordering van de TLC's door de teamleiders. (3 TLC's verslag gereed in augustus nog niet besproken);
- 2) beperkte inzet i.v.m. inwerken nieuwe IC medewerkers;
- 3) de beperkte inzet van achtervang i.v.m. uitvoering andere werkzaamheden;
- 4) aanvullende controles door toewijzing ETM controles aan K&R;
- 5) aanvullende werkzaamheden door wijzigingen in processen en geconstateerde onzekerheden in sommige processen.

Datum: 7-10-2011

10

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

### 2b.2 Voortgang overige controlewerkzaamheden

#### ➤ Cijferbeoordeling BUITONT:

PFC-IB heeft de audit betreffende cijferbeoordeling op de opname van gelden in de bestanden “Buitengewone Ontvangsten” van COA, CCA en ETM afgerond.

Doelstelling is het leveren van een bijdrage aan het verbeteren van de interne beheersing, in de vorm van:

- het realiseren van de noodzakelijke- en betrouwbare bestuurlijke informatie;
- het op een slimme wijze selecteren van opvallende zaken uit de bestanden die bij de diverse processen horen;
- het verder optimaliseren van de teamleiders-/interne controles, door het toepassen van het controlemiddel “cijferbeoordeling”.

In de rapportage zijn de volgende highlights gemeld:

- Bestaande procedures worden niet altijd nageleefd om betalingen en uitbetalingen te kunnen matchen met vorderingen respectievelijk bankrekeningnummers;
- In niet alle gevallen wordt door de belastingdienst een teruggaafformulier verzonden aan de rechthebbende;
- Er is onvoldoende inzicht in de reden waarom de rechthebbende niet reageert omdat hier geen onderzoek naar wordt gedaan;
- Na de standaard afhandeling of verwerking van betaling op diverse vorderingen blijven soms geringe bedragen over. Hierover is (vaak) geen contact met de klant. Er komen op die manier veel posten in BuitOnt voor met een klein bedrag.

PFC adviseert het volgende:

- Geef inhoud aan de bestaande procedures die moeten voorkomen dat de posten ten onrechte in BuitOnt komen.
- Breid de procedures uit in verband met opsporing van de ontbrekende gegevens.
- Onderneem een schoningsactie op de posten die op dit moment in BuitOnt staan.
- Laat posten niet meer automatisch in BuitOnt verdwijnen. Posten worden individueel bekeken, met uitzondering van Teruggaven waarvan niet gereageerd wordt op de Terfo. In alle gevallen is het wenselijk dat de posten bewust worden afgesloten en overgezet naar BuitOnt.
- Ontwikkel beleid om, met behulp van de query's, periodiek te beoordelen of de posten ten onrechte zijn opgenomen op de rekening BuitOnt.
- Overweeg om posten met een “klein bedrag” (drempel nog te bepalen) direct af te boeken zodat BuitOnt een behandelbare grootte krijgt.

#### ➤ Cijferbeoordeling TOR

Aan PFC-IB is inmiddels gestart met een audit gericht op de beoordeling van de BI ten aanzien van het registratiesysteem rond het proces Ten Onrechte Restitutie (TOR). Met name ook de BI die kan dienen als input voor een leercirkel om het aantal TOR posten te verminderen.

Het onderzoek richt zich op de volgende aspecten:

- Inventariseren van het doel waarvoor de informatie gebruikt wordt;
- Inventariseren van de informatiebehoefte op managementniveau;
- Onderzoeken of de inhoud van de beschikbare bestanden aan de gewenste managementinformatie voldoet;
- Onderzoeken van de betrouwbaarheid van deze bestuurlijke informatie;
- Onderzoeken van de wijze waarop de BI periodiek gepresenteerd kan worden;

Datum: 7-10-2011

11

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning

### “September 2011”

- Onderzoeken van de wijze waarop de opvallende zaken in de betreffende data bases gesignaleerd kunnen worden;
- Vaststellen van de selectiecriteria;
- Wijze van presenteren van deze opvallende zaken t.b.v. een uit te voeren IC;
- Instrueren van de gebruikers over de wijze waarop cijferbeoordeling op de query-uitkomst toegepast kan worden en de wijze van uitvoeren van analyse daarop;
- Evalueren resultaten.

#### ➤ **Controlewerkzaamheden Buitenlands betalingsverkeer (BBR/COA)**

PFC-IB heeft de audit betreffende Buitenlands Betalingsverkeer COA (BBR) afgerond.

De doelstelling van dit onderzoek was om een onafhankelijk oordeel te geven of er een sluitende afstemming van de subadministratie BBR met het grootboek Comprod is.

Het definitieve rapport is inmiddels aangeboden aan de procesverantwoordelijke teamleidster. Het onderzoek heeft uitgewezen dat er geen dagelijkse aansluiting wordt gemaakt, terwijl dit wel mogelijk is. Dit heeft onder meer te maken met het ontbreken van een duidelijke taakverdeling tussen de werkzaamheden van het proces uitbetalingen (UIN) en de werkzaamheden van het proces Boekhouding (UBH).@

Medio oktober is door PFC-IB een vervolggesprek gepland met de verantwoordelijke [ ] team Risicobeheersing en UBH team Boekhouding betreffende de uitgevoerde Audit. In dit gesprek worden de gemaakte afspraken door hen getoetst en wordt nagegaan of de aansluiting is gerealiseerd van BBR met Grootboek COMPROD.

Binnen het team risicobeheersing (K&R) is zelf ook onderzoek (VIC + TLC) gedaan naar een aantal dagverwerkingen. Hierbij is eveneens vastgesteld dat er een aansluiting is te maken tussen het grootboek en de subadministratie BBR. Op 10 augustus zijn de aanbevelingen vanuit de TLC en VIC besproken met de verantwoordelijke [ ]. De aanbevelingen van de TLC worden opgepakt door de [ ] en/of [ ].

@ Het team Boekhouding van unit Behandeling is op dit moment gestart met het opzetten van een dagelijkse afstemming om de volledigheid van de verwerking van de buitenlandse teruggaafstroom te kunnen volgen. Het team Risicobeheersing heeft dit al afgestemd met de procesverantwoordelijke teamleiders van Uitbetalingen ([ ]) en Boekhouding ([ ]).

#### ➤ **Vastlegging afspraken derden**

In de maandrapportage UIN van juni 2011 werd gerapporteerd dat afspraken met derden onvoldoende zijn vastgelegd. Denk hierbij aan:

- de levering van informatie / gegevens aan de unit Inning
- de juiste, tijdige en volledige uitvoering van werkzaamheden 'voor' de unit inning.
- de levering van informatie / gegevens aan derden

Hierdoor kunnen fouten in (de uitvoering van) de processen ten onrechte worden toegewezen aan de unit inning. Het advies is aan M2 unit Inning is om samen met de vaktechniek duidelijke afspraken te maken met derden en de verantwoordelijkheden vast te leggen in Convenanten en SNO's.

Om hier invulling aan te geven komen op 8 augustus a.s. de verschillende disciplines van K&R bijeen voor het opstellen van een plan van aanpak betreffende het vastleggen van afspraken met derden.

# Maandrapportage Unit Inning

## "September 2011"

### 2b.3 Compilatie controlewerkzaamheden

| CLUSTER 1                                                      |      |                          |                                             |                                            |
|----------------------------------------------------------------|------|--------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Proces                                                         | Nr . | Deelproces (verantw. TL) | Controlebevindingen (o.a. TLC, VIC, Audits) | Aanbevelingen / Openstaande acties (Actor) |
| Betalingen                                                     | 1    |                          | -                                           | -                                          |
| TOR                                                            | 2    |                          | -                                           | -                                          |
| Beheer Klant-gegevens                                          | 3    |                          | -                                           | -                                          |
| Bron: Aanbevelingenregister / Actielijst Team Risicobeheersing |      |                          |                                             |                                            |

| CLUSTER 2                                                      |      |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proces                                                         | Nr . | Deelproces (verantw. TL)                                    | Controlebevindingen                                                                                                                                                                                                                                       | Aanbevelingen / Openstaande acties (Actor)                                                                                                         |
| WKA                                                            | 4    | UI-4.3<br>WKA Betalingen<br>Uitzettingsnr<br>1868677<br>( ) | - In de afstemming WKA base is een verschil geconstateerd ad € 37.185.766,72. Doordat het niet duidelijk is waardoor dit verschil is veroorzaakt is een storing op 11-1-2010 ingediend bij UPG. Tot op heden is het verschil nog niet verklaard/opgelost. | - Actie: Eind december 2010 is voor het laatst contact geweest tussen UPG en de ( ) van WKA. Advies: zorg ervoor dat het verschil in beeld blijft. |
| Registreren                                                    | 5    | UI-5.2<br>Opvoer<br>Voorschotten in<br>stam INL             | - Query carryback Voorschotten is onvolledig met als gevolg dat niet alle posten worden getackeld                                                                                                                                                         | - Actie: Wordt door K&R opgepakt<br>Actor: ???<br>Einddatum: 15-10-2011                                                                            |
| Bron: Aanbevelingenregister / Actielijst Team Risicobeheersing |      |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                    |

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

| CLUSTER 2 (vervolg)                                            |     |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proces                                                         | Nr. | Deelproces (verantw. TL)                                                       | Controlebevindingen                                                                                                                                                                                                                | Aanbevelingen / Openstaande acties (Actor)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ETM                                                            | 6   | UI-6.1.2<br>Behandelen<br>Teruggaaf<br>Formulieren<br>( )                      | Het is niet vast te stellen dat alle beschikbare teruggaven worden geselecteerd na de opname van een rekeningnummer in ETM. Er is geen lijstwerk (= ETM rapportages). <b>Risico: De klant ontvangt niet tijdig zijn/haar geld.</b> | Er wordt gekeken naar de mogelijkheid om hiervoor een query te bouwen. (Actoren ( ) en ( ))<br>In principe wordt vanuit CIV geen query's meer opgeleverd. In het kader van de beheersbaarheid van het proces is een rapportage m.b.t. het toewijzen van rekeningnummers een eis. Het initiatief voor het oplossen is bij de ( ) van de Unit Inning uitgezet.<br><b>Einddatum: nog niet bekend.</b> |
|                                                                |     | Gebruik<br>Superusers,<br>bron: audit PFC<br>( )                               | Door het ontbreken van herstelmogelijkheden via een afzonderlijk autorisatieprofiel in ETM wordt een hoog risico (o.a. fraude) gelopen. Hierdoor wordt functie-vermenging in de hand gewerkt                                       | Op dit moment is het team ETM Loka bezig om het gebruik van 'superusers' terug te dringen. Met gebruik van TPU's worden alle procesactiviteiten die tot een herstel kunnen leiden in kaart gebracht. Dit moet vervolgens leiden tot een voorstel om de autorisatieprofielen op te rekken. Dit voorstel wordt voorgelegd aan IM. <b>Einddatum: nog niet bekend.</b>                                 |
| ETM                                                            | 6   | UI-6.1.4<br>Registreren<br>vorderingen, BIC<br>uitzettingnr.<br>1868553<br>( ) | Er is geen afzonderlijk lijstwerk (= ETM rapportage) muteren vorderings- componenten. (= AO-eis bij de inrichting van aanvullende eisen m.b.t. de autorisaties) <b>Risico: Fraude t.g.v. ten onrechte verwijderen componenten.</b> | Inmiddels is n.a.v. TLC storing aangemeld, echter de terugkoppeling geeft aan dat dit door het "Project ETM" niet wordt meegenomen omdat het een gebruikerswens is. Volgens ( ) wordt onderzocht of dit op een andere wijze kan worden opgelost. Er kunnen geen controles worden uitgevoerd omdat CIV nog geen volledige query heeft opgeleverd (Actor ( ))<br><b>Einddatum: Zsm.</b>              |
| Bron: Aanbevelingenregister / Actielijst Team Risicobeheersing |     |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| CLUSTER 3    |     |                                                  |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|-----|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proces       | Nr. | Deelproces (verantw. TL)                         | Controlebevindingen                                                                                                                                                                              | Aanbevelingen / Openstaande acties (Actor)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Service Desk | 7   | UI-7.1<br>Correspondentie<br>Service Desk<br>( ) | Alle mutaties worden gecontroleerd door de behandelaar zelf. Functiescheiding ontbreekt. <b>Risico: Fraude wordt niet signaleerd en onbewust gemaakte fouten worden niet (tijdig) onderkend.</b> | Het advies (zie ook advies PFC) is om controles middels functiescheiding toe te passen op ingevoerde mutaties. Afhankelijk van de inhoud van het autorisatieprofiel van het team Service Desk zal worden gekeken naar de beheers-maatregelen.<br><b>Einddatum: nog niet bekend. Actie wordt gekoppeld aan de nieuwe autorisatie profielen.</b> |

