



Werkproces Risico Selectie

domein <<Toeslagen/IM>>
versie 0.01
datum 24 juli 2013

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

Metagegevens

Opdrachtgever

naam	rol	bedrijfsonderdeel
	M1	

Belanghebbenden

Een belanghebbende is een persoon of organisatie die een gegrond belang heeft bij een ontwerp. Bepaal welke belangen spelen in dit ontwerp, en vul bij de rol de naam van de belanghebbende in.

naam	rol	bedrijfsonderdeel

Goedkeurder

naam	rol	bedrijfsonderdeel
	(Prince2)	Toeslagen/IM
	(Prince2)	Toeslagen/Handhaving
		Toeslagen/Productie
		Toeslagen/IM
		Toeslagen/Handhaving
		Toeslagen/IM

Auteurs

naam	rol	bedrijfsonderdeel
		IM

Documenthistorie

versie	datum	status
0.1	24 juli 2013	concept
0.9		review
1.0		definitief

Brondocumenten

Voor de beschrijving van deze procesbijlage is de volgende documentatie geraadpleegd:

document	auteur / herkomst	versie	datum	status

Review

naam	rol	bedrijfsonderdeel	status
	Testen	Toeslagen/IM	
		Toeslagen/IM	
		Toeslagen/IM	
		Toeslagen/IM	
		Toeslagen/Handhaving	
		Toeslagen/HHR/I	

Status.

Status van het stuk is:

- basis voor een draaiboek (1),
- basis voor inrichting/ behandelvoorschriften (2)
- en basis voor een detail procesontwerp waarin ook de gegevens genoemd worden en het proces "sluitend" is (3).

Er is nu al discussie of het een "praatstuk" is of een ontwerp. Zie het als een basis voor een detail ontwerp.

80% gereed:

- een enkel proces in de procesflowplaat zoals "beheer BSN" moet nog uitgewerkt worden hoe je met de LOA gegevens omgaat etc. Doel LOA nog duidelijk vaststellen: opstap voor change in TVS?
- discussie over samenloop en integraal behandelen is nog niet beslecht
- boeteproces: overdracht bij "Stoppen" naar huidige boeteproces

Proces van tot stand koming.

- 3 tal Workshops
- Implementatie Risico Selectie Tool was al in volle gang
- Input op beschreven processen is van diverse betrokkenen
- Procesflow is echt ontwerp en basis voor een detailontwerp

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Inleiding & Globaal proces overzicht	5
Betrokken partijen	9
Eenmalige activiteiten	10
Processen	13
Samenloop	29
Periodieke activiteiten	36
Begrippenlijst	37
Bijlagen: vergrootte procesplaat	39

Inleiding en globaal overzicht proces.

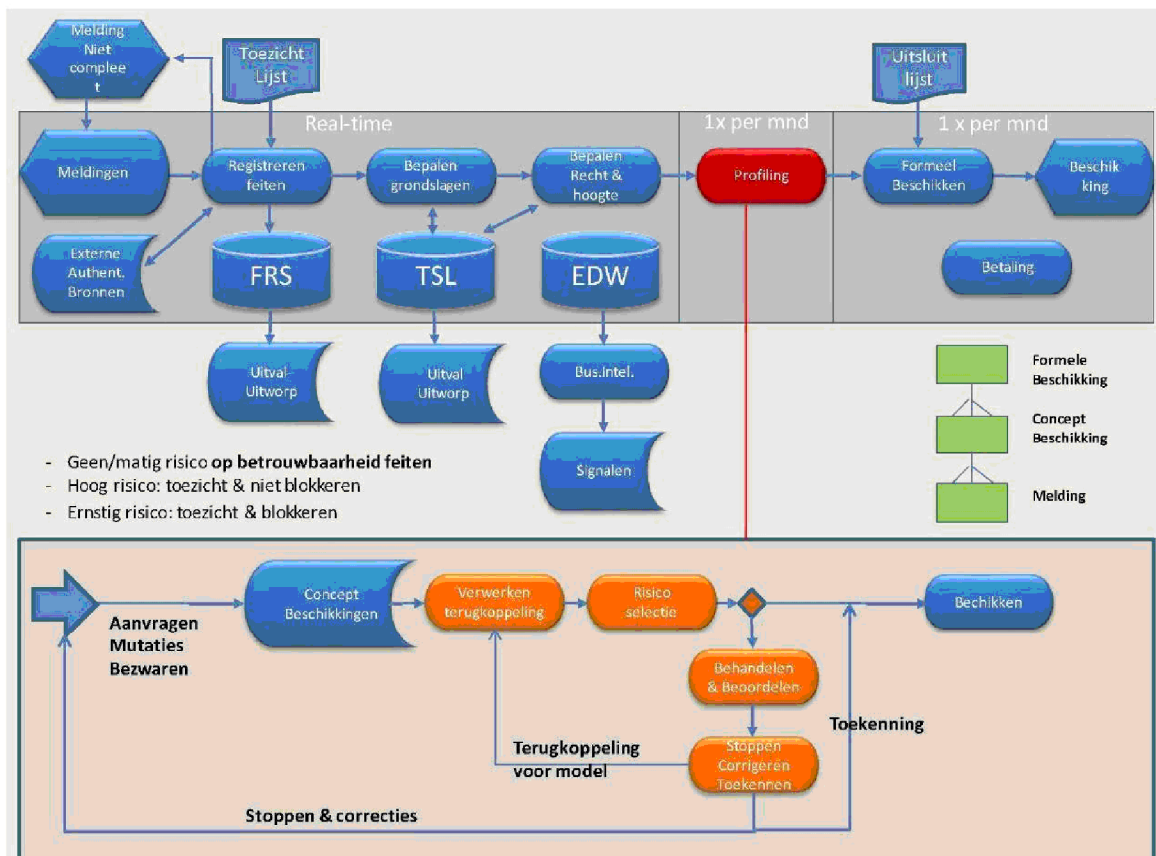
Perspectief: uitvoering en Soll situatie voor korte termijn (binnen 3 maanden operationeel).

Doelstelling: vangen Fraude gevallen; filteren werkvoorraad en overbodig maken andere validaties.

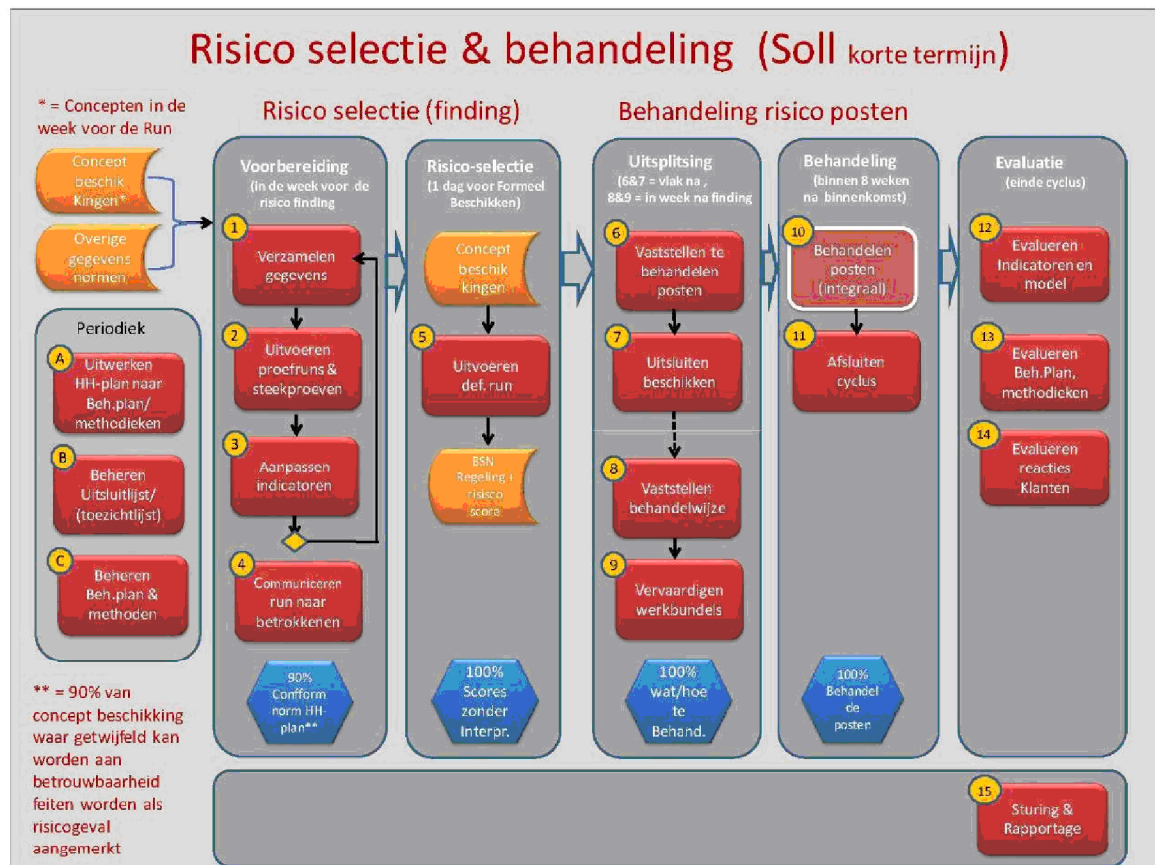
Risico selectie (finding) is het detecteren van risico posten m.b.t. kans of fraude of oneigenlijk gebruik bij nieuwe aanvragen en mutaties van toeslagen. Iedere risico post wordt behandeld via een drietal behandelmodaliteiten. Doel daarvan is om te komen tot een beoordeling op basis van een integraal beeld van de klant (BSN): feiten en historie. Beoordeling leidt tot 3 keuzes: **toewijzen (toekennen)** en eventueel corrigeren en verzuimboetes opleggen of **weigeren**: de regeling wordt gestopt (0-beschikt), eventueel teveel betaalde bedragen ingevorderd, vergrijp boetes opgelegd en/of strafvervolg ingesteld. Bij weigeren worden ook de andere regelingen van de BSN beoordeeld en wordt de BSN en regeling specifieke leden van het huishouden op een Toezichtlijst geplaatst. Behandeling van een post dient plaats te vinden **integraal voor de BSN**, met inbegrip van nog niet verwerkte posten en eventuele bezwaren/ beroep. Beoordeling dient plaats te vinden op basis van een **integraal klantbeeld van de BSN**: bevattende de historie van de regeling en andere regelingen van de BSN, klant & gespreksnotities, maar ook op basis van authentieke bronnen en betrouwbare feiten. Randvoorwaarde voor integrale behandeling is een beoordeling binnen 8 weken na ontvangst van een melding (aanvraag, mutatie, bezwaar etc).

