



PROCESBESCHRIJVING

BALIEPROCES

ONBEKENDE AANVRAGERS, RISICOSELECTIE
EN CAF-ZAKEN

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

INHOUD

Metagegevens.....	2
1. Inleiding	4
2. Proces Onbekende Aanvragers (OA) en Risicoselectie (RS)	5
3. Processtappen na aanleveren werkbundels.....	6
4. BI en rapportages.....	8
5. Kwaliteitsproces.....	9
6. Hulplijn voor baliemedewerkers.....	10
7. CAF-zaken	11
8. Verklarende woordenlijst	12

METAGEGEVENS

Opdrachtgever

naam	rol	bedrijfsonderdeel
	M1	B/Toeslagen

Beïnghebbenden

naam	rol	bedrijfsonderdeel
	M2	B/Toeslagen Productieregie

Goedkeurder

naam	rol	bedrijfsonderdeel
	M1	B/Toeslagen
	M1	B/PDB/Dienstverlening

Auteurs

naam	rol	bedrijfsonderdeel
		B/Toeslagen Productieregie

Documenthistorie

versie	datum	status
0.1	23-11-2016	Review

Review door:

naam	rol	bedrijfsonderdeel	status
		B/T/PR Kwaliteitsregie	
		B/T Handhavingsregie	
	M2-er	B/T Productieregie	

		B/T/PR Werkvoorbereiding	
		B/T/PR Werkvoorbereiding	
		B/T/PR Ketenregie	

1. INLEIDING

Aanvragen en wijzigingen worden met behulp van het risicoselectie model ingedeeld op basis van bepaalde risico's. Vervolgens worden deze aanvragen (en wijzigingen) op basis van de hoogte van het risico passend behandeld.

Voor de behandeling van deze aanvragen zijn twee hoofdstromen bepaald:

- De burger wordt via de baliebrief gevraagd om naar één van de balies te komen en daar bewijsstukken te tonen. Dit noemen we het balieproces.
- De burger wordt gevraagd om bewijsstukken op te sturen naar B/Toeslagen. Dit proces wordt niet beschreven in dit document.

Het volledige proces van risicoselectie is beschreven in de 'Procesbeschrijving en Ontwerp' versie 1.0 en wordt hier niet verder beschreven.

In deze procesbeschrijving beschrijven we drie stromen binnen het balieproces:

- Onbekende Aanvragers (OA)
- Risicoselectie (RS)
- CAF-zaken (CAF)

De stromen OA en RS bestaan uit dezelfde processtappen. OA en RS onderscheiden zich hoofdzakelijk door de grond waarop burgers worden geselecteerd om een baliebrief te ontvangen. OA en RS zijn daarom samen beschreven in dit document. Het overgrote deel van de baliebrieven komt voort uit OA; RS maakt nog maar zeer gering onderdeel uit van de populatie baliebrieven. CAF verschilt van in veel opzichten van OA en RS en is daarom in een apart hoofdstuk beschreven.

2. PROCES ONBEKENDE AANVRAGERS (OA) EN RISICOSELECTIE (RS)

Als een aanvraag of wijziging van een burger is beoordeeld als risicovol en is geselecteerd om naar de balie te komen, dan wordt er een werkbundel aangeboden. Maandelijks worden de bundels opgeleverd. Uit de tenaamstelling van de bundels kan herleid worden uit welke posten deze bestaat. In de bundelnaam komen de volgende items voor:

Jaar, weeknummer, risicoselectie, maand, werkstroom, regeling, onbekende aanvrager en een letter-nummer combinatie.

Voorbeeld:

De bundel van januari voor KOT onbekende aanvragers heeft als naam:

201402_rs jan baliebrief kot onb aanvr O140102

Als de werkbundel is aangeboden, dan levert B/T Werkvoorbereiding een bestand op aan B/T Kantoorregie en de ketenregisseur Interactieketen met daarin:

- Het aantal burgers (BSN) dat een baliebrief gaat ontvangen.
- Per BSN de postcode van het (post)adres van de burger.
- Per BSN het KANTID.
- De matdatum van de baliebrieven

B/T Kantoorregie deelt deze informatie met Team Toezicht (rol benoemen van medewerker, of postbus noemen?) om een forecast te maken van het call aanbod. Klanten die de baliebrief ontvangen, bellen het telefoonnummer van Team Toezicht. Team Toezicht boekt de afspraken in BVS.