## Maandrapportage Unit Inning "September 2011"

|                |   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|---|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uitbetal-ingen | 8 | UI-8.1.1 Stella-uitbetalingen ( )               | Doordat de ( ) regelmatig geen signalering binnen het fi-nr aanbrengt, loopt de Belastingdienst het risico dat bedragen dubbel worden vergoed aan de klant.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Het advies is om te controleren dat voor stella uitbetalingen een signalering is ingebracht. Dit ter voorkoming van een dubbele uitbetaling. Desondanks blijft het de verantwoordelijkheid van de ( ). <b>Actie:</b> afstemming vindt plaats tussen ( ) en ( ). D.d. 29-7-2011 nog niets bekend |
| Uitbetal-ingen |   | UI-8.1.4 Terfo procedure ( )                    | Uit controlewerkzaamheden blijkt dat onbestelbaar retourgekomen terfo's niet worden vernietigd, maar in de papierbakken worden gelegd. <b>Risico:</b> Verhoogde kans op frauduleuze handelingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Actie:</b> ( ) zal ( ) informeren omtrent dit risico. Advies K&R: Zorg ervoor dat de betreffende teruggaaf-formulieren worden vernietigd d.m.v. een shredder. <b>Reactie</b> ( ) niet bekend.                                                                                                |
| Uitbetal-ingen |   | UI-8.2.1 BBR (buitenlandse teruggaafstroom) ( ) | Om het proces beter beheersbaar te krijgen dient het proces op een aantal punten te worden verbeterd. De bevindingen zijn:<br>1. BBR op schonen;<br>2. vervallen brondocument genereren en archiveren;<br>3. dagelijkse deelwaarneming op juistheid van rekening-gegevens<br>4. doorlooptijden bewaken;<br>5. alleen geautoriseerde opdrachten in behandeling nemen;<br>6. dagelijkse deelwaarneming op juiste invoer in BBR en rechtmatigheid van uitbetaling.<br><b>Risico:</b> (financiële en imago) door onvoldoende controle op doorlooptijden en op onrechtmatige uitbetalingen. | <b>Actie:</b> ( ) heeft inmiddels de aanbevelingen overgenomen en uitgezet bij de ( ) en of ( )<br><b>Einddatum:</b> nog niet bekend.                                                                                                                                                           |

Bron: Aanbevelingenregister / Actielijst Team Risicobeheersing

| CLUSTER 3 (vervolg) |      |                          |                     |                                            |
|---------------------|------|--------------------------|---------------------|--------------------------------------------|
| Proces              | Nr . | Deelproces (verantw. TL) | Controlebevindingen | Aanbevelingen / Openstaande acties (Actor) |
| Herstel             | 9    |                          | -                   | -                                          |
| Schunal             | 10   |                          | -                   | -                                          |

Bron: Aanbevelingenregister / Actielijst Team Risicobeheersing

| CLUSTER 4         |      |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proces            | Nr . | Deelproces (verantw. )         | Controlebevindingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aanbevelingen / Openstaande acties (Actor)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gebruikers Beheer | 11   | UI 13-1 Functioneel beheer ( ) | De werkzaamheden die worden uitgevoerd binnen functioneel gebruikersbeheer hebben onvoldoende functiescheidingen waardoor risico's (datamanipulatie) mogelijk is. <b>Risico:</b> Gegevens kunnen worden verminkt waardoor de COA in abend kan lopen. De kans op frauduleuze handelingen is groter doordat data wordt toegevoegd aan invoer-bestanden (BCC, BBR) d.m.v. 'knippen en plakken'. | In het kader van risico-inschatting is het raadzaam om dit proces op korte termijn in de procesanalyses mee te nemen. <b>Advies overgenomen.</b><br>In kaart brengen en beleggen van verantwoordelijkheden. <b>Advies overgenomen op korte termijn</b> wordt een discussie gevoerd over de verantwoordelijkheden en waar deze worden belegd.<br>Inventariseren managementbehoefte. (Beleggen functionele taken) |

Datum: 7-10-2011

15

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning "September 2011"

|                                                                |     |                          |                     | Momenteel worden initiatieven opgezet dit te verwezelijken. |
|----------------------------------------------------------------|-----|--------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------|
| Vaktechniek                                                    | 12  |                          | -                   | -                                                           |
| Risico beheersing                                              | 13  |                          | -                   | -                                                           |
| Planning                                                       | 14  |                          | -                   | -                                                           |
| Kwaliteits bewaking                                            | 15  |                          | -                   | -                                                           |
| Bron: Aanbevelingenregister / Actielijst Team Risicobeheersing |     |                          |                     |                                                             |
| <b>UNIT INNING BREED</b>                                       |     |                          |                     |                                                             |
| Proces / Onderwerp                                             | Nr. | Deelproces (verantw. TL) | Controlebevindingen | Aanbevelingen / Openstaande acties (Actor)                  |
|                                                                | -   |                          | -                   | -                                                           |
|                                                                | -   |                          | -                   | -                                                           |
| Bron: Aanbevelingenregister / Actielijst Team Risicobeheersing |     |                          |                     |                                                             |

### 2c Autorisaties

In dit onderdeel wordt gesproken over:

- 2c.1 Autorisatieprofielen (incl. bijpassingen)
- 2c.2 TPU's
- 2c.3 Conflicterende autorisaties
- 2d Mandatering
- 2e Conflicterende taken

#### 2c.1 Autorisatieprofielen

Een tweetal autorisatieprofielen van team K&R zijn nog niet in concept opgesteld. Ook moet nog worden gekeken naar de profielen voor de  . De in concept vastgestelde profielen zijn door PFC-ARGI goedgekeurd. Veel profielen zijn geïmplementeerd, maar in sommige gevallen stagneert de implementatie van de profielen omdat de praktijk uitwijst dat diverse profielen toch niet volledig zijn. De wijzigingen op de profielen worden opnieuw beoordeeld door Autorisatiebeheer/K&R. Hierna vindt afstemming plaats met de procesverantwoordelijke(n). In die gevallen waar conflicterende autorisaties in één profiel worden geconstateerd vinden gesprekken plaats tussen de procesverantwoordelijke(n) en K&R om te komen tot een oplossing. Dit betekent in veel gevallen om functiescheiding (preventief) toe te passen of te kiezen voor een beheersmaatregel (repressief). Voor de ETM-profielen zal indien nodig de hele ontwikkelingscyclus van een autorisatieprofiel opnieuw moeten worden gevolgd.

| 0=ontwerp<br>1=definitief | UNIT INNING                                | ontwerp | test | vastgesteld | implementatie |
|---------------------------|--------------------------------------------|---------|------|-------------|---------------|
| 1                         | <a href="#">C_1001_UIN - Betalingen 1</a>  | X       | X    | X           | X             |
| 1                         | <a href="#">C_1002_UIN - Betalingen 2</a>  | X       | X    | X           | X             |
| 1                         | <a href="#">C_1003_UIN - TOR</a>           | X       | X    | X           |               |
| 1                         | <a href="#">C_1004_UIN BT - Betalingen</a> | X       | X    | X           | X             |
| 1                         | <a href="#">C_1005_UIN BT - TOR</a>        | X       | X    | X           | <b>Week41</b> |
| 1                         | <a href="#">C_2001_UIN Vastgiro</a>        | X       | X    | X           | X             |

Datum: 7-10-2011

16

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

|                                                                  |                                                 |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---|---|---|---|
| 1                                                                | C 2002 UIN ETM Loka - Opvoeren                  | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2003 UIN ETM Loka - Massale Invordering       | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2004 UIN ETM Loka - Proces Beheersing         | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2005 UIN ETM Loka - Beheer Vorderingen        | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2006 UIN ETM Loka - Betalingen                | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2007 UIN ETM Loka - Secretariaat              | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2008 UIN ETM Loka - Raadplegen ETM            | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2009 UIN ETM Loka - Raadplegen externen ETM   | X |   |   |   |
| 1                                                                | C 2010 UIN ETM Loka - TL bijzondere Invordering | X |   |   |   |
| 0                                                                | O 2012 UIN - WKA                                | X | X |   |   |
| 1                                                                | C 2013 UIN BT Vastgiro                          | X | X | X | X |
| 0                                                                | O 2014 UIN BT WKA                               | X | X |   |   |
| 1                                                                | C 3001 UIN - Uitbetalingen 1                    | X | X | X | X |
| 1                                                                | C 3002 UIN - Uitbetalingen 2                    | X | X | X | X |
| 0                                                                | O 3003 UIN - Servicedesk                        | X | X |   |   |
| 1                                                                | C 3004 UIN - Herstel                            | X | X | X | X |
| 1                                                                | C 3005 UIN BT Uitbetalingen                     | X | X | X | X |
| 1                                                                | C 3006 UIN BT Uitbetalingen - SR                | X | X | X | X |
| 0                                                                | O 3007 UIN BT Servicedesk                       | X | X |   |   |
| 1                                                                | C 3008 UIN BT - Herstel                         | X | X | X | X |
| 0                                                                | O 4001 UIN K&R - AO-IC                          | X | X |   |   |
| 0                                                                | O 4002 UIN K&R - Functioneel beheer             | O |   |   |   |
| 0                                                                | O 000 UIN K&R - profielbeheer                   | O |   |   |   |
| Bron: Overzichten Autorisatieprofielen Unit Inning ( [ ] & [ ] ) |                                                 |   |   |   |   |

Na overleg met [ ] en [ ] over de profielen Betalingen is gebleken dat er een aantal autorisaties toegevoegd moeten worden en mogelijk zal er een extra bijzonder taak profiel ontstaan.

Voor K&R zijn een aantal profielen in ontwikkeling en deze zullen op korte termijn verder vorm worden gegeven.

Voor de ETM-profielen geldt dat deze al langere tijd in gebruik zijn genomen maar nooit definitief zijn vastgesteld. Nu we op het punt komen dat deze profielen door ARGI en profielbeheer uiteindelijk formeel worden vastgesteld blijkt dat op de profielen en de voorkomende autorisaties bij medewerkers geen beheer werd gevoerd waarmee we als gevolg de profielen en alle voorkomende autorisaties opnieuw moeten bekijken op juistheid en mogelijke inpassing op de autorisatieprofielen.

Om te controleren dat de afspraken<sup>1</sup> (zie maandrapportage juni 2011) worden nagekomen en de autorisaties conform het profiel worden uitgevoerd zal een nauwkeurige controle nodig zijn op de GBD-rapportage en in een later stadium de IST-lijst. Bij het aantreffen van autorisaties die niet conform het profiel zijn en niet aangevraagd zijn via profielbeheer K&R zal er een werkwijze moeten worden afgesproken welke actie op die autorisaties gezet moet worden en deze werkwijze zal Unit breed bekend moeten worden gemaakt en vastgelegd in een procedure (AO).

<sup>1</sup> N.a.v. van de voortgang en implementatie en de afspraken die waren gemaakt in het managementoverleg van dinsdag 28-06-2011 en de volgende afspraken:

1. Vanuit de unit Inning (of vanuit een ander budget) wordt bijstand verleend aan LIV om de profielen binnen de kortst mogelijke tijd verwerkt te krijgen.
2. Het opvoeren van een (standaard)profiel voor een medewerk(st)er wordt uitgevoerd door de [ ] van het betreffende team. K&R wordt hierover ingelicht.
3. Alle overige taken, waarbij je moet denken aan bijplussingen/kritische taken, veranderen/aanpassen profiel, TPU-beheer, wordt belegd bij K&R.