Doelstelling: het proces rond risico selectie zodanig inrichten dat 90% van alle risicogeveallen op fraude door risico selectie wordt afvangen en het afhandelen (met name beoordelen) integraal, met duidelijke werkinstructies, efficiënt, effectief en klantgericht binnen wettelijke termijnen plaatsvindt

Scope: het risico selectie proces als in onderhavig document beschreven vlak voor het Formeel Beschikken proces binnen het Reguliere Proces met interfaces naar Fraude en Bezwaren Teams.



De (werk)processen en processtappen op niveau 1



Toelichting op plaat 2.

Er zijn in het werkproces "Risico selectie/behandeling" een aantal fases per cyclus of run:

1. Voorbereiding voor de run met het doel om 90% van alle posten waar getwijfeld kan worden aan de betrouwbaarheid van door de BSN opgegeven feiten als risico post van de run opgeleverd te krijgen.

Activiteiten zijn: verzamelen concept beschikkingen, gegevens andere bronnen benodigd voor risico selectie (finding), uitvoeren proefruns en steekproeven om alle indicatoren te vinden die van belang zijn voor een goed resultaat en het communiceren aan alle partijen dat de run uitgevoerd word en een korte "freeze" van kracht is.

2. Selectie met als resultaat dat alle aanvragen en mutaties voor alle BSN-regelingen op basis van de indicatoren van een risico score worden voorzien.
3. Uitsplitsing met als resultaat dat alle risico gevallen of in werkbundels (bakjes in TVS) voor behandeling gesplitst zijn OF doorgeleid zijn naar Formeel beschikken OF (in beperkte gevallen) direct 0-beschikt worden. De werkbundels (bakjes) bevatten de aanvragen en mutaties van BSN per regeling gesorteerd naar behandelmodaliteit.

Uitgangspunt is dat risicoposten conform het handhavingsplan behandeld worden. Niet alle risicoposten hoeven behandeld te worden, maar het kan ook niet zo zijn dat de behandel-capaciteit het aantal te behandelen posten bepaalt.

Activiteiten zijn: resultaten analyseren, bepalen wat wel en niet behandelen. Bij niet behandelen: niets doen, bij wel behandelen: plaatsen aanvraag/ mutatie op uitsluitlijst Formeel

Niet behandelen (niet uitsluiten):

1. Alle posten met geen of een laag risico
2. Alle posten waarvoor geen behandelcapaciteit is (MT-besluit)
3. Alle mutaties op een regeling die tot een lagere toeslag leiden
4. BSN komt voor op de Correctieijst (ambtshalve correcties)
5. 0-Beschikkingen

De concept beschikkingen worden na Risico Selectie formeel beschikt.

Wel behandelen, doch niet op de Uitsluitlijst Beschikken plaatsen:

1. Alle posten waarvan besluit op een eerder bezwaar of beroep genomen is in de maand/jaar van de definitieve run

Wel behandelen en op de Uitsluitlijst Beschikken plaatsen: overige posten

Beschikken voor de BSN en de Regeling. Uitsplitsing van risico posten over behandelmodaliteiten, herallocatie behandelcapaciteit, alsnog laten afvallen van posten (en dus verwijderen post van Uitsluitlijst). Verdelen posten over werkbakjes en aanmaken werkbundels voor afdelingen.

Resterende posten sorteren per BSN en per regeling.

Selectie posten met hoogste risicoscore per regeling en BSN: deze vormen de te behandelen posten.

4. In dit werkproces worden alle risicoposten integraal behandeld. Behandeling vindt plaats door (intensief) Toezicht met eventuele overdracht naar Fraude en/of bezwaar teams.

Uitgangspunt is dat er behandeld wordt volgens een drietal modaliteiten: stoppen, baliebezoek en vraagbrief. Bij ieder van de modaliteiten wordt het proces gevolgd om de regeling van de BSN te beoordelen.

Samenloop leidt tot volgende regels voor behandeling:

Behandel Regel 1: komen meerdere aanvragen, mutaties of bezwaren voor een BSN voor dezelfde (!) regeling in de run voor, dan dienen deze **integraal** door de modaliteit voor de *regeling met de hoogste risico score* te worden behandeld.

Behandel Regel 2: indien er al een bezwaar of beroep loopt voor een regeling of eerdere uitval/uitworp bestaat dan wel behandeld wordt, worden deze **integraal** met de risicoposten bij dezelfde regeling (!) van een BSN behandeld. Of degene die het bezwaar behandelt of het Team Intensief Toezicht de regeling integraal behandelt moet nog vastgesteld worden.

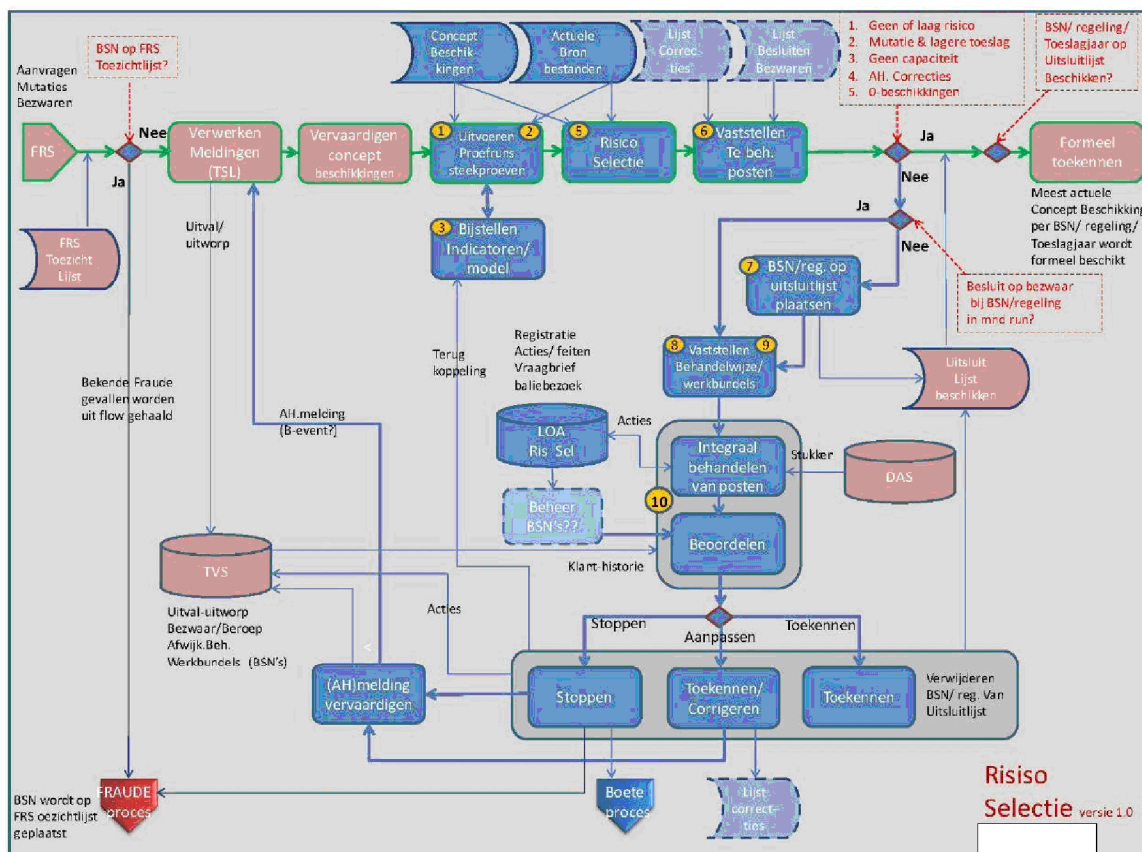
Op dit ogenblik bestaat hiervoor nog onvoldoende draagvlak door Productie.