Verwijzing naar instructie BVS opnemen?

B/T ketenregisseur Interactieketen deelt het bestand met Procesregie Dienstverlening PDB. (rol benoemen van medewerker, of postbus noemen?) Procesregie Dienstverlening PDB gebruikt het bestand om een forecast te maken van het aantal afspraken per kantoor. Op basis van de forecast zorgt Procesregie Dienstverlening PDB voor voldoende capaciteit om afspraken te kunnen boeken in BVS. (Concreter maken hoeveel dagen en uren over welke periode vrijgegeven moet worden a.d.h.v. de aantallen brieven per postcodegebied/KANTID?) Wat vinden wij een wenselijke termijn waarbinnen klanten afspraken moeten kunnen maken t.o.v. het telefoontje?

Met opmerkingen []: 2 weken.

3. PROCESSTAPPEN NA AANLEVEREN WERKBUNDELS

Alle stappen van het proces staan beschreven als instructie in de werkinstructie Risicoselectie Balie (BVD-B42). Het proces OA en RS na het aanleveren van de werkbundels ziet er als volgt uit:

1. Het versturen van de baliebrief met kenmerk DVTB*
2. Het maken van de afspraak en het versturen van de bevestigingsbrief.
3. De behandeling van het bezoek aan de balie.
4. Het beoordelen en afhandelen van de bewijsstukken door kantoor Toeslagen en door baliemedewerkers.
5. Overdragen van bewijsstukken uit een Reguliere werkbundel aan CFD/Heerlen ter archivering in DAS en het aanmaken van Werkopdracht 9007.

*NB: In sommige bundels zijn ook brieven met een ander kenmerk verstuurd (DVTOBHT, DVTCAP+nr, DVTOBB2). De tekst van deze brieven wijkt iets af ten opzichte van DVTB. De behandeling is in alle gevallen hetzelfde.

3.1 VERSTUREN BALIEBRIEF

De baliebrief wordt, via het Mailingenloket, door de Schermrobot of door de medewerker, als kantoorbrief verzonden en het werkitem wordt in een Wachtstap gezet. In de brief staat een telefoonnummer (groepsnummer) vermeld dat de burger moet bellen om een afspraak te maken.

3.2 MAKEN VAN DE AFSpraak EN VERSTUREN BEVESTIGINGSBRIEF

Met de burger die belt wordt een afspraak gemaakt. De afspraken worden vastgelegd in BVS, het Bezoekers Verwijs Systeem van de balie. De huidige onderwerpen voor een balieafspraak zijn:

- TSL – Toeslagen CAF 60 min.
- TSL – Toeslagen OA 60 min.
- TSL – Toeslagen OA 20 Escalatie min.
- TSL – Toeslagen RS 30 min.

Nader bepalen welke tijd er voor deze afspraken nodig is. We kunnen met elkaar nog kritisch kijken naar deze onderwerpen en de tijd per afspraak. We noemen in de werkinstructie trouwens niet welke keuze er gemaakt moet worden. Moet dat nog opgenomen worden in de werkinstructie?

Nadat met de burger een afspraak is gemaakt, wordt de afspraak bevestigd met de bevestigingsbrief met kenmerk DVTAB. In de brief staan de stukken vermeld die de burger mee moet nemen naar de afspraak. De bevestigingsbrief wordt verstuurd door de medewerker van Team Toezicht die ook de afspraak heeft geboekt.

3.3 BEHANDELING TIJDENS BALIEBEZOEK

De burger komt volgens afspraak bij de balie met zijn bewijsstukken. De baliemedewerker neemt deze stukken in ontvangst, voert de nodige controles uit op echtheid, juistheid en volledigheid en kopieert de stukken (behalve het identiteitsbewijs; zie voor details de werkinstructie BVD-B42).

Optioneel: De baliemedewerker beoordeelt de aanvraag (of wijziging) conform de werkinstructie BVD-B42.

Met opmerkingen Waarom hier 30 min en bij CAF en OA 60?

Met opmerkingen : Even goed kijken of de ND hier iets mee heeft gedaan in het experiment. Of gaat doen?