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

### 2c.2 Tijdelijk Persoonsgebonden User (TPU)

Tijdens het Clusteroverleg van 05-09-11 is de herindeling van de TPU's besproken. Op 06-09-11 is per mail door [ ] een voorstel voor de onderverdeling van de TPU's. Hierop is binnen de aangegeven termijn niet gereageerd wat betekend dat er overgegaan kan worden tot het inrichten van de TPU's.

Op 26-09-11 is er bij ARG1 de vraag neergelegd of de wij de TPU's kunnen hernoemen.  
Voorstel is: BCAUIN01 t/m BCAUIN110. Hierop is nog geen reactie ontvangen.

De AO en de werkinstructie voor het gebruik van de TPU's zijn zo goed als gereed. Na de definitieve vastlegging van bovenstaande en eventuele naamswijzing en implementatie van de juiste profielen zal er een strakkere lijn gevolgd worden waardoor onderstaande tot een minimum beperkt kan worden.

*Autorisatiebeheer heeft signaleerd dat TPU's onderling worden uitgewisseld. Het risico hiervan is dat er conflicterende handelingen ten opzichte van de vastgestelde autorisatieprofielen kunnen voorkomen.*

*Het 'dringende advies' is om de procedure (ARG1) te volgen. Dit is meerdere malen besproken met de betrokken management assistenten en heeft nog niet geleid tot het gewenste resultaat. Bij het inventariseren voor de schoning van de ETM profielen is gebleken dat er door de MA geen registratie wordt bijgehouden rondom TPU gebruik. Realisatie heeft nog niet plaatsgevonden.*

*In het managementoverleg van dinsdag 28-06-11 is afgesproken dat het TPU-beheer bij K&R wordt belegd.*

### 2c.3 Conflicterende autorisaties

Autorisatiebeheer (K&R) is gestart met het inventariseren van conflicterende autorisaties. Deze worden vastgelegd in een daarvoor gecreëerde matrix <sup>2</sup>. De matrix zal z.s.m. worden opgeleverd nadat alle profielen definitief zijn geïmplementeerd.

Er is door K&R op 01-08-2011 gesproken met de [ ] (Betalingen) en [ ] (TOR) die een (voorlopige) uitbreiding op de bestaande autorisatieprofielen vragen welke conflicterend zijn. De conflictsituaties worden onderkend, maar voor de voortgang van de werkzaamheden in de huidige inrichting van de organisatie cq proces zijn de autorisaties die conflicterend voor het CMT noodzakelijk. Binnen het proces Betalingen zal een extra beheersmaatregel worden getroffen en AO/IC van K&R zal de werking en aanwezigheid van de beheersmaatregel (periodiek) toetsen.

Inmiddels heeft PFC-ARG1 gereageerd op de volgende profielen:

Voor de profielen C\_1001\_UIN Betalingen 1, C\_1002 UIN Betalingen 2 en C\_3004\_UIN\_Herstel zijn door PFC-ARG1 conflicterende combinaties geconstateerd.

Hierop is er op 26-09-11 een mail richting ARG1 verzonden met hierin nogmaals de vraag om uit te laten zoeken waarom de genoemde taken conflicterend zijn, tevens ons standpunt waarom wij vinden van niet. ARG1 zal dit voorleggen aan [ ] van de werkgroep Rijnmond en regio Haaglanden, als [ ] van INL.

Voor het proces TOR is inmiddels een oplossing gerealiseerd voor het raadplegen van Mutvaska.

Datum: 7-10-2011

18

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

[ ] heeft op de [ ] bca\_prod\_UIN\_TOR-Uitvoering een archief (dump) gezet die voor iedereen raadpleegbaar is. Hiermee is het profiel geaccodeerd en kan de implementatie afgerond worden.

In de afgelopen maand zijn twee opgaven met diverse conflicterende autorisaties ontvangen van ARG1. Het eerste verzoek is op 28 juni jl afgehandeld waarbij enkele conflicterende autorisaties zijn geschoond. Het tweede verzoek wordt binnenkort behandeld.

K&R heeft bij PFC-ARG1 een verzoek ingediend om de gerapporteerde conflicterende autorisaties van de Werkgroep Autorisaties integraal door te spreken omdat er verschil van inzicht is tussen de gebruikers (UIN) en de werkgroep over sommige conflictsituaties. Uit overleg met PFC-ARG1 is gebleken dat de domeineigenaren zelfstandig hebben bepaald welke autorisaties onderling conflicterend zijn. De reden hiervan is PFC-ARG1 niet bekend. K&R heeft met [ ] van PFC-ARG1 afgesproken om verschillen van inzicht te verzamelen en vervolgens in contact te treden met de werkgroep (o.l.v. [ ] van kantoor Rijnmond).

- <sup>2</sup> Onvermijdbare conflictsituaties worden afgedicht met een beheersmaatregel. De matrix, inclusief beheersmaatregelen, wordt besproken en afgeprocédéerd met M2 en PFC/ARG1.

### 2d. Mandatering (processen)

De vastlegging van handelingsbevoegdheden van de medewerkers van de unit Inning is niet volledig en actueel. Om ervoor te zorgen dat de mandatering actueel en volledig wordt, is beheer van de mandatering centraal belegd bij [ ] van unit K&R (Risicobeheersing).

Op 22-03-11 is er een mail uitgegaan richting de teamleiders met het verzoek om:

1. een zo volledig mogelijk inzicht te krijgen van alle processen van de teams van de unit Inning;
2. een opgave te verstrekken van de handelingsbevoegdheden rekening houdend met bestaande mandatering en in te vullen in het meegezonden mandaatregister;
3. een opgave te verstrekken van de handtekeningen van de medewerkers die mandaat hebben gekregen in een standaard sjabloon.

| Voortgang opgave Mandatering |                              |                                   |                                   |        |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------|
| Team                         | Verantwoordelijke teamleider | Opgave ontvangen (eerste verzoek) | Opgave ontvangen (tweede verzoek) | Status |
| 1                            |                              | Ja                                | n.v.t.                            |        |
| 2                            |                              | Ja                                | n.v.t.                            |        |
| 3                            |                              | Ja                                | n.v.t.                            |        |
| 4                            |                              | Ja                                | n.v.t.                            |        |
| 5                            |                              | Nee                               | Nee                               |        |
| 6                            |                              |                                   |                                   |        |
| 7                            |                              | Nee                               | Nee                               |        |
| 8                            |                              | Nee                               | Ja                                |        |
| 9                            |                              | Nee                               | Nee                               | *      |
| 10                           |                              | Nee                               | Nee                               | *      |
| 11                           |                              | Nee                               | Nee                               | *      |
| 12                           |                              | Nee                               | Nee                               | *      |

Na ontvangst worden de ontvangen opgaven door K&R met elkaar vergeleken om unit Breed vanuit een uniform mandaat te werken op 'gelijsoortige' processen, handelingen of soorten medewerkers. Deze

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

uitwerking wordt afgestemd met  en vervolgens door de  met de collega managers afgeprocédéerd.

\* Mandaatregister Unit 3 op 07-09-11 aangeleverd, op verzoek van  ingetrokken voor een up-date. Handtekeningen van de medewerkers grotendeels aangeleverd.

### 2e. Conflicterende taken

Er is nog geen planning ontvangen van het stafaspect PFC op welke datum een opgaaf moet worden verstrekt van alle conflicterende taken<sup>4</sup> binnen de unit Inning.  zal hierover nog contact opnemen met PFC-ARGI.

<sup>4</sup> Conflicterende taken moeten niet verward worden met conflicterende autorisaties. Een conflicterende taak betekent dat een medewerker vanuit zijn taakstelling conflicterende taken moet uitvoeren. Denk aan een mix van registreren, beschikken, controleren en/of beheren. Uiteindelijk kan een conflicterende taak leiden tot een conflicterende autorisatie.

### 3. Projecten / Ontwikkelingen

In dit onderdeel wordt door de vaktechniek van unit K&R gerapporteerd over de diverse lopende projecten of nieuwe projecten die op de unit Inning afkomen.

Geprioteerde ontwikkelingen UNIT INNING zijn opgenomen in bijgevoegde IPO lijst:

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

| (IPO) UIN |                    |         |                                       |             |            |             |           |                                                                                                                                                                                  |                |                                                     |                                              |
|-----------|--------------------|---------|---------------------------------------|-------------|------------|-------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Prio      | Classificatie prio | NR      | Onderwerp                             | SRSP/ VakT1 | SRSP/VakT2 | Verantw. M2 | Betrokken | Uitwerking/Inhoud                                                                                                                                                                | Planning       | Impact                                              | Afhankelijkheden                             |
| 1         |                    | IPO 025 | Overheidsvordering                    |             |            | allen       |           | Procesmatig plaatsen binnen betalen, uitbetalen, herstel en servicedesk. Voortdurende innovatieve betrokkenheid COA,INL en ETM                                                   | 1 mnd          | bet, uitbet, herstel, sd                            | ipo 2, politiek                              |
| 2         |                    | IPO 002 | Procesmatig Werken                    |             |            | allen       |           | Optimalisering bedrijfsvoering betalingen, herstel, uitbetalingen en registreren. Minder fte's voor uitvoering, klant wordt sneller bediend                                      | 4 mnd          | alle processen, ff, burger, intern-uitbet, fv, reg. | volledige inzet/commitment i.m. , commitment |
| 3         |                    | IPO 034 | Nieuwe middelen CCA INL               |             |            | allen       |           | Fiscale beschikkingen,WBE,betaalverzuimboetes. Voortdurende innovatieve betrokkenheid. Betalen en registreren                                                                    | uit. Sept.     |                                                     |                                              |
| 4         |                    | IPO 001 | Rapportage Boekhouding                |             |            | allen       |           | Vormgeven in overleg met UBH van model voor dagelijkse rapportage van Verschillen/Afstemmingen. Procesmatig overzicht verschillen,doel financiële verantwoording op orde krijgen | 2 mnd          | alle processen, fv.                                 | ubh, uca                                     |
| 5         |                    | IPO 005 | UCA aansluitings-rapportage UIN       |             |            | allen       |           | Alle processen/alle boekhoudkundige gevolgen van de unit Inning op macroniveau                                                                                                   | p. md 2dgn     | alle processen.                                     | uca, commitment.                             |
| 6         |                    | IPO 020 | GebruiksBeheer                        |             |            |             |           | Procesmatig herinrichten,centraliseren en monitoren, voorkomen damage.Besparen capaciteit en voorkomen kwetsbaarheid                                                             | 2 mnd          | alle processen.                                     | ipo 2, upr, bcie, bcfd.                      |
| 7         |                    | IPO 035 | WKA Depot                             |             |            |             |           | Herinrichten WKA depot,minder mensen voor uitvoering, aanvulling volgt. Politieke besluitvorming                                                                                 | 2 jaar         | wka, wka regio's.                                   | imb, ict.                                    |
| 8         |                    | IPO 024 | Vastgiro                              |             |            |             |           | Volledige beschikking/inrichting functionaliteit naar Beltel,burger sneller geholpen minder fte unit Inning. Politieke besluitvorming                                            | 2 mnd          | reg. , sd                                           | politiek.                                    |
| 9         |                    | IPO 014 | Beheer Derdenadministratie            |             |            |             |           | Innovatie uitbetalingsproces.Snelle bediening burger.Minder fte unit Inning                                                                                                      | 2 wkn          | uitbet, ubh.                                        | ipo 2.                                       |
| 10        |                    | IPO 041 | ontwikkelingen ETM                    |             |            |             |           | nieuwe ontwikkelingen en procesverbeteringen                                                                                                                                     | 4 jaar         | bd, burger.                                         | politiek, imb, im bca, uin.                  |
| 11        |                    | IPO 003 | Content Beltel                        |             |            | allen       |           | Actualisering content beltel gehele unit inning.Doel serviceverlening burger                                                                                                     | 1 wk           | alle processen.                                     | beltel, uin.                                 |
| 12        |                    | IPO 031 | Geldverkeer                           |             |            | allen       |           | Raakt alle processen betalen,uitbetalen unit Inning. Klantvriendelijkheid,uiteindelijk besparing in fte's.Politieke besluitvorming                                               | 3 mnd          | alle processen.                                     | politiek.                                    |
| 13        |                    | IPO 028 | Rekening Machtigings Administratie    |             |            | allen       |           | Innovatie vastgiro/BBR.Snelle bediening burger.Minder fte unit Inning                                                                                                            | voori. 1dg/awk | alle processen.                                     | politiek, overheidsbreed.                    |
| 14        |                    | IPO 026 | Ketenregie                            |             |            | allen       |           | Uit ketenregie voortvloeiende werkzaamheden,adhoc uitvoering ter voorkoming van damage                                                                                           | ad hoc         | mogelijk alle processen.                            | ketenregisseur.                              |
| 15        |                    | IPO 017 | Mandatering unit Inning               |             |            | allen       |           | Procesmatige uniformiteit op te hanteren criteria waarbij beheersbaarheid en risico's een bepalende rol spelen.                                                                  | 2 wkn          | alle processen.                                     | commitment, regelgeving.                     |
| 16        |                    | IPO 021 | Autorisatie profielen unit Inning     |             |            |             |           | inrichten profielbeheer unit Inning op basis van gewenste uitvoering                                                                                                             | 2 mnd          | alle processen.                                     | commitment.                                  |
| 17        |                    | IPO 023 | Hoge teruggaves                       |             |            |             |           | inrichten uniform proces hoge teruggaves aansluiting zoeken op mandatering.                                                                                                      | 1 wk           | uitbet.                                             | regelgeving.                                 |
| 18        |                    | IPO 015 | Proces Fraude                         |             |            |             |           | Innovatie uitbetalingsproces.                                                                                                                                                    | 1 maand        | uitbet, sd,                                         | regio's,fiod,bca,afb                         |
| 19        |                    | IPO 033 | EU Refund/ Horizontaal Toezicht Nieuw |             |            |             |           | Innovatie uitbetalingsproces                                                                                                                                                     | 1 maand        | uitbet                                              | commitment                                   |
| 20        |                    | IPO 032 | Stella                                |             |            |             |           | Herdefiniering en herinrichting uitbetalingsproces                                                                                                                               | 1 wk           | uitbet.                                             | ipo 2, ao/ic.                                |
| 21        |                    | IPO 009 | Verrekeningen toeslagen.              |             |            |             |           | Vraag betalingsproces mbt eventueel veranderde regelgeving en gevolgen van de verrekenings methodiek unit Inning                                                                 | 1 wk           | wka, betalingen, afp.                               | ontwikkelingen intern en extern.             |