Bij behandelmodaliteit "stoppen" worden tevens de overige regelingen van de BSN beoordeeld met mogelijkheid om:

- ieder van deze regelingen te gaan behandelen conform de 3 modaliteiten;
- de leden van het huishouden (w.o. partner) middels BSN op een (ITO) Toezichtlijst te plaatsen zodat zij bij iedere aanvraag door Toezicht gevolgd kunnen worden;
- de BSN over te dragen aan het Fraude Team voor invorderig, boetes en strafvervolgung..

5. Evaluatie van indicatoren in het risico finding model, behandelplan en methodieken qua effectiviteit, efficiency, klantgerichtheid en evaluatie van klantreacties op het proces en de genomen besluiten. Deze evaluaties kunnen leiden tot bijstelling van finding indicatoren in het model, behandelplan en methodieken, behandelvoorschriften, brieven, procedures etc.
6. Sturing en rapportage. Sturing kan effectief worden uitgevoerd als zicht bestaat op de werkstromen, aantallen, deadlines en knelpunten binnen de processen. Rapportage betreft

de verwerkte aantallen risicoposten, resultaten, gebruikte capaciteit en resultaten met betrekking tot de doelstelling (business requirements) van Risico Selectie.



Plaat 3 (op de laatste pagina staat een vergrootte plaat)

Toelichting plaat 3:

In plaat 3 zijn de belangrijkste processen uit de flow weergegeven met systemen en bestanden die geraadpleegd of gemuteerd worden.

Blaauw gekleurd: nieuwe processen, roze/rood: bestaande processen. In de gele bolletjes zijn de nummers van de processen 1 t/m 10 aangeduid.

De LOA Risico Selectie Tool is apart aangegeven aangezien hierin de acties worden bijgehouden met betrekking tot de behandelmodaliteiten met name Baliebezoek en Vraagbrief en of TVS gemuteerd is (wat duidt op een Stoppen of Correctie actie).

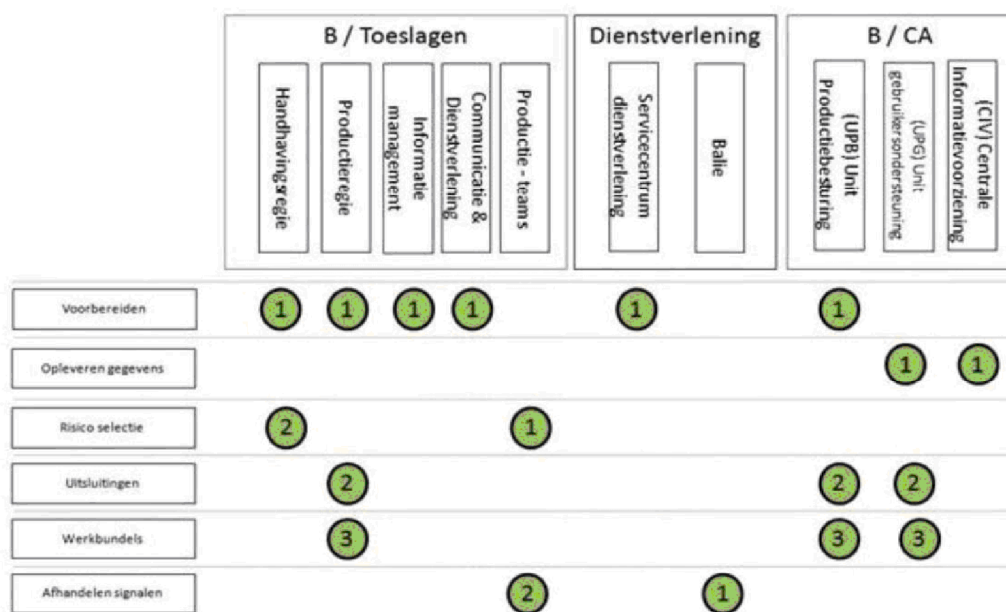
Betrokken partijen risicoselectie

In dit document wordt op hoofdlijnen de betrokkenheid van de diverse partijen (ketenpartners) binnen de belastingdienst met betrekking tot risicoselectie weergegeven.

Voor het overzicht onderkennen we daarbij de volgende 'functionele' blokken:

- Voorbereiden;
- Opleveren gegevens;
- Risico selectie;
- Uitsluitingen;
- Werkbundels;
- Afhandelen signalen.

Hierna volgt eerst een overzicht. Vervolgens wordt per partij kort hun betrokkenheid beschreven.



Plaat 4. Nummering in cirkels:

B / Toeslagen – Handhavingsregie

Voorbereiden

Als organisator / regievoerder van de risicoselectie zijn de voorbereidende activiteiten veelzijdig. Het betreft zowel het trainen van het selectiemodel als het afstemmen van de activiteiten van de volledige actie.

Risicoselectie

De risicoselectie wordt door (en onder verantwoordelijkheid van) handhavingsregie uitgevoerd. Het resultaat is een overzicht van de burgers waarvoor aanvullend toezicht gewenst is, inclusief de gewenste behandelstrategie.

B / Toeslagen – Productieregie

Vorbereiden

Productieregie zorgt voor de afstemming binnen de keten. Dit vindt plaats via de (reguliere) overleggen control-room en exploitatietafel. Daarnaast worden de uit te voeren activiteiten in een draaiboek vastgelegd.

Uitsluitingen

Op basis van de risicoselectie ontstaat een lijst met burger servicenummers (BSN) waar voordat formeel beschikt kan worden nader toezicht noodzakelijk is. Productieregie ontvangt deze lijst en geeft B / CA – UPG opdracht ze op de uitsluitlijst beschikken te zetten.

Werkbundels

Voor de afzonderlijke behandelstrategieën worden door het query-loket afzonderlijke bundels aangemaakt en via ketenregie (en beheerloket) opgeleverd aan B / CA UPG. Daarnaast wordt, afhankelijk van de behandelstrategie, nog aanvullend de schermrobot ingezet.

B / Toeslagen – informatie management

Vorbereiden

Informatie management zorgt dat de behandelvoorschriften tijdig beschikbaar zijn en gekoppeld aan de betreffende werkbundels.

Naast het initieel maken van de voorschriften zal dit vooral bestaan uit het actualiseren op basis van de ervaringen en selectieresultaten.

B / Toeslagen – Communicatie & Dienstverlening

Vorbereiden

Communicatie & Dienstverlening zorgt dat de benodigde brieven gemaakt en onderhouden worden. Daarnaast vindt waar nodig informatie uitwisseling plaats met dienstverlening (via de reguliere kanalen w.o. de content-tafel).

B / Toeslagen – Productieteams

Risico selectie

Onderdeel van de risicoselectie zijn de proefruns. Voor de beoordeling / analyse van de resultaten wordt een beroep gedaan op capaciteit van de productieteams.

Afhandelen signalen

Het uitvoeren van het toezicht op de geselecteerde posten is belegd bij de productieteams.

Dienstverlening – Servicecentrum dienstverlening (SCD)

Vorbereiden

Via het servicecentrum dienstverlening vindt de communicatie met Balie en Beltel plaats. Hierbij moet met name gedacht worden aan het niet direct verwerken van meldingen tijdens de freeze voor formeel beschikken.

Dienstverlening – Balie

Afhandelen signalen

Balie speelt een rol in de behandelstrategie 'Baliebrief'. Burgers zullen dan (op afspraak) bij de balie langskomen en de gevraagde stukken daar tonen.

B/CA – Unit productiebesturing (UPB)

Voorbereiden

Vanuit hun planningsrol is UPB betrokken bij de voorbereiding. Hierbij moet gedacht worden aan het bepalen van het moment van formeel beschikken en het moment waarop de meldingen tegengehouden moeten worden.

Uitsluitingen

Het daadwerkelijk plaatsen van burgers op de uitsluitlijst beschikken is een gecombineerde actie van UPB of UPG.

Werkbundels

Het daadwerkelijk inlezen van de werkbundels is een gecombineerde actie van UPB of UPG.

Organisatie units die betrokken moeten gaan worden, zijn:

- Team Bezwaar
- Team Beroep
- Team Fraude
- Team Uitval/uitworp
- Team Klant
- Belteam
- Team Vraag
- Team Den-Haag

Eenmalige activiteiten:

1. Opstellen behandelplan, methodieken voor de deelpopulaties: ernstig risico, hoog risico en redelijk hoog risico op fraude voor 4 soorten van toeslagen: KOT, KGB, HT en Zorg.
2. Opstellen behandelvoorschriften baliemedewerkers of kantoormedewerkers de activiteiten van een behandelplan moet gaan uitvoeren inclusief en werkinstructies voor afzonderlijke handelingen met name die met de systemen TVS en PIT.
3. Opstellen generieke brieven en digitale formulieren.
4. Opstellen indicatoren/ validatie regels en training set voor risico validatie en weging. Indicatoren en training set (de structuur voor de indicatoren) vormen het hart van het risico selectie en weging proces (wegen is het toekennen van een risico score aan een case).
5. Planning mensen/ systemen
6. Inplannen en communiceren freeze productieteam
7. Vaststellen behandelstromen, indicatie aantallen per categorie
8. Vaststellen globale behandelcapaciteit (bandbreedte)\
9. Communicatie naar direct betrokkenen, ketenpartners en burgers
10. Analyseren en bedenken proces voor dé-signaleren
11. Regelen beheer uitsluitlijst beschikken
12. Opstellen en beheer Mutatielijst
13. Verzamelen criteria over goede/slechte dossiers

Tactische planning uitwerking resources en middelen voor inzet Risico selecties

Tactische uitwerking op basis van het Handhavingsplan naar resources en middelen als Behandelplannen en methodieken op welke wijze de risicoselectie zo optimaal mogelijk kan worden ingezet tegen zo weinig mogelijk inspanning. Het gaat dus om efficiency en effectiviteit (doelmatigheid). Het gevolg van deze activiteit kan zijn dat de behandelcapaciteit uitgebreid wordt of de methodiek veranderd wordt.