3.4 BEOORDELEN VAN BEWIJSSTUKKEN

Hier moeten we nog beschrijven n.a.v. besluit wie er gaat beoordelen.

3.5 OVERDRAGEN BEWIJSSTUKKEN EN AANMAKEN WERKOPDRACHT

De baliemedewerker draagt dezelfde dag de bewijsstukken over aan B/CFD/Centrale Invoer. Dat gebeurt door de kopieën van de bewijsstukken samen met het overdrachtsformulier naar B/CFD/Centrale Invoer te sturen.

Wel beoordeling door baliemedewerker

Als de baliemedewerker een beoordeling heeft gedaan en afgerond, dan volstaat het om de bewijsstukken over te dragen aan B/CFD/Centrale Invoer om deze in te scannen. Daarvoor gebruikt de baliemedewerker het formulier 'Overdrachtsformulier Toeslagen CFD archiveren in DAS'.

Geen beoordeling door baliemedewerker

Als de baliemedewerker geen beoordeling heeft gedaan of deze niet heeft afgerond, dan moeten de bewijsstukken ook worden overgedragen aan B/CFD/Centrale Invoer en moet er een signaal naar B/T komen via een werkopdracht. De baliemedewerker regelt dit door het formulier 'Overdrachtsformulier Toeslagen documenten voor het maken van werkopdrachten in TVS' te gebruiken. B/CFD/Centrale Invoer zorgt ervoor dat de bewijsstukken worden opgenomen in DAS en dat een werkopdracht met classificatiecode 9007 wordt aangemaakt.

Een medewerker van B/T Team Toezicht **beoordeelt de stukken en verwerkt de resultaten in TVS**. Hiervoor is het behandelvoorschrift 'Risicoselectie – Balie' beschikbaar. De burger wordt schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst (brief DVTBB). **Is dat altijd deze brief met dit kenmerk?**

Van burgers die niet zijn verschenen op de afspraak wordt de toeslag gestopt.

Met opmerkingen : Gaat dit altijd goed? Uit een gesprek met medewerkers van team Toezicht bleek dat de werkopdrachten ook bij andere teams terecht komen.

4. BI EN RAPPORTAGES

Om het proces te monitoren wordt maandelijks een dashboard/rapportage gemaakt. Hierin staan :

- Aantal verzonden brieven, gespecificeerd naar OA, RS en CAF
- Aantal telefoontjes door burgers naar Team Toezicht om afspraken in te plannen of te verzetten
- Aantal gemaakte afspraken (totaal **en per locatie?**)
- Aantal no-shows (wel afspraak gemaakt, niet komen opdagen)
- Aantal klanten dat geen afspraak maakt n.a.v. de baliebrief
- Aantal telefoontjes vanuit de balies naar Team Toezicht?
- Beschikbaar gestelde capaciteit per balie?
- Gemiddelde tijd tussen telefoontje van de burger en datum waarom deze op afspraak komt (gaat Celonis waarschijnlijk opleveren)
- Indien balie blijft/gaat beoordelen en muteren: aantal naar Toeslagen geëscaleerde posten

5. KWALITEITSPROCES

B/T Kwaliteitsregie is verantwoordelijk voor het uitvoeren van QA op het balieproces. Er zal getoetst worden op : zou jij dit kunnen aanvullen?

Opleiding

Met opmerkingen : Zou geen onderdeel van de procesbeschrijving moeten zijn. Als balies wel blijven beoordelen en muteren, dan is er wel nieuwe opleiding nodig.

6. HULPLIJN VOOR BALIEMEDEWERKERS

Voor baliemedewerkers is een hulplijn beschikbaar voor de beantwoording van vragen. De baliemedewerker kan bellen met B/T Team Toezicht. Dit telefoonnummer is bereikbaar van [tijd]tot[tijd]

7. CAF-ZAKEN

CAF-zaken: wie kan dit proces kort beschrijven?

Met opmerkingen Een medewerker uit het IST team waar de CAF zaken worden behandeld?

8. VERKLARENDE WOORDENLIJST

B/T	Belastingdienst Toeslagen
BV	Behandelvoorschrift
BVS	Bezoekers Verwijs Systeem
QA	Quality
MVS	Medewerker Volg Systeem
TSL	Toeslagensysteem (onderdeel van TVS)
TVS	Toeslagen Verstrekkingen Systeem