Datum: 7-10-2011

21

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

| (IPO) UIN |                    |         |                                          |             |            |             |           |                                                                                                                       |             |                               |                                     |
|-----------|--------------------|---------|------------------------------------------|-------------|------------|-------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Prio      | Classificatie prio | NR      | Onderwerp                                | SRSP/ VakT1 | SRSP/VakT2 | Verantw. M2 | Betrokken | Uitwerking/Inhoud                                                                                                     | Planning    | Impact                        | Afhankelijkheden                    |
| 22        |                    | IPO 016 | Digitaliseren processen                  |             |            | allen       |           | Voortdurende innovatie op gebied van digitaliseringsmogelijkheden unit Inning                                         | voortdurend | alle processen.               | ontwikkelingen intern en extern.    |
| 23        |                    | IPO 022 | Inrichten routing IC/RAD rapporten       |             |            | allen       |           | Centrale regie vanuit interne controle en RAD rapportages richting processen                                          | 1 wk        | alle processen.               | commitment.                         |
| 24        |                    | IPO 008 | Digitaal archief                         |             |            | allen       |           | Digitale archiveringsmogelijkheden unit inning. Besparing fte's                                                       | voortdurend | alle processen.               | ontwikkelingen intern en extern.    |
| 25        |                    | IPO 030 | Nieuwe Toeslagen Systeem                 |             |            | allen       |           | Voortdurende innovatie op gebied van uitbealingsproces                                                                | 2 maanden   | uitbet                        | IM/B en intern                      |
| 26        |                    | IPO 006 | Frobo's                                  |             |            |             |           | Servicedesk, ETM, TOR, innoveren aanpassen                                                                            | 2 wkn       | sd, tor, etm.                 | commitment.                         |
| 27        |                    | IPO 004 | Terugdringen rekeningnummers             |             |            |             |           | Onderzoek naar "1 "rekeningnummer voor Unit Inning (uitfasering/bedrijfsvoering). Klantvriendelijkheid, besparing fte | 6 mnd       | alle processen.               | commitment partijen overleg.        |
| 28        |                    | IPO 011 | Geweigerde overschrijvingen COA          |             |            |             |           | Innovatie uitbetalingsproces.                                                                                         | 1 maand     | uitbet, sd,                   | BCA Ubh, Unin afstemmen             |
| 29        |                    | IPO 012 | Buitengewone ontvangsten COA             |             |            |             |           | Innovatie uitbetalingsproces.                                                                                         | 1 maand     | uitbet, sd,                   | BCA Ubh, Unin afstemmen             |
| 30        |                    | IPO 018 | NAW-navraag Belastingdienst breed        |             |            |             |           | Innovatie uitvoering in en extern unit Inning                                                                         | 1 week      | alle clusters                 | regio's, BCA                        |
| 31        |                    | IPO 019 | Herstel handmatige vorderingen Toeslagen |             |            |             |           | Herstel positieve vorderingen COA base incl afstemming richting Heffen-Innen                                          | 1 week      | herstel heffen , innen        | B/T, BCA Ubh, Unin                  |
| 32        |                    | IPO 029 | Betalen                                  |             |            |             |           | Klc 117 automatiseren, aansluiten op gebruiksbeheer                                                                   | 2 mnd       | betalingen, wka, boekhouding. | ontwikkelingen intern en extern.    |
| 33        |                    | IPO 027 | CRSA                                     | allen       | allen      | allen       |           | Werkgroep uitwerken diverse punten nav sessie risicomanagement                                                        | 4 mnd       | alle processen.               | volledige inzet/commitment.         |
| 34        |                    | IPO 007 | Sealbags                                 |             |            |             |           | Procesverandering stortingen deurwaarders, betalingsproces                                                            | 2 wkn       | bet.                          | geldverkeer.                        |
| 35        |                    | IPO 036 | gebruik CC CP postbus                    |             |            | allen       |           | Eenduidig beleid, risicobeheersing, controleerbaarheid ingestoken massale opdrachten voor de hele unit                | 1 wk        | alle processen.               | commitment.                         |
| 36        |                    | IPO 037 | borderellen                              |             |            |             |           | Innovatie handmatig proces, doorlooptijd klant wordt bekort, besparing fte's                                          | 4 mnd       | bet.                          | vng.                                |
| 37        |                    | IPO 038 | gewetensgelden                           |             |            |             |           | Bijdrage opstelling regelgeving en afhandeling binnen Betalingen                                                      | 1 wk        | bet.                          | rmf.                                |
| 38        |                    | IPO 039 | aktualiseren G-rekening gegevens         |             |            |             |           | optimaliseren informatievoorziening                                                                                   | 6 mnd       | wka                           | fin. inst. extern, geldverkeer.     |
| 39        |                    | IPO 040 | bestuurlijke info/rapportages ETM        |             |            |             |           | juistheid, volledigheid, controleerbaarheid ETM                                                                       | tot 4 jaar. | alle processen.               | project etm, bestuurlijk, politiek. |
| 40        |                    | IPO 013 | Proces Gestalde gelden                   |             |            |             |           | Innovatie uitbetalingsproces. Snelle bediening burger. Minder fte unit Inning                                         | 2 maanden   | herstel, bet, uitbet, sd      | B/T, BCA Ubh, Unin                  |
| 41        |                    | IPO 042 | aanpassing GRO                           |             |            |             |           | implementatie versnellen deblokkeringen                                                                               | 6 mnd       | wka                           | ict, imb, klant.                    |

### Bron: Prio-lijst Vaktechniek

Datum: 7-10-2011

22

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

### 4. Productie

In dit onderdeel wordt op basis van de “[weekproductie overzichten](#)” door  van unit K&R gerapporteerd over werkvoorraden (inclusief doorlooptijden). De peildatum is week 39.

De prestatie-indicatoren zijn ingevuld en genummerd conform de maandrapportage PFC.

# Maandrapportage Unit Inning

## "September 2011"

| Unit Inning             |  | Weekproductieoverzicht 2011 |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      | Week:                                     |        | 39   |
|-------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|--------|------|
| BCA/Cluster 1           |  | Deze week                   |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  | Cumulatief t/m deze week          |                                |               |               |                                      |                                           |        |      |
|                         |  | Begin-<br>voor-<br>raad     | Plan-<br>ning<br>binnen-<br>komst | Realisatie<br>binnen-<br>komst | Afge-<br>daan | Eindvoorraad            |                                 |                 | Aantal<br>dagen<br>voor-<br>raad | Plan-<br>ning<br>binnen-<br>komst | Realisatie<br>binnen-<br>komst | Ver-<br>schil | Afge-<br>daan | Norm<br>aantal<br>per fte<br>per dag | Afdoeningstermijn/<br>Wijze van afdoening |        | PI   |
|                         |  |                             |                                   |                                |               | Bein-<br>vloed-<br>baar | Niet<br>bein-<br>vloed-<br>baar | Accep-<br>tabel |                                  |                                   |                                |               |               |                                      | < 12 dgn                                  | norm   |      |
| AFP                     |  |                             |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      |                                           |        |      |
| Foutenlijst + te hoge   |  | 17.622                      | 11.403                            | 6.517                          | 6.199         | 17.940                  | 2.955                           | 21.400          | 5,2                              | 432.968                           | 362.762                        | -70.206       | 373.043       | 90,0                                 |                                           | 80,0%  | C101 |
|                         |  |                             |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      |                                           |        |      |
| Online herkenning (ZPB) |  |                             |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      | Afvóórvervolg-<br>selecties               |        |      |
| Aantal posten behandeld |  | 5.440                       | 25.674                            | 24.476                         | 13.156        | 16.760                  |                                 | 5.000           | 3,3                              | 663.974                           | 568.261                        | -95.713       | 561.387       | 320,0                                | 100,0%                                    | 100,0% | C100 |
| Aantal posten gekruist  |  |                             | 2.735                             |                                | 1.693         |                         |                                 |                 |                                  | 100.039                           |                                |               | 65.258        |                                      | 11,6%                                     | 15,0%  |      |
| TOR                     |  | 804                         | 965                               | 827                            | 844           | 787                     |                                 | 810             | 2,0                              | 31.383                            | 33.282                         | 1.899         | 33.071        | 15,0                                 |                                           |        |      |
| Verhuurders             |  | 0                           | 357                               | 194                            | 194           | 0                       |                                 | 620             | 0,0                              | 14.937                            | 12.406                         | -2.531        | 12.406        | 64,0                                 |                                           |        |      |
| 421 geweigerde 080      |  |                             |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      | < 3 dgn                                   | norm   |      |
| Aantal geweigerden      |  | 1.719                       | 491                               | 2.679                          | 2.115         | 2.283                   | 0                               | 1.700           | 2,6                              | 113.297                           | 118.665                        | 5.368         | 116.382       | 350,0                                | 53,5%                                     | 100,0% |      |
| 425 Betalingsberichten  |  |                             |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      | < 1 mnd                                   | norm   |      |
| Aantal berichten        |  | 831                         | 1.025                             | 528                            | 256           | 1.103                   |                                 | 4.600           | 0,5                              | 44.830                            | 28.040                         | -16.790       | 27.566        | 300,0                                | 84,9%                                     | 100,0% |      |
| Zoekposten BTV          |  |                             |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      | < 1 mnd                                   | norm   |      |
| Totaal                  |  | 490.701                     | 11.019                            | 21.315                         | 6.344         | 24.795                  |                                 | 28.000          | 4,8                              | 270.911                           | 502.255                        | 231.344       |               | 400,0                                |                                           |        |      |
| Voorbewerken COA        |  |                             |                                   |                                | 142           |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               | 9.021         |                                      |                                           |        |      |
| Nabewerken              |  | 406                         | 33                                | 25                             | 1.260         | 754                     | 539                             |                 |                                  | 746                               | 6.461                          | 5.715         | 6.318         |                                      | 99,5%                                     | 100,0% |      |
|                         |  | 432                         | 16.665                            | 10.913                         | 12.994        | 5.446                   | 24.213                          |                 |                                  | 268.303                           | 280.466                        | 12.163        | 274.437       |                                      | 93,4%                                     | 100,0% |      |
|                         |  | 447                         | 45                                | 62                             | 0             | 2                       | 43                              |                 |                                  | 1.665                             | 235                            | -1.630        | 252           |                                      | 98,4%                                     | 100,0% |      |
| 433 Zoekposten          |  |                             |                                   |                                |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                |               |               |                                      | < 3 mnd                                   | norm   |      |
| Aantal posten           |  | 1.332                       | 626                               | 285                            | 470           | 1.147                   |                                 | 6.900           | 7,6                              | 22.415                            | 15.606                         | -6.809        | 16.215        | 100,0                                | 55,6%                                     | 100,0% |      |