Processen

1. Verzamelen van concept beschikkingen voor proefruns en steekproeven (B/CA).

Input:

- Alle concept beschikkingen in TVS van dat moment. Zie onderstaande tabel waarin staat opgenomen met welke frequentie welke bron data wordt ververst. IP-lijst is nog niet definitief opgenomen, maar die gaan wij dagelijks ontvangen dan wel uitvragen. LRK gegevens worden na release maandelijks ververst.

Brondata	Frequentie
GPP	elke 4 maanden
BAG	wanneer beschikbaar
Beschikking KOT	maandelijks
Beschikking Huur	maandelijks
Blacklist	maandelijks
BVR 07	maandelijks
BVR 09	maandelijks
BVR Bewoning	maandelijks
BVR BSN Leeftijd	maandelijks
BVR Nationaliteit	maandelijks
BVR NAW	maandelijks
HT Labels	maandelijks
KOT conceptbeschikkingen	maandelijks
Huur conceptbeschikkingen	maandelijks
Meldingen FRS	maandelijks
Ouder_Kind	maandelijks
SVB	maandelijks
VHA	2x per jaar
WOZ	1x per jaar
COA	maandelijks
VIT	elke 3 maanden

De lijst met bron data moet nog aangevuld worden met:

- Overzicht (deels) gegronde bezwaren - afkomstig van Productieregie
- Overzicht uitsluiten beschikken - afkomstig van UPG
- Overzicht (deels) gegronde bezwaren -> BSNs vermeld op deze lijst moeten na de risicoselectie, indien er sprake is van een hoog risico, apart aangeleverd worden voor behandeling. Reden is dat deze BSNs niet mogen uitgesloten worden van beschikken. Klant heeft namelijk als reactie op zijn bezwaar-schrift te horen gekregen dat hij een gecorrigeerde beschikking ontvangt.

Aktiviteiten:

- B/CA verzamelt dagelijks gedurende de week voor RS alle concept beschikkingen uit het systeem.
- B/CA maakt daar een kopie van voor HHR en voert een data check uit op het bestand of alle records er zijn (aantal klopt met het verwachte aantal) en de gegevens leesbaar en technisch correct zijn (velden correct gevuld zijn). Het gaat om juistheid en volledigheid.
- Team Risico selectie verzamelt alle bovengenoemde bron bestanden die nodig zijn voor het SAS-tool om de juiste referentie controles uit te kunnen voeren (voor proef en definitieve runs).

Output:

- dag bestand voor HHR met een correct en volledig bestand aan concept beschikkingen.
- actuele bronbestanden die klaar staan voor risico selectie.

Randvoorwaarden:

- 1. de randvoorwaarde, eisen aan de bron data/ actualiteit
- 2. per bron data vermelden wie de leverancier is
- 3. beschrijven de weg van bron data na halfproduct

2. Uitvoeren proefruns en steekproeven (HHR Team RS).

In het proces van de selectie van risicoposten wordt met steekproeven vastgesteld of posts terecht zijn geselecteerd als risicopost. De uitgangssituatie is dat het percentage posts wat terecht geselecteerd is bij de definitieve run op 90% uitkomt. Bij het uitvoeren van proefruns kan worden vastgesteld welke BSNs ten onrechte worden geselecteerd en kan het model daarop worden bijgesteld.

Proefruns

Benodigde input voor het uitvoeren van de proefruns

- De meest recente versie van de gegevens in het model.
Om de situatie bij de definitieve run zo goed mogelijk te kunnen benaderen zullen de meest actuele gegevens (bronbestanden) beschikbaar moeten zijn in het model.
- De resultaten van de run van vorige maand en gegevens over andere BSNs die in deze maandselectie niet mee zullen worden genomen.
Om de situatie bij de definitieve run zo goed mogelijk te kunnen benaderen zullen de meest actuele gegevens beschikbaar moeten zijn voor het model.
- De resultaten van eventuele vorige steekproeven.
Als dit niet de eerste proefrun is zullen de resultaten van de steekproef op de vorige run meegenomen moeten worden om het model te verbeteren.
- Eisen qua gewenste betrouwbaarheid zoals opgenomen in het handavingsplan.

Activiteiten in de proefrun

- Het verwerken van eventuele terugkoppeling uit steekproeven
De terugkoppeling uit de steekproeven dient te worden gebruikt om de indicatoren te finetunen, nieuwe goed en fout dossiers toe te voegen en eerdere keuzes te bevestigen
- Het bepalen van de risicoposten op basis van de op dat moment aanwezige input
Op basis van de gegevens die voorhanden zijn een zo goed mogelijke benadering van de definitieve run uitvoeren

Output van de proefrun

- Lijst met BSN's en regeling van risicovolle posts
De meest risicovolle posts die uit deze proefrun naar voren zijn gekomen. Hierbij niet gebonden door vooraf bepaalde aantallen maar een aan de hand van de risicoscore geselecteerde groep.

Randvoorwaarde

Door de huidige infrastructuur is het niet mogelijk om meerdere proefruns uit te voeren. Dit zal aangepast moeten worden om de situatie met meerdere proefruns mogelijk te maken.

Steekproeven

Benodigde input voor het uitvoeren van de steekproeven

- Een lijst met de posten die uit de proefrun als risicovol naar voren zijn gekomen
De selecties die uit de proefrun naar voren zijn gekomen
- Criteria voor wat een terecht en onterecht geselecteerde post is
In de regel zouden deze criteria elke maand hetzelfde moeten zijn
- Criteria voor de grootte van de steekproef
Deze zouden afhankelijk kunnen zijn van de grootte van de risicopopulatie

Activiteiten in de steekproef

- Bepaal of posten terecht of onterecht zijn geselecteerd en noteer de reden dat de post terecht of onterecht is
Op basis van de criteria wordt bepaald of een post terecht of onterecht is geselecteerd. Door mee te geven waarom je een post als terecht of onterecht beoordeeld kan worden bepaald welke indicatoren aangepast moeten worden.

Output van de steekproef

- Een overzicht met steekproefresultaten
Bevindingen per BSN en bevindingen per range van risicoscores en het percentage terecht geselecteerde posten daarbinnen.

Opmerking

De eerste steekproef waarbij 90% terecht geselecteerde posten worden gevonden is in principe de laatste steekproef.

Randvoorwaarde

Er moet voldoende capaciteit beschikbaar worden gemaakt om de steekproeven uit te voeren. Net zoals de infrastructuur een belemmerende factor kan zijn voor de proefruns, kan de capaciteit dat zijn voor het uitvoeren van de steekproeven.

3. Aanpassen indicatoren (HHR Team RS).

Input:

- bestaande indicatoren en training set en output processtap 2.

Activiteiten:

- aanpassen Tooling met nieuwe validatieregels en indicatoren.

Output:

- een betrouwbaar model (set aan regels en indicatoren) voor Risico Selectie, waardoor de risico gevallen door het model en indicatoren ook als risico gescoord worden. Verder ook een statistisch goede verdeling over de risicoscore groepen.

NB1: Is 2 processtap "gereed is" is dan hoeft je niet nogmaals indicatoren aan te passen.

NB2: deze processtap wordt ook uitgevoerd nadat beoordelingen zijn uitgevoerd om het model en indicatoren zodanig bij te stellen dat zo min mogelijk BSN/regelingen toegekend worden. Idem geldt dit ook voor BSN/regelingen die gestopt of gecorrigeerd zijn.

4. Communiceren maand run (HHR en PR-werkloket)

Trigger: de procestap van Formeel beschikken

Benodigd

Voor het uitvoeren van deze processtap is nodig:

- Planning van de risicoselectie / formeel beschikken

Aktiviteiten:

- Afstemmen planning.
Binnen de keten wordt op basis van kaders van de control-room door de exploitatietafel de momenten waarop formeel beschikt gaat worden vastgesteld. Voor de 'korte' termijn betekent dit zorgen dat formeel beschikken in het weekend plaatsvindt (actie: Productieregie – ketenregisseur).
- Informeren betrokkenen.
Een week voor formeel beschikken moet de periode dat de 'freeze' voor het niet verwerken van meldingen duurt gecommuniceerd worden. Naast de vermelding van deze periode in het draaiboek dat opgesteld (en verspreid) wordt, wordt dit ook via het intranet van Toeslagen vermeld ten behoeve van de medewerkers (actie: Productieregie – team productiebesturing).

Resultaat processtap

- Zowel de ketenpartijen als de medewerkers van Toeslagen zijn op de hoogte dat de risicoselectie plaatsvindt. Daarnaast is men op de hoogte tijdens welke periode de meldingen niet direct verwerkt worden.

N.B.

Welke regelingen betrokken zijn in de risicoselectie en de hoeveelheden worden in deze communicatie **niet** meegenomen.

Vraag:

moeten alle meldingen in de Freeze (een aantal uren per maand) wel tegengehouden worden?

5. Uitvoeren (run) Risico Selectie/ classificatie (HHR Team RS)

Trigger: Een beschikbare set aan aanvragen/mutaties van regelingen van BSN's gereed voor risico selectie (weging).

Input:

- Dag-bestand met concept beschikkingen voor Definitief Beschikken. (bestand is tijdens RS zo actueel mogelijk);
- Risico Model en Indicatoren (output processtap 2 en 3).
- Actuele bronbestanden (zie lijst bron bestanden processtap 1); gegevens over Recht en hoogte toeslagen etc
- Posten die NIET met risico Selectie meegenomen moeten worden (bv posten die nog behandeld worden of waar in de vorige run een behandeling voor uitgevoerd is).

NB. Hierover moeten de requirements nog vastgesteld worden.

Activiteiten:

- Freeze: stopzetten verwerking meldingen (TSL) door Productie
- Aanleveren meest actuele bestand met Concept Beschikkingen door B/CA conform de eisen aan de actualiteit.
- het uitvoeren van een datacheck door HHR Team Risico Selectie
- uitvoeren van een steekproef om te controleren of de betrouwbaarheid voldoet (een check mark uitvoeren)
- uitvoeren van de definitieve run door HHR Team Risico Selectie

Output:

- een bestand met fraude risicoscores per regeling per BSN.
- redenen van uitval vanuit het model per regeling per BSN

Activiteiten 6 en 7 moeten vlak voor Formeel Beschikken uitgevoerd worden.

6. Vaststellen te behandelen posten (HHR Team RS)

Trigger: Opgeleverd bestand uit een definitieve run

Benodigde input:

- Lijst met BSN's per regeling voorzien van risicoclassificatie per BSN
- Daadwerkelijk beschikbare productiecapaciteit (in uren en competenties)
- Lijst met BSN's voorgaande risicoselecties (nog in behandeling)

Randvoorwaarde:

- Lijst met BSN's voldoet aan de vooraf gestelde criteria (b.v. nieuwe aanvragen, mutaties met $\Delta > 0$ etc).

Activiteiten:

- Bepalen aantal te behandelen posten obv hun risicoclassificatie
- Matchen aantal met beschikbare behandelcapaciteit
- Matchen met voorgaande risicoselecties ter vermijding van samenloop
- Bij verschil tussen te behandelen en beschikbare behandelcapaciteit, voorstel ter besluitvorming aan management voorleggen.
- Het op basis van scores selecteren van alle posten die behandeld moeten en kunnen worden.
- Het uitvoeren van steekproeven om met model nog aan te passen zodat de verdeling over de populaties naar behandelmodaliteiten zo betrouwbaar mogelijk is.

Voorbeeld: er zijn van de 6000 concept beschikkingen 250 risico gevallen met een redelijk hoge tot ernstig hoge score. Daarvan kunnen er 200 behandeld gaan worden verdeeld over 3 deelpopulaties. 50 gevallen dienen af te vallen en worden geselecteerd uit de gevallen met de laagste scores.

Output:

- Lijst met unieke BSN's (nieuwe aanvragen en mutaties) t.b.v. de uitsluitlijst FB.
- Lijst met BSN's samenloop met andere risicoselecties t.b.v. processtap 9.

7. Uitsluiten beschikken (HHR Team RS en PR)

Input:

- Lijst met unieke BSN's (nieuwe aanvragen en mutaties) t.b.v. de uitsluitlijst FB.
- Lijst met (recent) goedgekeurde BSN's, die wel behandeld doch niet uitgesloten mogen worden

Activiteiten:

- per direct opleveren van de BSN die moeten worden uitgesloten door HRR Team RS aan PR
- per direct opleveren uitsluitingen van Formeel Beschikken door PR aan B/CA.
- B/CA zorgt er voor dat de lijst met posten horende bij regelingen van een BSN van beschikken wordt uitgesloten.

Output:

- concept beschikkingen die behandeld worden staan op de Uitsluitlijst beschikken, met uitzondering van de (recent) goedgekeurde BSN's.

8. Vaststellen behandelwijze (HHR Team RS)

Trigger oplevering bestand uit processtap 6.

Input:

- Lijst met mutaties van BSN's per middel voorzien van risicoclassificatie per BSN
- Lijst met nieuwe aanvragen van BSN's per middel voorzien van risicoclassificatie per BSN
- Lijst met BSN's samenloop met andere risicoselecties

Activiteiten:

- O.b.v. risicoclassificatie vaststellen per regeling en per soort welke behandelmethode wordt toegepast.
- Lijst met BSN's samenloop met andere risicoselecties beoordelen op stand van zaken en lopende behandeling (reeds gestarte behandelmethode is leidend)
 - Optioneel: de posten met de hoogste score per regeling en BSN zullen behandeld worden door de daarbij bepaalde modaliteit. De posten bij de regeling van de BSN met een lagere risico score vallen daardoor af.
- Eventueel heralloceren posten op basis risicoscores en capaciteit

Output:

- Per behandelmethode lijst met BSN's deelbestanden populatie (nieuwe aanvragen, mutaties).

9. Vervaardigen van werkbundels voor de diverse behandelmodaliteiten PR (werkloket)

Trigger oplevering bestanden uit processtap 9.

Input:

- Per behandelmethode lijst met BSN's deelbestanden populatie (nieuwe aanvragen, mutaties)

Activiteiten:

- Aanmaken werkbundels in TVS voor medewerkers/ Toezicht (ITO) op basis bestanden opgeleverd in processtap 8.

Opvragen proces hoe werkbundels gemaakt worden bij

Uitvoer:

- Werkbundels in TVS voor (Intensief) Toezicht medewerkers/Toeslagen.

10. Behandelen van de risico selectie posten

Het overkoepelend proces is dat er maandelijks (vlak voor formeel beschikken) een definitieve run wordt uitgevoerd middels het risico selectie tool. De uitkomst van de risico selectie en het selectie en filtering proces van wel/niet te behandelen posten is een drietal werkbakjes met aanvragen, mutaties (inclusief bezwaren) met betrekking tot regelingen van BSN's voor handmatige behandeling. De werkbakjes zijn:

- het stoppen van een toeslag (bij ernstig risico op fraude);
- het uitnodigen voor een baliebezoek (bij hoge risico op fraude);
- het versturen van een vraagbrief (bij redelijk hoge risico op fraude).

Indien we BSN's **integraal willen gaan behandelen** betekent dit dat eerst alle posten voor een regeling van een BSN verzameld worden en de hoogste risico score bepaalt in welk werkbakje alle posten van de regeling van de BSN terecht komen. Uitzondering is als er in de maand van de run een bezwaar of beroep afgehandeld is, waardoor de posten bij de regeling van de BSN geskippt worden.

Monitoren Toezicht proces m.b.v. LOA Tool Risico Selectie.

In onderstaande procesbeschrijving is het registeren van datums en het wel/niet ontvangen van stukken en acties in TVS.

Finummer	
Stop	stop
Reeds_gestopt	N
Jaarbedrag	€ 2.354,00
Profilingpopulatie	3 Blacklist en niet 0
Profiling	huur april 2013
Behandelmethode	baliebezoek
Datum_afspraak	24-6-2013
Datum_baliebezoek	9-7-2013
Reactie_vragenbrief	nvt
Beoordeling	
Naar_Fraude Team	N
Correcties?	
Correctie_pos	
Correctie_neg	
Actie1	afspraken gemaakt in Alkmaar OP 09-07-2013 OM 10.00
Datum	24-6-2013
Actie 2	Afspraakbevestiging dinsdag 9 juli 2013 Belastingkantoor Alkmaar om 10.00 uur (betreft brief OBHT+R 18-05
Datum	2-7-2013
Actie3	Huurgegevens zijn akkoord. Brief DVTBB verzonden.
datum	15-7-2013
LastUpdate	15-7-2013
UserUpdate	

Plaat 4: de gegevens in de LOA tool Risico Selectie

In de tool kunnen behandelmodaliteiten Stoppen, Baliebezoek en Vragenbrief worden herkend aan de velden die bij deze processen/ activiteiten horen en de acties die uitgevoerd zijn met bijbehorende datum.

In het Behandelproces leidt dit tot Stoppen, Aanpassen (corrigeren) en Toekennen.

- Stoppen leidt tot de actie 0-beschikken in TVS (met invordering van het teveel betaalde tot 1/1/lopende jaar).
- Aanpassen leidt tot correcties in TVS (met invordering van het teveel betaalde tot 1/1/lopende jaar).
- Toekennen leidt tot het verwijderen van de BSN, regeling en toeslagjaar via het kantoorportaal/ TVS. **Valideren bij**

10.1 Stoppen van een toeslag

Uit een run kunnen een aantal posten met betrekking tot regelingen van BSN's komen met een dusdanig hoge risico score dat deze posten direct gestopt kunnen worden, zonder dat daar eerst een beoordeling op vermelde feiten versus werkelijke feiten aan vooraf gaat.