Datum: 7-10-2011

24

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

# Maandrapportage Unit Inning

## "September 2011"

| BCA/Cluster 2                   |  |  | Deze week               |                                   |                                     |               |                         |                                 |                 | Cumulatief t/m deze week         |                                   |                                     |               |               |                                      |                                           |        |      |
|---------------------------------|--|--|-------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------|-------------------------|---------------------------------|-----------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------|---------------|--------------------------------------|-------------------------------------------|--------|------|
|                                 |  |  | Begin-<br>voor-<br>raad | Plan-<br>ning<br>binnen-<br>komst | Reali-<br>satie<br>binnen-<br>komst | Afge-<br>daan | Eindvoorraad            |                                 |                 | Aantal<br>dagen<br>voor-<br>raad | Plan-<br>ning<br>binnen-<br>komst | Reali-<br>satie<br>binnen-<br>komst | Ver-<br>schil | Afge-<br>daan | Norm<br>aantal<br>per fle<br>per dag | Afdoeningstermijn/<br>Wijze van afdoening |        | PI   |
|                                 |  |  |                         |                                   |                                     |               | Bein-<br>vloed-<br>baar | Niet<br>bein-<br>vloed-<br>baar | Accep-<br>tabel |                                  |                                   |                                     |               |               |                                      | < 14 dgn                                  | norm   |      |
| Schunel                         |  |  |                         |                                   |                                     |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                     |               |               |                                      |                                           |        |      |
| Aantal posten                   |  |  | 655                     | 749                               | 0                                   | 0             | 655                     |                                 | 3.700           | 1,5                              | 35.920                            | 20.912                              | -15.008       | 22.663        | 40,0                                 |                                           |        |      |
| Voorraad t.b.v. SVB             |  |  | 0                       |                                   |                                     |               | 0                       |                                 |                 |                                  |                                   |                                     |               |               |                                      |                                           |        |      |
| ETM                             |  |  |                         |                                   |                                     |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                     |               |               |                                      | < 14 dgn                                  | norm   |      |
| Aantal betalingen               |  |  | 4.008                   | 1.865                             | 1.859                               | 1.605         | 4.262                   |                                 | 3.500           | 15,2                             | 48.222                            | 56.881                              | 8.659         | 54.778        | 40,0                                 | 79,9%                                     | 100,0% | C105 |
|                                 |  |  |                         |                                   |                                     |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                     |               |               |                                      | < 2 dgn                                   | norm   |      |
| Aantal vorderingen              |  |  | 1.508                   | 3.379                             | 6.213                               | 6.039         | 1.682                   |                                 | 1.300           | 2,2                              | 127.743                           | 187.256                             | 59.513        | 188.519       | 75,0                                 | 74,4%                                     | 100,0% | C106 |
| Aantal RC overboekingen         |  |  | 0                       | 142                               | 236                                 | 236           | 0                       |                                 | 0               | 0,0                              | 5.379                             | 13.479                              | 8.100         | 13.479        |                                      |                                           |        |      |
| Vastgiro                        |  |  |                         |                                   |                                     |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                     |               |               |                                      | < 7 dgn                                   | norm   |      |
| Aantal mutaties                 |  |  | 2.861                   | 9.755                             | 8.572                               | 8.395         | 3.038                   |                                 | 14.000          | 0,7                              | 389.172                           | 414.374                             | 25.202        | 429.727       | 150,0                                | 90,1%                                     | 100,0% | C109 |
| BBR Mutaties                    |  |  | 566                     | 988                               | 716                                 | 972           | 310                     | 0                               | 960             | 6,9                              | 37.352                            | 36.715                              | -637          | 36.229        | 15,0                                 |                                           |        |      |
| WKA                             |  |  |                         |                                   |                                     |               |                         |                                 |                 |                                  |                                   |                                     |               |               |                                      | dgn dipt                                  | norm   |      |
| Aanvraag G-overeenkomst         |  |  | 2.107                   | 152                               | 182                                 | 135           | 63                      | 2.091                           | 230             | 1,1                              | 5.594                             | 5.912                               | 318           | 5.646         | 16,0                                 |                                           | 8,0    |      |
| Afboekingen                     |  |  | 99                      | 378                               | 331                                 | 369           | 61                      |                                 | 420             | 0,7                              | 10.032                            | 9.295                               | -737          | 9.336         | 70,0                                 | 1,0                                       | 8,0    |      |
| AFP (Foutenlijst betalingen)    |  |  | 695                     | 704                               | 658                                 | 686           | 667                     |                                 | 1.080           | 3,3                              | 26.234                            | 26.795                              | 561           | 26.684        | 70,0                                 | 1,0                                       | 8,0    |      |
| AFP (Te hoge betalingen)        |  |  | 1.086                   | 502                               | 586                                 | 525           | 1.147                   |                                 | 980             | 5,7                              | 23.970                            | 19.628                              | -4.342        | 19.724        | 50,0                                 | 12,2                                      | 8,0    |      |
| Correspondentie                 |  |  | 11                      | 9                                 | 8                                   | 15            | 4                       |                                 | 20              | 0,3                              | 410                               | 354                                 | -56           | 350           | 12,0                                 | 1,3                                       | 8,0    |      |
| Verzoeken tot deblokking        |  |  | 1.920                   | 336                               | 337                                 | 350           | 361                     | 1.546                           | 540             | 7,3                              | 13.085                            | 14.206                              | 1.121         | 13.906        | 12,0                                 |                                           | 8,0    |      |
| Verz tot opheffing/opzegging    |  |  | 819                     | 92                                | 89                                  | 95            | 22                      | 791                             | 150             | 0,8                              | 3.734                             | 4.582                               | 848           | 5.074         | 10,0                                 |                                           | 8,0    |      |
| Verz tot teruggaaf/vermindering |  |  | 339                     | 293                               | 312                                 | 231           | 420                     |                                 | 460             | 5,3                              | 11.209                            | 10.231                              | -978          | 10.629        | 40,0                                 | 10,5                                      | 8,0    |      |
| Verzoeken tot uitwinning        |  |  | 286                     | 29                                | 10                                  | 7             | 22                      | 267                             | 50              | 3,1                              | 1.158                             | 988                                 | -170          | 1.081         | 10,0                                 |                                           | 8,0    |      |
| Betalingen                      |  |  | 880                     | 12.978                            | 11.709                              | 6.670         | 5.919                   |                                 | 12.600          | 2,5                              | 304.320                           | 299.300                             | -5.020        | 299.128       | 500,0                                | 1,4                                       | 8,0    |      |

Datum: 7-10-2011

25

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

# Maandrapportage Unit Inning

## "September 2011"

| BCA/Cluster 3                       |  |  | Deze week       |                       |                         |           |                 |                      |             | Cumulatief t/m deze week |                       |                         |          |           |                              |                                        |                    |           |  |
|-------------------------------------|--|--|-----------------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----------------|----------------------|-------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|----------|-----------|------------------------------|----------------------------------------|--------------------|-----------|--|
|                                     |  |  | Begin-voor-raad | Plan-nig binnen-komst | Realisatie binnen-komst | Afge-daan | Eindvoorraad    |                      |             | Aantal dagen voor-raad   | Plan-nig binnen-komst | Realisatie binnen-komst | Verschil | Afge-daan | Norm aantal per file per dag | Afdoeningstermijn/ Wijze van afdoening |                    | PI        |  |
|                                     |  |  |                 |                       |                         |           | Bein-vloed-baar | Niet bein-vloed-baar | Accep-tabel |                          |                       |                         |          |           |                              | dgn dipt                               | norm               |           |  |
| Bestandscorrecties                  |  |  |                 |                       |                         |           |                 |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              |                                        |                    |           |  |
| Aantal opdrachten                   |  |  | 616             | 518                   | 685                     | 580       | 721             |                      | 850         | 2,5                      | 20.512                | 21.911                  | 1.399    | 21.843    | 12,0                         | 4,3                                    | 8,0                | C104      |  |
| Aantal correcties                   |  |  |                 | 3.919                 | 4.590                   | 3.886     |                 |                      |             |                          | 161.944               | 146.804                 | -15.140  | 146.348   |                              |                                        |                    |           |  |
| Aantal opdracht, nog in te boeken   |  |  |                 |                       |                         |           | 332             |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              |                                        |                    |           |  |
| Totaal aantal opdrachten            |  |  |                 |                       |                         |           | 1.053           |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              |                                        |                    |           |  |
| Terugbetalingen                     |  |  |                 |                       |                         |           |                 |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              | < 8 dgn                                | norm               |           |  |
| Buitengewone ontvangsten            |  |  | 572             | 520                   | 225                     | 100       | 697             |                      | 850         | 4,4                      | 20.620                | 12.006                  | -8.614   | 12.012    | 100,0                        | 81,5%                                  | 100,0%             |           |  |
| Geweigerde overschrijvingen         |  |  | 132             | 1.134                 | 375                     | 375       | 132             |                      | 1.230       | 0,5                      | 29.931                | 32.507                  | 2.576    | 32.507    | 500,0                        | 98,1%                                  | 100,0%             |           |  |
| Terfo's                             |  |  | 745             | 2.973                 | 3.259                   | 3.431     | 573             |                      | 4.920       | 0,5                      | 119.672               | 93.182                  | -26.490  | 95.036    | 250,0                        | 100,0%                                 | 100,0%             | C108      |  |
| Handmatige uit- of terugbetaling    |  |  | 0               | 8.095                 | 5.924                   | 5.924     | 0               |                      | 7.800       | 0,0                      | 305.290               | 390.892                 | 85.602   | 390.892   | 320,0                        | 100,0%                                 | 100,0%             | C110      |  |
| Service desk                        |  |  |                 |                       |                         |           |                 |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              | af < norm                              | norm               |           |  |
| Correspondentie                     |  |  | 316             | 387                   | 482                     | 494       | 304             |                      | 480         | 2,6                      | 15.679                | 19.209                  | 3.530    | 19.263    | 25,0                         | 89,2%                                  | 80%                | C103      |  |
| Telefonische informatieverstrekking |  |  |                 |                       |                         |           |                 |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              | gespr.dr                               | norm               |           |  |
| aantal gesprekken inkomend          |  |  |                 | 2.263                 | 0                       | 0         |                 |                      |             |                          | 82.120                | 80.484                  | -1.636   | 80.174    |                              | 3:26                                   | 4:00               | C102      |  |
| aantal gesprekken uitgaand          |  |  |                 | 850                   |                         | 0         |                 |                      |             |                          | 32.123                |                         |          | 66.787    |                              |                                        |                    |           |  |
|                                     |  |  |                 |                       |                         |           |                 |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              | norm 80% in 2 dgn                      | norm 100% in 4 dgn |           |  |
| Mail / Frobo Servicedesk            |  |  | 142             | 166                   | 394                     | 401       | 135             |                      | 170         | 1,3                      | 6.720                 | 16.933                  | 10.213   | 16.896    | 30,0                         | 87,0                                   | 93,4               | C112/C113 |  |
| Mail / Frobo Loket Toeslagen        |  |  | 0               | 129                   | 50                      | 48        | 2               |                      | 130         | 0,1                      | 5.226                 | 2.127                   | -3.099   | 2.125     | 30,0                         | 100,0                                  | 100,0              | C112/C113 |  |
| Mail / Frobo KTU                    |  |  | 2               | 864                   | 1.645                   | 1.647     | 0               |                      | 810         |                          | 31.355                | 79.175                  | 47.820   | 79.175    |                              | 100,0                                  | 100,0              | C112/C113 |  |
| Mail / Frobo Comptabiliteit         |  |  | 148             | 453                   | 382                     | 445       | 85              |                      | 420         | 2,8                      | 16.424                | 15.163                  | -1.261   | 15.161    | 30,0                         | 87,0                                   | 93,4               | C112/C113 |  |
| 423 RC / BCA                        |  |  |                 |                       |                         |           |                 |                      |             |                          |                       |                         |          |           |                              | < 1 mnd                                | norm               |           |  |
| Aantal Erven                        |  |  | 3.379           | 5.668                 | 1.636                   | 1.853     | 3.162           |                      | 16.200      | 1,0                      | 156.257               | 153.474                 | -2.783   | 165.876   | 250,0                        | 100,0%                                 | 100,0%             | C111      |  |
| Aantal VT + Overig                  |  |  | 94.149          | 5.078                 | 9.014                   | 18.168    | 84.995          |                      | 119.200     | 88,7                     | 1.170.738             | 1.522.366               | 351.628  | 532.884   | 424,0                        | 100,0%                                 | 100,0%             | C107      |  |