Het werkproces bestaat uit de volgende processtappen:

	Behandelmodaliteit Stoppen	Uitvoering
1	Optioneel: Indien lopend bezwaar op de post: communicatie naar Team Bezwaren dat de post integraal door Intensief Toezicht verder behandeld wordt.	ITO Team
2	De post wordt integraal behandeld. Indien uitval/uitworp uit FRS of TSL: schonen posten behorende bij de regeling in WFM. De openstaande werkitems voor deze BSN worden afgesloten d.m.v. afronden en akkoord.	ITO Team
3	Analyseren redenen ernstig risico van post met betrekking regeling van BSN door medewerker in TVS middels een integraal klantbeeld . NB. Het risico selectie tool geeft geen redenen van uitval mee.	ITO Team
4	Aanmaken specifiek Stopbrief (generieke lay-out) met redenen en datum van stopzetting en versturen stopbrief.	ITO Team
5	Indien lopende regeling: stopzetten (0-beschikken) in TVS.	ITO Team
6	Overdracht regeling van BSN aan Fraude Team.	ITO Team
7	Regeling specifiek wordt gekeken naar regelingen van de Partner (KOT, ZT, KGB) en/of overige leden (medebewoners) van het huishouden (HT). Indien deze leden een Toeslag aanvragen of bezitten worden deze voor nader onderzoek door ITO op een speciale "ITO"-Toezichtlijst geplaatst.	ITO Team
8	Analyse alle overige regelingen van de BSN. Indien twijfel aan Fraude of Verzuim: analyse en beoordeling* regeling van BSN aanmaken en deze aanmaken voor werkbakje stoppen, baliebezoek of vraagbrief (* arbitrair).	ITO Team
9	Idem stap 8 maar dan in geval er twijfel bestaat voor een andere regeling dan degene die door risico selectie opgeleverd is.	ITO Team
10	Registratie acties in Dossier burger in TVS.	ITO Team

Uitgangspunten:

- Altijd handmatig stoppen (met opgave van de reden van stoppen)
- Er vindt een beoordeling per regeling per BSN plaats. Als een regeling gestopt wordt, worden niet automatische alle overige regelingen van de desbetreffende BSN's worden gestopt. Deze worden afzonderlijk beoordeeld en eventueel ook ingedeeld naar een behandelmodaliteit.
- Bij stoppen wordt het hele huishouden (partner en medebewoners) op een eigen toezichtlijst geplaatst en bij overdracht aan fraude mede overgedragen.

Om dit proces uit te kunnen voeren vanuit Risico Selectie moeten de volgende producten ontwikkeld worden

1. Behandelvoorschrift Stoppen n.a.v. Risico Selectie
2. Nieuwe Kantoorbrief DVTS met een vrij tekstveld waar de medewerker de redenen van stoppen kan opvoeren.

10.2 Uitnodigen voor een baliebezoek

De tweede categorie bevat BSN's met een iets lager risicoprofiel. Deze BSN's moeten hun bewijsstukken persoonlijk overhandigen aan een balied medewerker. Het proces is als volgt:

1. Baliebrief (uitnodiging voor een baliebezoek) versturen
2. Maken van een afspraak
3. Bezoek aan een balie
4. Beoordelen stukken

Beoordelen stukken

Bij de beoordeling van de stukken kunnen drie situaties ontstaan:

1. De bewijsstukken kloppen en het recht en de hoogte waren correct
In deze situatie moet de behandelaar de toeslag toekennen en de uitval/uitworp die er was in samenhang behandelen
2. De bewijsstukken kloppen maar het recht en de hoogte moeten aangepast worden. In deze situatie moet de behandelaar de toeslag aanpassen en de uitval/uitworp die er was in samenhang behandelen.
3. De bewijsstukken kloppen niet, de toeslag moet gestopt worden. De toeslagen van de burger worden gestopt conform proces 'stoppen van een toeslag'.

Behandelmodaliteit Baliebezoek		
1	Optioneel: Indien lopend bezwaar op de post: communicatie naar Team Bezwaren dat de post integraal door ITO verder behandeld wordt.	ITO Team
2	Aanmaken lijst/ bestand van (eventueel meerdere) regelingen die per BSN die leiden tot een baliebezoek (dit voorkomt meerdere bezoeken voor 1 burger!).	ITO Team
3	Zetten van een wachtstap bij de actie in TVS	ITO Team
4	De baliebrieven worden geautomatiseerd verstuurd. Dit is een algemene brief waarin toegelicht wordt dat zij een afspraak moeten maken en de wijze waarop ze deze kunnen maken. Ook staan er de consequenties in van het niet maken van een afspraak, namelijk het stoppen van de toeslag	B/CA Mailing Loket
5	Indien telefonisch een week voor het verstrijken van de deadline in TVS geen afspraak gemaakt is wordt geautomatiseerd een algemene reminder brief verstuurd.	B/CA Mailing Loket
6	Indien de burger niet voor aflopen deadline (datum wachtstap) op het verzoek en eventuele reminder reageert: - Stoppen alle regelingen van BSN in TVS (0-beschikken in TVS) - Plaatsen leden huishouden op Mutatielijst - Overdragen regelingen BSN naar Fraude Team Einde proces.	ITO Team
7	Indien de burger tijdig contact op neemt met een medewerker van Toeslagen (ITO-Team). Deze medewerker doet het volgende: - geeft telefonisch aan dat de burger met de originele stukken naar een balie moet gaan (maar treedt daarbij niet in details). - Bekijkt na het gesprek of er openstaande werkitens (eventueel voor meerdere regelingen) zijn voor deze burger, is dit het geval dan: maakt van de openstaande werkitens een wachtstap aan en verlengt deze hij de reeds lopende wachtstappen - bekijkt welke bewijsstukken er meegenomen moeten worden ten behoeve van het baliebezoek en extra stukken voor de nog openstaande werkitens.	ITO Team

	- De behandelaar dient in DAS te kijken of er bewijsstukken aanwezig zijn. Deze bewijsstukken worden niet nogmaals opgevraagd. - vinkt op een speciaal ontworpen formulier (voorzien van code 9007) alle bescheiden aan die meegenomen moeten worden: algemeen en de bescheiden per afzonderlijke regeling. Bij de bescheiden staan de voorwaarden vermeld wanneer een document geldig is. Het formulier is zo ontworpen dat alleen de aangevinkte items zichtbaar blijven en de klant geen "waslijst" ontvangt. - Verstuur de (algemene) bevestigingsbrief van de balieafpraak inclusief de bijlage met de gevraagde bewijslast	
8	Bij het bezoeken van de balie neemt de balie medewerker de stukken in ontvangst. - De balie medewerker controleert of de stukken compleet en "echt" zijn en maakt een kopie. - Indien niet compleet wordt (maximaal 1 keer) een nieuwe afspraak ingepland voor tonen niet meegebrachte stukken. De nieuwe afspraak dient binnen 1 week plaats te vinden. De baliemedewerker verlengt de wachtstap met maximaal 1 week. - Stuurt de stukken door aan Belastingdienst/Toeslagen, eventueel voorzien van een persoonlijke indruk.	Balie/ Frontoffice Regiokantoren
9	Indien de burger de balie niet bezoekt of niet verschijnt op een 2 ^e afspraak, dan wel in gebreke blijft met documenten: zie processtap 7. Einde proces.	ITO Team
10	Indien stukken compleet, echt en binnen deadline opgeleverd: - Analyseren stukken (feiten) met opgegeven feiten en eventueel raadplegen externe bronnen. Beoordelen BSN: - Toekennen. Eventuele posten behorende bij de regeling in WFM schonen. - Aanpassen toeslaghoogte in TVS. Eventueel schonen posten behorende bij de regeling in WFM. Plaatsen BSN/regeling en nieuwe hoogte Toeslag op Mutatielijst. - Stoppen regeling BSN, analyseren overige regelingen van de BSN (deze eventueel ook werkbakje aanmaken voor stoppen, baliebezoek of vraagbrief) en plaatsen leden huishouden op ITO-Toezichtlijst. Overdracht BSN aan Fraude Team (die eventuele terug vorderingen en/of boetes uitvoert). Zie werkproces Stoppen.	ITO Team
11	Doorsturen correspondentie klant en stukken naar DAS en registratie acties in Dossier burger in TVS	ITO Team

Uitgangspunten:

- Altijd handmatig baliebezoek afhandelen
- Er vindt een beoordeling per regeling per BSN plaats. Als een regeling voor baliebezoek geselecteerd wordt, worden niet automatische alle overige regelingen van de desbetreffende BSN's geselecteerd. Indien binnen een run meerdere regelingen van eenzelfde BSN voor baliebezoek in aanmerking komen dan worden deze bezoeken tot 1 bezoek gecombineerd. De regelingen worden afzonderlijk beoordeeld, bij stoppen van een regeling volgen de stappen die bij "stoppen" aangegeven zijn.
- Bij in gebreke blijven van een baliebezoek (niet opdagen, stukken ontbreken ed) worden ALLE regelingen van de BSN stopgezet.
- Bij stoppen wordt het hele huishouden (partner en medebewoners) op een eigen

toezichtlijst geplaatst en bij overdracht aan fraude mede overgedragen.

Om dit proces uit te kunnen voeren vanuit Risico Selectie moeten de volgende producten ontwikkeld worden

1. Behandelvoorschrift 1. Maken afspraak, 2. bezoeken balie, 3. beoordelen stukken n.a.v. baliebezoek
2. Kantoorbrieven DVTB, DVTAB, DVTBB

10.3 Versturen van een vraagbrief

De derde en laatste categorie bevat BSN's met het laagste risicoprofiel. Deze BSN's moeten hun bewijsstukken toesturen n.a.v. de individuele vraagbrief. Het proces:

1. Versturen van individuele vraagbrief
2. Behandelen van de wachtstap
3. Behandelen van het rappel

Ad1. Versturen van individuele vraagbrief

De burgers krijgen een individuele vraagbrief waarin gevraagd wordt om bewijslast toe te sturen die de belastingdienst nog niet heeft. Een medewerker verstuurt deze brief als volgt:

- Bekijkt welke bewijsstukken al bekend zijn bij de belastingdienst
- Bekijkt of via andere processen al bewijsstukken zijn opgevraagd
- Bekijkt of er openstaande werkitens zijn voor deze burger, is dit het geval dan:
 - o Maakt hij van de openstaande werkitens een wachtstap of
 - o Verlengt hij de reeds lopende wachtstappen
- Verstuurt de vraagbrief en maakt een wachtstap aan

Ad2. Behandelen van de wachtstap

Wanneer de wachtstap afloopt bekijkt de medewerker of er een reactie is verkregen. Is dit niet het geval dan rappelleert hij de burger en verlengt alle wachtstappen gezet bij Ad1.

Zijn de bewijsstukken verkregen dan beoordeelt de medewerker de stukken. Bij de beoordeling van de stukken kunnen drie situaties ontstaan:

1. De bewijsstukken kloppen en het recht en de hoogte waren correct
In deze situatie moet de behandelaar de toeslag toekennen en de uitval/uitworp die er was in samenhang behandelen
2. De bewijsstukken kloppen maar het recht en de hoogte moeten aangepast worden
In deze situatie moet de behandelaar de toeslag aanpassen en de uitval/uitworp die er was in samenhang behandelen.
3. De bewijsstukken kloppen niet, de toeslag moet gestopt worden
De toeslagen van de burger worden gestopt conform proces 'stoppen van een toeslag'

Hierbij geldt ook actiepoint 1.

A3. Behandelen van het rappel

Wanneer een burger gerappelleerd is en wederom niet gereageerd heeft wordt de toeslag gestopt conform proces 'stoppen van een toeslag'

Heeft een burger in tweede instantie wel gereageerd dan volgt de beoordeling conform Ad2. (ook hierbij geldt weer actiepoint 1).

Behandelmodaliteit Vraagbrief		
1	Optioneel: Indien lopend bezwaar op de post: communicatie naar Team Bezwaren dat post door ITO verder behandeld wordt.	ITO Team
2	Aanmaken lijst/ bestand van regelingen per BSN die leiden tot een vraagbrief (dit voorkomt meerdere brieven voor 1 burger!).	ITO Team
3	De medewerker voert per vraagbrief de volgende stappen uit: - zet een wachtstap bij de actie in TVS - bekijkt na het gesprek of er openstaande werkitens (eventueel voor meerdere regelingen) zijn voor deze burger, is dit het geval dan: maakt van de openstaande werkitens een wachtstap aan en verlengt deze hij de reeds lopende wachtstappen - bekijkt welke bewijsstukken er meegestuurd moeten worden ten behoeve van de beoordeling en extra stukken voor de nog openstaande werkitens.	ITO Team

	- De behandelaar dient in DAS te kijken of er bewijsstukken aanwezig zijn. Deze bewijsstukken worden niet nogmaals opgevraagd. - vinkt op een speciaal ontworpen formulier (voorzien van code 9007) alle bescheiden waarvan een kopie meegestuurd moet worden: algemeen en de bescheiden per afzonderlijke regeling. Bij de bescheiden staan de voorwaarden vermeld wanneer een document geldig is. Het formulier is zo ontworpen dat alleen de aangevinkte items zichtbaar blijven en de klant geen "waslijst" ontvangt. - Verstuurt de (algemene) vraagbrief inclusief de bijlage met de gevraagde bewijslast	
4	De medewerker/Toeslagen neemt de stukken in ontvangst. - De medewerker controleert of de stukken compleet en "echt" zijn. - Indien alle documenten echt zijn doch niet compleet wordt (maximaal 1 keer) een standaard rappel brief verstuurd om de burger de kans te geven de niet verstuurde stukken alsnog in te zenden. Dit geldt ook voor documenten die niet aan de voorwaarden voldoen die daaraan gesteld zijn (bijvoorbeeld een niet actuele salarisstroom). De stukken dienen binnen 1 week te worden geretourneerd. De medewerker verlengt de wachtstap in TVS met maximaal 1 week.	ITO Team
5	Indien de burger niet voor aflopen deadline (datum wachtstap) op het verzoek van de vraagbrief en eventuele rappel reageert of niet echte (valse) documenten opgestuurd heeft: - Stoppen alle regelingen van BSN in TVS (0-beschikken in TVS) - Plaatsen leden huishouden op Mutatielijst - Overdragen regelingen BSN naar Fraude Team Einde proces.	ITO Team
6	Indien stukken compleet, echt en binnen deadline opgeleverd: - Analyseren stukken (feiten) met opgegeven feiten en eventueel raadplegen externe bronnen. Beoordelen BSN: - Toekennen. Eventuele posten behorende bij de regeling in WFM schonen. - Aanpassen toeslaghoogte in TVS. Eventueel schonen posten behorende bij de regeling in WFM. Plaatsen BSN/regeling en nieuwe hoogte Toeslag op Mutatielijst. - Stoppen regeling BSN, analyseren overige regelingen van de BSN (deze eventueel ook werkbakje aanmaken voor stoppen, baliebezoek of vraagbrief) en plaatsen leden huishouden op ITO-Toezichtlijst. Overdracht BSN aan Fraude Team (die eventuele terug vorderingen en/of boetes uitvoert). Zie werkproces Stoppen.	ITO Team
7	Doorsturen correspondentie klant en stukken naar DAS en registratie acties in Dossier burger in TVS	ITO Team

Om dit proces uit te kunnen voeren vanuit Risico Selectie moeten de volgende producten ontwikkeld worden

1. Behandelvoorschriften 1. Bepalen vraag, 2. behandelen wachtstap, 3. behandelen rappel
2. Kantoorbrief DVTVI, DVTVIR, DVTBV

Samenloop bij Risico Selectie

Geconcludeerd is dat er zijn twee vormen van samenloop bij de Risico Selectie acties zijn met betrekking tot aanvragen/mutaties van eenzelfde regeling van eenzelfde BSN:

1. Samenloop met reguliere proces
 - a. Uitval /uitworp
 - b. Bezwaar
 - c. Afwijkend Behandelen
 - d. KOT TWK 2013
2. Samenloop tussen de Risico Selectie acties

Een uitwerking van de samenloop is hieronder beschreven.

1. Samenloop met reguliere proces
 - a. Uitval/uitworp
 - i. Bij het behandelen van een BSN uit een Risico Selectie werkbundel moet een behandelaar in DAS kijken of er bewijsstukken aanwezig zijn. Deze bewijsstukken worden niet nogmaals opgevraagd.
 - ii. Indien er een eerder vraagbrief is verzonden voor dezelfde toeslagregeling voor bewijsstukken en daar staat een wachtstap voor dan moet deze wachtstap verlengd worden met de *maximale termijn* voorzien van de opmerking: "wachtstap gezet i.v.m. Risico Selectie".
 - iii. Indien er een uitval/uitworp is voor dezelfde toeslagregeling waarbij informatie opgevraagd moet gaan worden dan moet hiervoor ook een wachtstap aangemaakt worden met de maximale termijn voorzien van de opmerking: "wachtstap gezet i.v.m. Risico Selectie")
 - iv. Bij behandeling worden melding gedaan door medewerkers, deze meldingen moeten niet meegenomen worden in de Risico Selectie. Het gaat hier om melding:
 1. Ambsthalve
 2. Namens burger gedaan door een medewerker niet zijnde een belastingtelefoon medewerker
 - b. Bezwaar
 Afgeronde bezwaren (in de maand van de risico selectie run) moeten niet meegenomen worden in de Risico Selectie voor de betrokken regeling. Lopende bezwaren kunnen gewoon meegenomen worden in de Risico Selectie
 - c. Afwijkend behandelen
 BSN's die voor specifieke regelingen op **afwijkend behandelen** staan hoeven voor die regeling **niet meegenomen te worden** in de Risico Selectie. Wanneer er een mutatie wordt gedaan dan wordt deze altijd beoordeeld door een medewerker voordat er beschikt en betaald wordt.
 - d. KOT TWK 2013
 De zware gevallen van KOT TWK hoeven **niet meegenomen te worden** , deze worden al beoordeeld voordat zij toegekend krijgen. De lichte variant (uit bundel KOT TWK 2013 licht) moeten wel meegenomen worden.
2. Samenloop tussen de Risico Selectie acties
 Burgers die in een Risico Selectie actie komen voor een regeling hoeven niet meer meegenomen te worden in een volgende Risico Selecties run voor deze zelfde regeling. Dus wel voor de andere regelingen.