Datum: 7-10-2011

26

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

Week 39

Commentaren over de weekcijfers :

### **CMT Unit 1 Betalingen/Tor:**

Het aantal nog af te handelen posten in **Online herkenning** is hoger dan verwacht. Dit als gevolg van systeemstoringen waar we bijna 2 dagen mee te kampen hebben gehad. De betalingen t/m de 1e werkdag van oktober 2011 zullen echter verwerkt zijn voordat de selecties uitgevoerd worden. **TOR:** Het aantal nog te verwerken posten komt de komende week weer op een normaal niveau. Geen reden voor aanvullende maatregelen. **421 geweigerde 080:** Er wachten weliswaar nog 2.283 posten op afhandeling, maar hiervan zijn 1.421 niet beïnvloedbaar. Dit aantal kan door technische problemen op dit moment niet in het overzicht worden opgenomen. Hopen dit de komende week op te lossen.

### **K&R:**

Geen Commentaar

### **CMT Unit 2 Vastgiro/Loka/Wka:**

Geen Commentar

### **K&R:**

Geen Commentaar

### **CMT Unit 3 Uitbet.Reg 1/ Uitbet.Reg 2/ Service Desk/Herstel:**

Herstel:

170 posten meer binnen gekomen als de planning en zo gaat het al weken.

Deze week voor het eerst weer een "bijna" volledige bezetting.

Lean-concept ingevoerd, heeft wat aanlopmoeilijkheden.

Volgende week lopen we mogelijk meer in dan de 50 deze week.

### **K&R:**

Geen Commentaar

---

*Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel*

# Maandrapportage Unit Inning

## "September 2011"

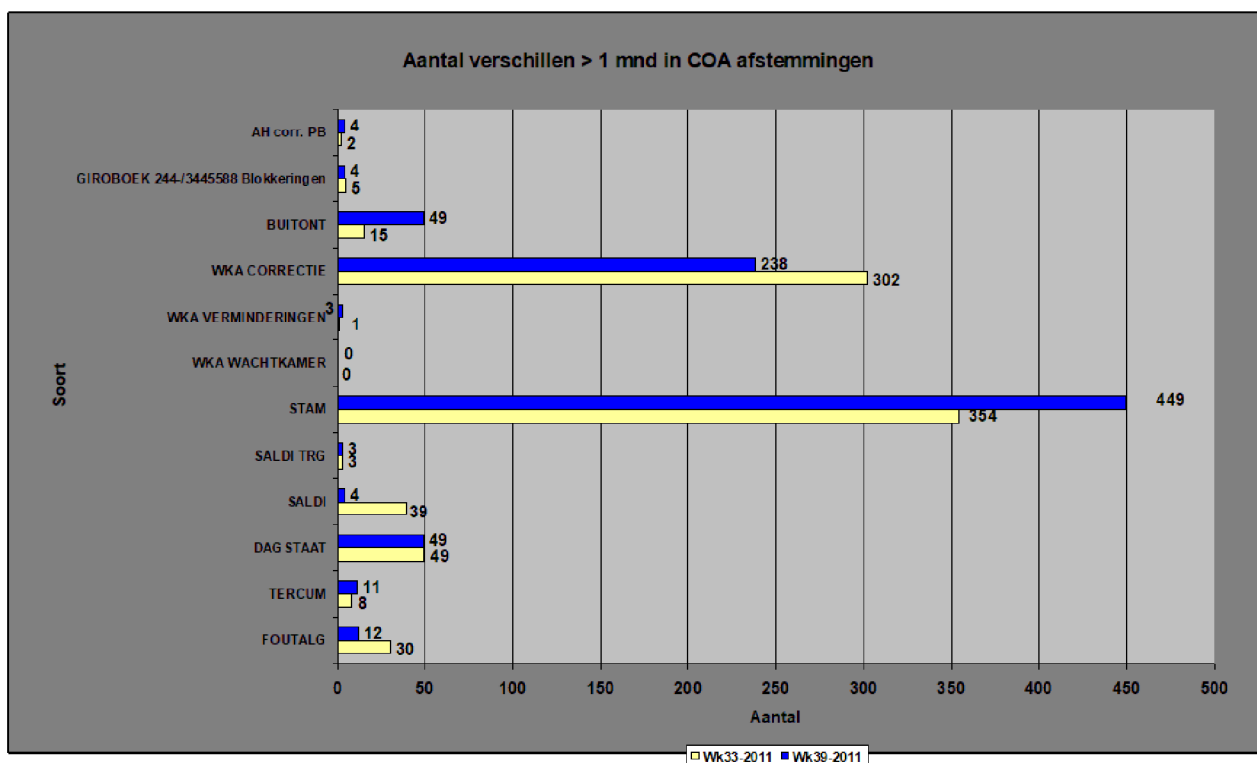
### 5. Verantwoording

Voor de gegevens die in dit onderdeel worden gerapporteerd is gebruik gemaakt van informatie die is vastgelegd door het team Boekhouding van de unit Behandeling. Het betreft tussenrekeningen en verantwoordingsverschillen die zijn ontstaan in de financiële administratie door het afhandelen van betalingen/teruggaven en verwerkingsfouten. Tevens worden 'highlights' uit de rapportages van UCA meegenomen. De gegevens worden door team Risicobeheersing van unit K&R verzameld en gecompileerd.

#### 5a Verantwoordingsverschillen

##### 1. COA

Als bron is de weekrapportage van het team Boekhouding (UBH) van week 39 gebruikt.

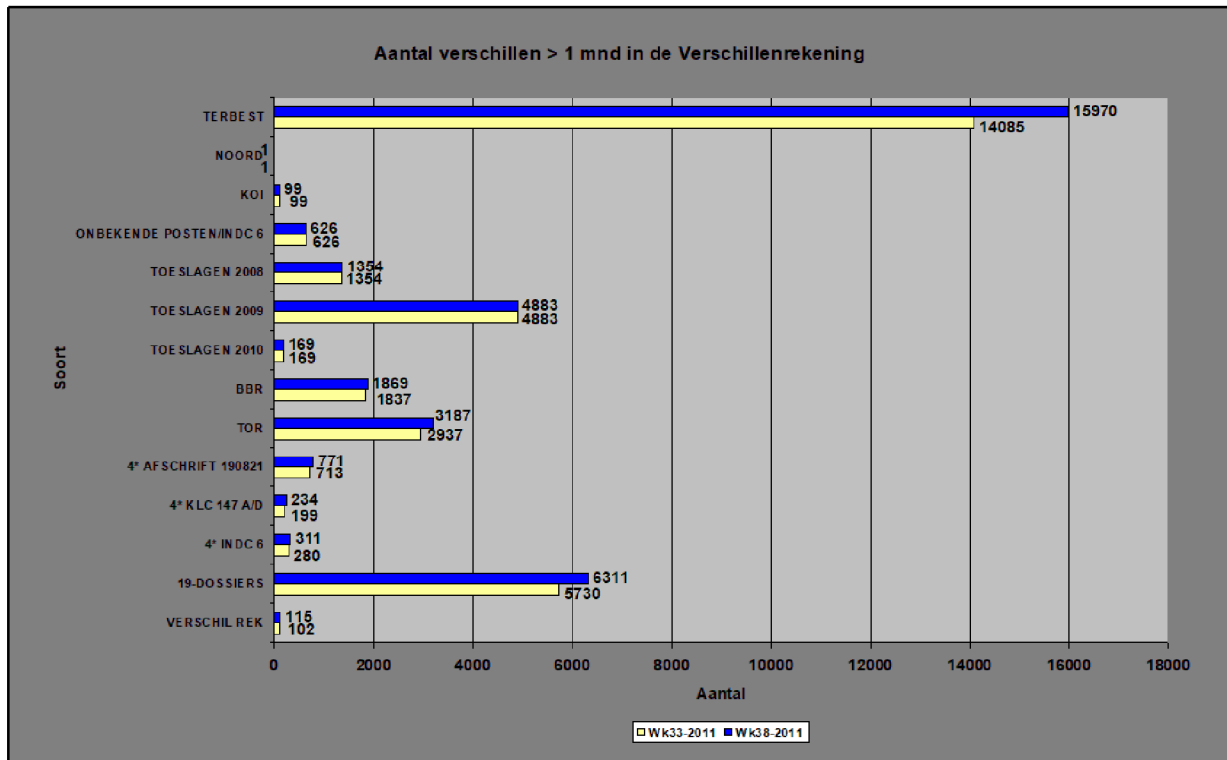


##### Toelichting:

- Het grootste financiële belang betreft respectievelijk de afstemmingen Buitont € 2,4 miljoen (neg) en 62,6 (pos) miljoen. Het bedrag van 2,4 miljoen betreft een nog uit te voeren herstelactie door de vaktechniek betreffende het proces BBR (toeslagen). Het dagstaatverschil van 62,6 miljoen veroorzaakt door het niet tijdig terugkoppelen van het bestand BBR is inmiddels opgelost.
- De stamconfrontatie heeft ook veel verschillen. Dit is veroorzaakt door LH-problematiek rondom de komst van de VOA. Het betreft slechts een financieel belang van ± € 210.000,- (zie eventueel compilatie)

Bron: [weekrapportage](#) team boekhouding (week 33 vs week 39)

# Maandrapportage Unit Inning "September 2011"



## Toelichting:

- De verschillenrekening is door de grote aantallen verschillen niet meer beheersbaar. Een advies is om op dit moment de oude verschillen niet meer op te laten lopen, te isoleren en te sturen op de tijdige afhandeling van nieuwe verschillen. Na in gebruikname van de derdenadministratie door UBH team Boekhouding zullen de verschillen worden geïsoleerd.
- Er is opnieuw een grote toename van het aantal verschillen zichtbaar in het tabblad Terbest. Dit heeft te maken met het enerzijds boeken van een debetsaldo op totaalniveau en de tegenboeking (credit) op postniveau. Feitelijk zijn er meer posten opgelost.
- Veel verschillen zijn veroorzaakt door het enerzijds salderen van verschillen en anderzijds de tegenboeking van deze verschillen op postniveau te registreren in de verschillenrekening.
- Grote verschillen ontstaan t.a.v. 19-dossiers ( $\pm$  € 7,1 mln neg), geweigerden (€ 15,5 mln pos), bijschrijvingen tor-rekening ( $\pm$  € 40,9 mln pos), voorschotten tor ( $\pm$  € 28,5 mln neg), BBR ( $\pm$  € 13,5 mln neg {grote afname), oude toeslagsoorten ( $\pm$  € 8,4 mln pos) en veegacties op bestand Terbest ( $\pm$  5,2 mln).

Bron: [weekrapportage](#) team boekhouding (week 33 vs week 39)

## 2. Lokale middelen

Dit onderdeel ontbreekt in de "weekrapportage" van het team boekhouding van de unit Behandeling. Het advies wordt aan de  en de Vaktechniek van de unit Inning gegeven om hier duidelijke afspraken over te maken met de unit Behandeling.

Met  (K&R) is afgesproken om maandelijks een analyse van de openstaande verschillen (per categorie) in de diverse grootboeken op te leveren. Zodoende kan vanuit de verantwoording meer grip worden gekregen op de (fouten in de) processen.

# Maandrapportage Unit Inning

## “September 2011”

| Tabelvergelijking meest recent overzicht met vorig overzicht o.b.v. totaal <b>aantal</b> verschillen per categorie |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------|-----|---------------------|-----|------------|
| Categorie                                                                                                          | Aantallen per 31-08-11                                                                 |     | Aantallen per 30-09-11 |     | Verloop             |     | Dash-board |
|                                                                                                                    | Aantal per journaal                                                                    |     | Aantal per journaal    |     | Aantal per journaal |     |            |
|                                                                                                                    | 491                                                                                    | 591 | 491                    | 591 | 491                 | 591 |            |
| DAGSTAAT                                                                                                           |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| GVS                                                                                                                |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| IVO-DERD                                                                                                           | 1                                                                                      |     |                        |     | -1                  |     |            |
| RC/BCA / ETM                                                                                                       | 4                                                                                      |     | 4                      |     |                     |     |            |
| SALDI                                                                                                              |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| TEGENOPDR                                                                                                          |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| OVERIG                                                                                                             |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| Eindtotaal                                                                                                         | 5                                                                                      |     | 4                      |     | -1                  | 0   |            |
| Tabelvergelijking meest recent overzicht met vorig overzicht o.b.v. totaal <b>aantal</b> verschillen per categorie |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| Categorie                                                                                                          | Aantallen per 31-07-11                                                                 |     | Aantallen per 31-08-11 |     | Verloop             |     | Dash-board |
|                                                                                                                    | Aantal per journaal                                                                    |     | Aantal per journaal    |     | Aantal per journaal |     |            |
|                                                                                                                    | 491                                                                                    | 591 | 491                    | 591 | 491                 | 591 |            |
| DAGSTAAT                                                                                                           |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| GVS                                                                                                                |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| IVO-DERD                                                                                                           |                                                                                        |     | 1                      |     | 1                   |     |            |
| RC/BCA / ETM                                                                                                       | 4                                                                                      |     | 4                      |     |                     |     |            |
| SALDI                                                                                                              |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| TEGENOPDR                                                                                                          |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| OVERIG                                                                                                             |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| Eindtotaal                                                                                                         | 4                                                                                      |     | 5                      |     | 1                   |     |            |
| Tabelvergelijking meest recent overzicht met vorig overzicht o.b.v. totaal <b>aantal</b> verschillen per categorie |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| Categorie                                                                                                          | Aantallen per 30-06-2011                                                               |     | Aantallen per 31-07-11 |     | Verloop             |     | Dash-board |
|                                                                                                                    | Aantal per journaal                                                                    |     | Aantal per journaal    |     | Aantal per journaal |     |            |
|                                                                                                                    | 491                                                                                    | 591 | 491                    | 591 | 491                 | 591 |            |
| DAGSTAAT                                                                                                           |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| GVS                                                                                                                |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| IVO-DERD                                                                                                           | 1                                                                                      |     |                        |     | -1                  |     |            |
| RC/BCA / ETM                                                                                                       | 4                                                                                      |     | 4                      |     |                     |     |            |
| SALDI                                                                                                              |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| TEGENOPDR                                                                                                          |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| OVERIG                                                                                                             |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
| Eindtotaal                                                                                                         | 5                                                                                      |     | 4                      |     | -1                  |     |            |
| Betekenis Dashboardkleur                                                                                           |                                                                                        |     |                        |     |                     |     |            |
|                                                                                                                    | Aantal verschillen van betreffende categorie is afgenomen, of er zijn geen verschillen |     |                        |     |                     |     |            |
|                                                                                                                    | Aantal verschillen van betreffende categorie is gelijk gebleven                        |     |                        |     |                     |     |            |
|                                                                                                                    | Aantal verschillen van betreffende categorie is toegenomen                             |     |                        |     |                     |     |            |

### Toelichting:

- Uit het overzicht blijkt dat de verschillen nagenoeg dagelijks worden opgelost.
- Het enige knelpunt wat zich momenteel nog voordoet zijn de verschillen Rekening-courant B/CA ETM van 2010 (aantal 4, totaalbedrag € 259.819,00).

Bron: team K & R ( )

## Maandrapportage Unit Inning

### “September 2011”

#### 3. ETM

Voor de gegevens die in dit onderdeel worden gerapporteerd is gebruik gemaakt van de verschillenrapportage die is opgeleverd door de unit Concernadministratie. Dit onderdeel bevat de stand van zaken t/m ultimo september 2011.

| Verschillenrapportage ETM > 1 maand |                                        |        |               |
|-------------------------------------|----------------------------------------|--------|---------------|
| Nr.                                 | Soort                                  | Aantal | Totaalbedrag  |
| 1.                                  | Geldverkeer vs ETM                     | 12     | - € 9.468,00  |
| 2.                                  | Verschillenrekening 2896 <sup>1)</sup> | 10     | - € 26.813,23 |
| 3.                                  | Verschillenrekening 2897 <sup>2)</sup> | 1      | - € 1.336,77  |

<sup>1)</sup> Dit betreft verschillen die zijn ontstaan n.a.v. handmatige boekingen.

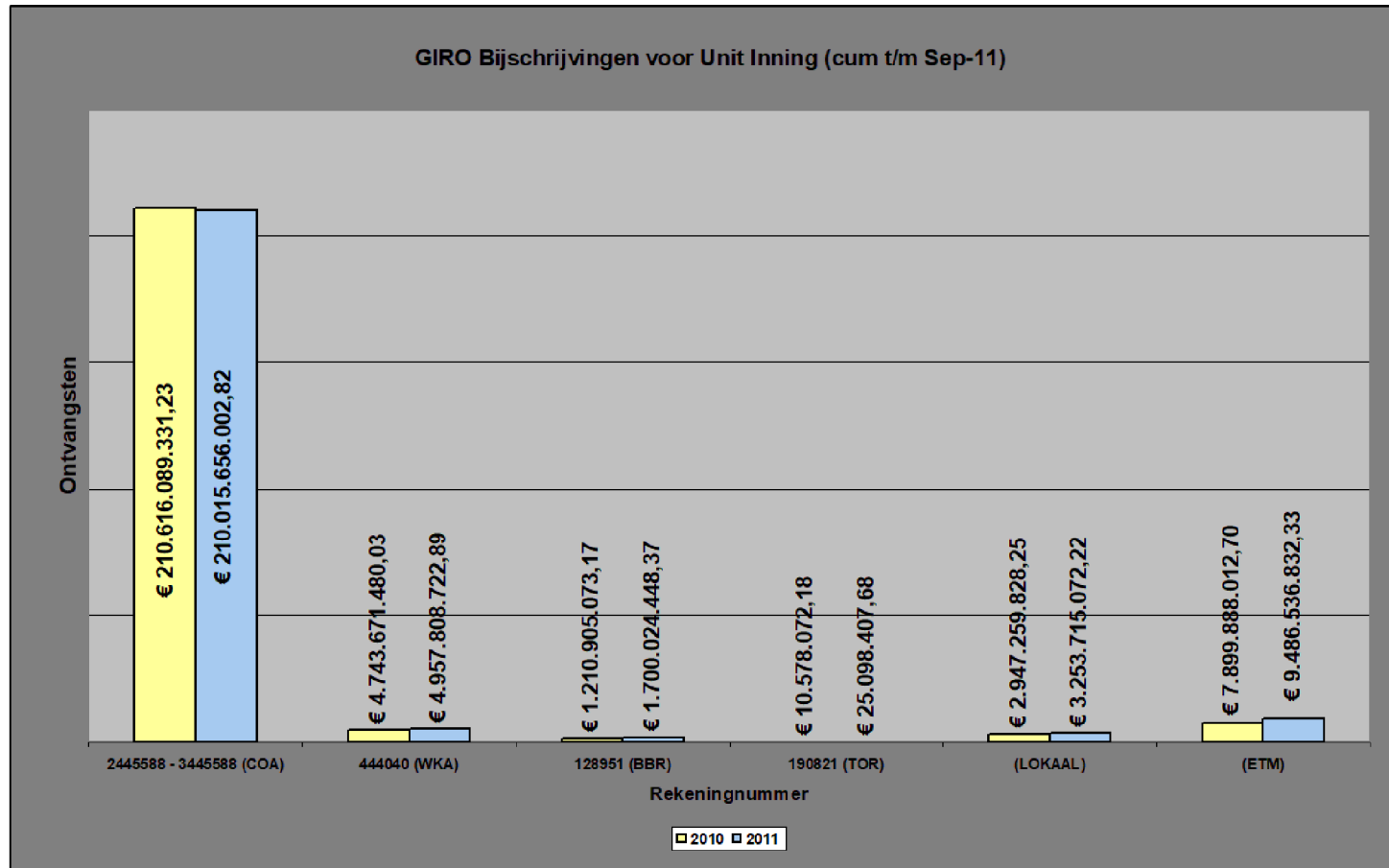
<sup>2)</sup> Dit betreft verschillen die zijn ontstaan n.a.v. verrekeningen.

Momenteel is het oudste verschil van Geldverkeer vs ETM en Verschillenrekening 2896 van december 2009 en van Verschillenrekening 2897 van maart 2011.

Door boeking van het systeem ETM met een verkeerd financieel feit zijn 2 verschillen van € 226,00 en € 6,00 ontstaan waardoor geen comptabele boeking in de Grootboekadministratie Millenium is uitgevoerd. Hiervoor is een storingsmelding opgemaakt.

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

### 5b Bestuurlijke Informatie (trends)



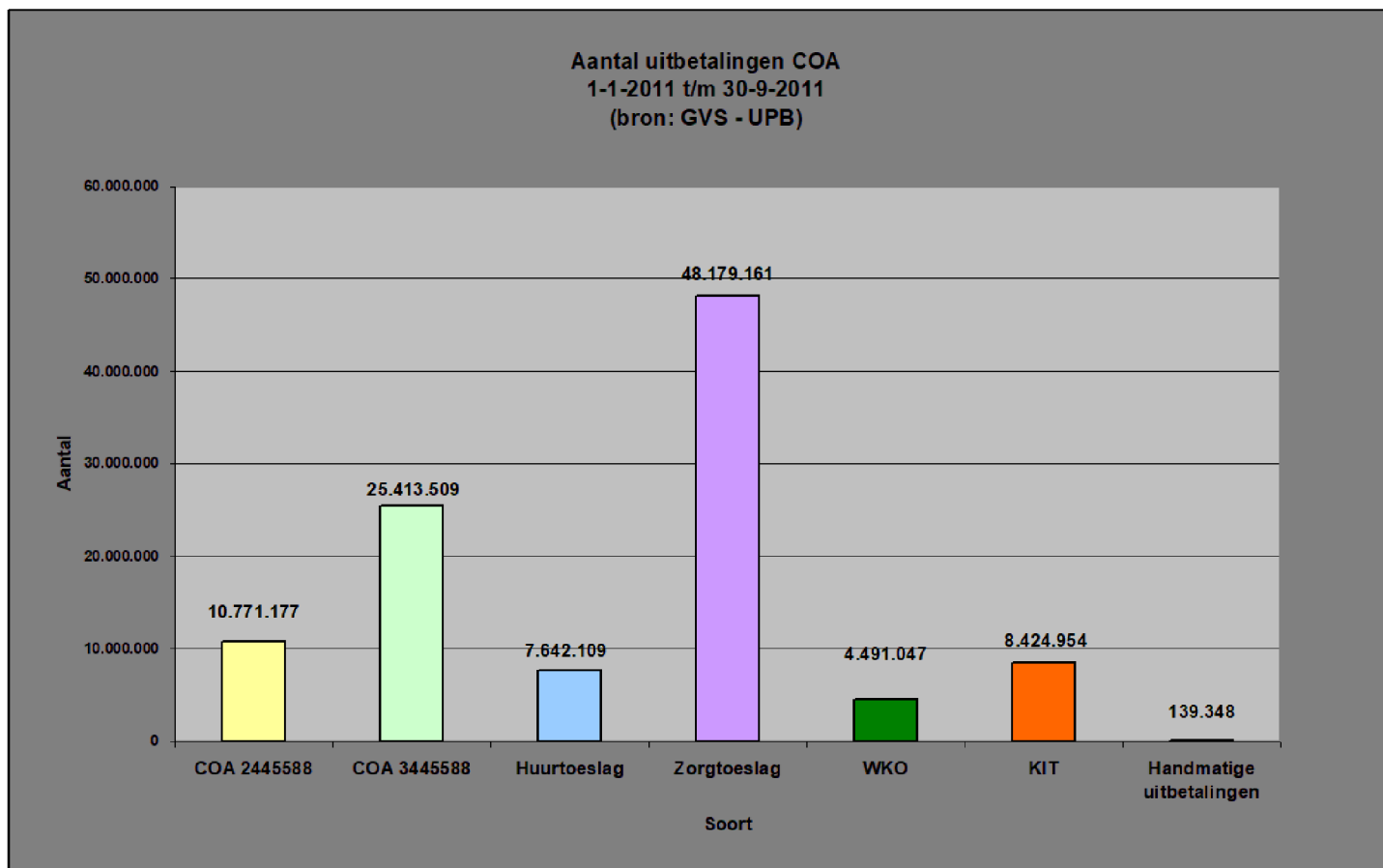
Datum: 7-10-2011

32

Versie 1.0

Auteurs: K&R – Team Risicobeheersing / Vaktechniek / Planning & Personeel

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”



## Maandrapportage Unit Inning "September 2011"

| <b>T/m Sep 2011</b>                           |             |                     |          |          |
|-----------------------------------------------|-------------|---------------------|----------|----------|
|                                               | Aantal      | Bedrag              | Aantal % | Bedrag % |
| COA 2445588                                   | 10.771.177  | € 5.758.776.283,74  | 10,3%    | 12,2%    |
| COA 3445588                                   | 25.413.509  | € 31.663.779.762,68 | 24,2%    | 67,1%    |
| Huurtoeslag                                   | 7.642.109   | € 1.978.305.407,83  | 7,3%     | 4,2%     |
| Zorgtoeslag                                   | 48.179.161  | € 3.846.339.596,59  | 45,9%    | 8,2%     |
| WKO                                           | 4.491.047   | € 2.275.194.474,79  | 4,3%     | 4,8%     |
| KIT                                           | 8.424.954   | € 851.787.664,86    | 8,0%     | 1,8%     |
| Handmatige uitbetalingen                      | 139.348     | € 789.553.651,56    | 0,1%     | 1,7%     |
|                                               | 105.061.305 | € 47.163.736.842,05 | 100,0%   | 100,0%   |
| Intrekkingen / Afgekeurde posten<br>(2445588) | 66          | € 138.859,64        |          |          |
| Intrekkingen / Afgekeurde posten<br>(3445588) | 0           | € 0,00              |          |          |
|                                               | 66          | € 138.859,64        | 0,0001%  | 0,0003%  |

### 5c Bestuurlijke Informatie TOR

In de periode 1-1-2011 t/m 30-9-2011 is een bedrag van ± € 12 mln via een voorschot uitbetaald. Er is voor een bedrag van ± € 1.4 mln verrekend met openstaande vorderingen. Er zijn 25.375 tor verzoeken ontvangen. Hiervan zijn 22.244 verzoeken via frobo ontvangen en 6.719 schriftelijke verzoeken ontvangen. 91% wordt tijdig afgehandeld. De overige 9% kan veelal niet eerder worden afgehandeld doordat er nadere informatie moet worden verstrekt.

| <b>Bestuurlijke Informatie TOR (tijdvak 1-1-2011 t/m 30-09-2011)</b> |                   |                           |                      |               |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|----------------------|---------------|
| <b>Bron: TRT-tool</b>                                                |                   |                           |                      |               |
| <b>Herkomst</b>                                                      | <b>Aantal TOR</b> | <b>Aantal Bemiddeling</b> | <b>Aantal Divers</b> | <b>Totaal</b> |
| {leeg}                                                               |                   |                           |                      |               |
| Andere oorzaak                                                       | 711               | 124                       | 252                  | 1087          |
| Fout bij Incasso                                                     |                   |                           | 1                    | 1             |
| Dubbel Efin                                                          | 200               |                           |                      | 200           |
| Dubbel Efin (door TOR)                                               | 132               |                           |                      | 132           |
| Fraude                                                               | 162               | 128                       | 20                   | 310           |
| Niet onderzocht, NHR initiatief                                      | 1753              |                           | 106                  | 1859          |
| Onjuist betalingskenmerk                                             | 1224              |                           | 25                   | 1249          |
| Onjuiste opgaaf klant                                                | 148               | 5783                      | 2757                 | 8688          |
| Oorzaak onbekend                                                     | 841               |                           | 185                  | 1026          |
| Overnamefout belastingdienst                                         | 2311              |                           | 373                  | 2684          |
| Scanfout (Heerlen)                                                   | 1060              |                           | 57                   | 1117          |
| Selectie algemeen reknr                                              | 1286              |                           | 286                  | 1572          |
| Werkwijze vastgiro                                                   | 513               |                           | 120                  | 633           |
| <b>Eindtotaal</b>                                                    | <b>10341</b>      | <b>6035</b>               | <b>4182</b>          | <b>20558</b>  |

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

### 5d Maandafsluiting Lokale processen

In onderstaand overzicht zijn de geplande maandelijkse afsluitdata terug te vinden m.b.t. de BI van de lokale processen.

| Periode   | Afsluitdatum BI | Gerealiseerd |
|-----------|-----------------|--------------|
| Januari   | 28-1-2011       | Ja           |
| Februari  | 25-2-2011       | Ja           |
| Maart     | 1-4-2011        | Ja           |
| April     | 29-4-2011       | Ja           |
| Mei       | 27-5-2011       | Ja           |
| Juni      | 4-7-2011        | Ja           |
| Juli      | 29-7-2011       | Ja           |
| Augustus  | 2-9-2011        | Ja           |
| September | 30-9-2011       | Ja           |
| Oktober   | 28-10-2011      |              |
| November  | 2-12-2011       |              |
| December  | 30-12-2011      |              |

# Maandrapportage Unit Inning

## "September 2011"

### 6. Personeel

In dit onderdeel wordt gerapporteerd over:

1. de behaalde prestaties m.b.t. personeel (= maandrapportage PFC/JPC)
2. de verhouding tussen flex en vast binnen de unit Inning

De [maandrapportage](#) PFC is op 12 september 2011 verstrekt en bevat de cijfers tot en met augustus 2011.

#### 1. prestaties m.b.t. personeel

| Prestaties m.b.t. personeel (Unit Inning)<br>Tijdvak 1-1-2011 tm 31-8-2011 |                                      |                          |                       |      |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------------|------|
| Prestatie-indicator                                                        | Norm                                 | Realisatie<br>jun'11 (%) | Realisatie<br>(% cum) | PI   |
| Ziekteverzuim                                                              | 6,5%                                 | 7,9%                     | 6,9%                  | C200 |
| Gesprekkencyclus*                                                          | 2x per jaar per<br>medewerker        | -                        | 57,7%                 | C201 |
| Personeelsontwikkeling                                                     | 3,8%                                 | -                        | 3,6%                  | C202 |
| Werkoverleg TEAM 1<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  | C203 |
| Werkoverleg TEAM 2<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 3<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 4<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 5<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 6<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 7<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 8<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 9<br>( )                                                  | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 10<br>( )                                                 | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 11<br>( )                                                 | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 12<br>( )                                                 | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Werkoverleg TEAM 13<br>( )                                                 | 4x per team per jaar                 | 100%                     | 100%                  |      |
| Inzetbare capaciteit                                                       | Primaire capaciteit is $\geq$<br>75% | -                        | 94,5%                 | C204 |
| Bron: Maandrapportage Unit Inning opgesteld door PFC/JPC                   |                                      |                          |                       |      |
| Toelichting:                                                               |                                      |                          |                       |      |
| - De gesprekkencyclus en het ziekteverzuim zijn aandachtspunten.           |                                      |                          |                       |      |

## Maandrapportage Unit Inning "September 2011"

### 2. Verhouding Vast/Flex

| September 2011         | BEZETTING |        | Totaal | PERCENTAGE |        |
|------------------------|-----------|--------|--------|------------|--------|
|                        | Vast      | Inhuur |        | Vast       | Inhuur |
| Team 01 Betalingen     | 27,13     | 5,00   | 32,13  | 84,44%     | 15,56% |
| Team 02 Betalingen     | 19,60     | 3,00   | 22,60  | 86,73%     | 13,27% |
| Team 03 Betalingen     | 24,67     | 3,00   | 27,67  | 89,16%     | 10,84% |
| Team 04 Tor            | 21,08     | 6,00   | 27,08  | 77,84%     | 22,16% |
| Team 05 Klantbeheer 1  | 19,60     | 11,00  | 30,60  | 64,05%     | 35,95% |
| Team 06 Klantbeheer 2  |           |        |        |            |        |
| Team 07 Loka           | 36,79     | 9,00   | 45,79  | 80,35%     | 19,65% |
| Team 08 WKA            | 30,39     | 7,67   | 38,06  | 79,85%     | 20,15% |
| Team 09 Registr/Uitb 1 | 20,39     | 0,00   | 20,39  | 100,00%    | 0,00%  |
| Team 10 Registr/Uitb 2 | 19,98     | 5,90   | 25,88  | 77,20%     | 22,80% |
| Team 11 Service desk   | 25,41     | 3,70   | 29,11  | 87,29%     | 12,71% |
| Team 12 Herstel        | 28,11     | 0,00   | 28,11  | 100,00%    | 0,00%  |
| Team 13 K & R          | 28,60     | 0,00   | 28,60  | 100,00%    | 0,00%  |
|                        |           |        |        |            |        |
|                        | 301,75    | 54,27  | 356,02 |            |        |
|                        |           |        |        |            |        |
| Pool Uitzendkrachten   | 9,00      |        |        |            |        |

Bron: SAP (team K&R, )

## Maandrapportage Unit Inning “September 2011”

### 7. Actiepuntenlijst

| Nr | Actie                                                                                                             | Actor |  | Einddatum   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|-------------|
| 1  | Implementeren en bespreking<br>maandelijkse aanbevelingen/ acties vanuit IC's<br>met CMT.                         |       |  | Niet bekend |
| 2  | Afspraak maken uitvoeren<br>omgevingsanalyse met PFC-IB.                                                          |       |  |             |
| 3  | Controle uitvoeren op implementatie van<br>autorisatieprofielen op GBD en de IST positie.                         |       |  |             |
| 4  | Afprocederen TPU-beheer.                                                                                          |       |  |             |
| 5  | Oplevering matrix conflicterende taken                                                                            |       |  | Z.s.m.      |
| 6  | Verstrekken opgaaf van de<br>handelingsbevoegdheden rekening houdend<br>met bestaande mandatering.                |       |  |             |
| 7  | Afspraak maken met stafaspect PFC op<br>welke datum een opgaaf moet worden verstrekt<br>met conflicterende taken. |       |  | 15-10-2011  |
| 8  | Afspraken maken met UBH over<br>aanlevering verantwoordingsverschillen lokale<br>middelen.                        |       |  |             |
| 9  | Aanlevering ouderdomsanalyse<br>openstaande posten lokale middelen.                                               |       |  |             |
|    |                                                                                                                   |       |  |             |
|    |                                                                                                                   |       |  |             |
|    |                                                                                                                   |       |  |             |
|    |                                                                                                                   |       |  |             |
|    |                                                                                                                   |       |  |             |