Hierbij geldt wel dat:

- a. Er moet goed bijgehouden worden wat er met een BSN is gedaan bij een voorgaande actie zodat deze situatie goed meegenomen kan worden bij een volgende run. Per BSN moet het volgende bijgehouden worden:
 - i. Vrijgegeven (aanvragen/meldingen van burgers zijn weer vrijgegeven voor FB zonder beoordeling)
 - ii. Goedgekeurd (aanvragen/meldingen van burgers zijn na beoordeling goedgekeurd)
 - iii. Afgekeurd (aanvragen/meldingen van burgers zijn na beoordeling afgekeurd)
 - iv. Niet in model (aanvragen/meldingen van burgers zaten niet in het model)

Belangrijk is dat burgers die behandeld en gestopt/afgekeurd zijn op de toezichtlijst komen. Dit beperkt de populatie van deze samenloop.

11. Afsluiten behandelplan cyclus (HHR)

Input:

Vastgelegde procesgegevens over de behandelingen in MS-Access Toezicht en TVS.

Rapportage maand: bijvoorbeeld Behandelplan juni 2013

Activiteiten:

- Vervaardigen rapportages uit MS-Access Toezicht over resultaten behandelingen over een bepaalde periode en van een bepaalde run (**kan dit?**)
- Bepalen meetresultaten van de behandelingen: wat is er gepland, wat behandeld, wat niet en wat waren de resultaten per behandelmodaliteit.
- Vaststellen aanpassingen behandelplan volgende maand/ run evt bijstelling verdeling risicoscores over de modaliteiten

NB. In het huidige MS-Access tool Toezicht kunnen deze resultaten gerapporteerd worden op basis van registratie van acties en datums. Daarin zitten nog niet alle acties van procestap 10 verwerkt en de applicatie bezit dubbele invoer met TVS (en mogelijk inconsistenties).

Output:

Rapportage resultaten, bijstellingen voor behandelplan en verdeling modaliteiten

12. Evalueren indicatoren en het model (HHR Team RS)

Inleiding

Iedere keer dat het model wordt ingezet moeten we daarvan leren voor de volgende keer. Om te kunnen leren moeten de resultaten uit vorige selecties worden geëvalueerd. Met de resultaten van de evaluatie van de indicatoren en de trainingset kan het model worden verbeterd.

Benodigde input voor het uitvoeren van de evaluatie

- De scorecard waaruit blijkt op welke indicatoren het model de afgelopen 6 runs heeft gescoord
- De resultaten per BSN uit de steekproeven op de proefruns en de definitieve run
- De resultaten per BSN vanuit de behandeling van de deelpopulaties
- Een inzicht in de gebruikte trainingsets en de bron van die trainingsets
- Alle BSNs van de aanvragers die niet hebben gereageerd en voor welke actie ze geselecteerd waren

Activiteiten in de evaluatie

- Bepalen op welke indicatoren wel en niet is gescoord
- Bepalen of 'false positives' (uit de steekproeven en behandeling) zijn veroorzaakt door eenzijdigheid in de trainingsets
- Bepalen welke resultaten uit de behandeling gebruikt dienen te worden als trainingset

Output van de evaluatie

- Een advies over het toevoegen van indicatoren
- Een advies over het verwijderen van indicatoren
- Een advies welke posten uit deze selectie te gebruiken als trainingset
- Een overzicht van de totaalresultaten (stopzettingen, aanpassingen, goedkeuringen)
- Bepalen of 'false positives' (uit de steekproeven en behandeling) zijn veroorzaakt door eenzijdigheid in de trainingsets
- Bepalen welke resultaten uit de behandeling gebruikt dienen te worden als trainingset

Output van de evaluatie

- Een advies over het aanpassen van de zwaarte van indicatoren
- Een advies over het aanpassen van indicatoren
- Een advies over het toevoegen van indicatoren
- Een advies over het verwijderen van indicatoren
- Een advies welke posten uit deze selectie te gebruiken als trainingset
- Een overzicht van de totaalresultaten (stopzettingen, aanpassingen, goedkeuringen)

13. Evalueren Behandelplan, methodieken, voorschriften en brieven

Inleiding

Iedere keer dat het model wordt ingezet moeten we daarvan leren voor de volgende keer. Om te kunnen leren moeten de resultaten uit vorige selecties worden geëvalueerd. Met de resultaten van de evaluatie van het overall plan, de methodieken en behandelvoorschriften kan worden geleerd welke behandeling het beste resultaat heeft, welke behandeling scherper kan en waar verbeterpunten zitten in het gehele proces.

Benodigde input voor het uitvoeren van de evaluatie

- Input van alle betrokken partijen over knelpunten, positieve resultaten en verbeterpunten
Behandelaars, Communicatie & Dienstverlening, IM, Productieregie, Handhavingsregie, Balies, BelTel, etc
- Inzicht in de bevindingen van IC op de behandeling
- De resultaten (stopzettingen, aanpassingen, goedkeuringen, percentage no-show) per behandelmethode

Activiteiten in de evaluatie

- Bepalen welke knelpunten er zijn vastgesteld, hoe ernstig die zijn en wat mogelijke verbeteringen zouden kunnen zijn
- Bepalen of de behandelvoorschriften en brieven nog aansluiten op de huidige werkwijze
- Bepalen wat de achterliggende reden is voor de bevindingen van IC
- Bepalen of de gekozen behandelmethodes in de betreffende selectie de juiste waren

Output van de evaluatie

- Een advies over het al dan niet aanpassen van de behandelvoorschriften en brieven
- Een advies over het al dan niet aanpassen van de voorlichting aan de ingezette medewerkers
- Een advies over het al dan niet aanpassen van de planning en processtappen voor de volgende selectie
- Een advies over het al dan niet aanpassen van de keuze voor bepaalde behandelmethoden
- Leveren van terugkoppeling aan medewerkers

14. Evaluatie reactie klanten

Inleiding

Iedere keer dat het model wordt ingezet moeten we daarvan leren voor de volgende keer. Om te kunnen leren moeten de resultaten uit vorige selecties worden geëvalueerd. Met de resultaten van de evaluatie van de klantreacties kunnen we bepalen of we onze communicatiestrategie of behandelwijze aan moeten passen en capaciteit plannen voor de reacties op volgende acties.

Benodigde input voor het uitvoeren van de evaluatie

- Input van alle betrokken partijen over klantreacties
Beltel, team vraag, bezwarenteam, Heerlen, klachtenteam, etc
- De klantreacties (klantvragen, klachten, bezwaren) per behandelmethode

Activiteiten in de evaluatie

- Bepalen hoeveel klantreacties er binnen zijn gekomen, hoe ernstig die zijn en wat mogelijke verbeteringen zouden kunnen zijn
- Bepalen of de behandelwijze, behandelvoorschriften en brieven aangepast moeten worden op basis van de binnengekomen klantreacties

Output van de evaluatie

- Een advies over het al dan niet aanpassen van de behandelvoorschriften en brieven
- Een advies over het al dan niet aanpassen van de gekozen behandelwijzen
- Een advies over het al dan niet aanpassen van de voorlichting aan onze dienstverleningskanalen

Randvoorwaarde

Om deze evaluatie uit te kunnen voeren moeten de gegevens die hiervoor nodig zijn wel beschikbaar zijn per selectie. We moeten vast kunnen stellen welke reacties veroorzaakt worden door welke acties.

15. Sturing en rapportage

Input:

Rapportages processtap 11.
Handhavingsplan
Werkvoorraden

Activiteiten:

- Vast te stellen of verwerking en behandeling voldoende efficiënt verlopen
 - Analyse verwerking en resultaten m.b.t. werkbakjes en werkvoorraden
 - Analyse meetpunten
- Eventueel bijstellen sturing en meetpunten Hoeveel bezaten een risico score > 0?
Hoeveel daarvan behandeld?

Rapportage Verantwoording:

Door Intensief Toezicht:

Maandelijks/ per run en totaal:

- Hoeveelheid met risico score > 0
- Hoeveel daarvan behandeld?
- Hoeveel daarvan toegewezen/ toegekend?
- Hoeveel daarvan gecorrigeerd
- Hoeveel daarvan onrechtmatig bevonden en gestopt?
- Hoeveel van fraude gevallen bleek witte raaf?
- Hoeveel BSN zijn op de toezichtlijst beland
- Hoeveel regelingen van BSN zijn na stoppen extra behandeld?

Bovenstaande informatie is naast het aantal uren benodigd voor behandeling een onderdeel van de bestuurlijke informatievoorziening.

Frequentie is maandelijks, resultaten als vermeld hierboven. Worden voorzien van Uren in SAP en gemodificeerd naar Uren per activiteit na vaststelling effectieve uren als % van totaal uren in SAP met medewerkers van teams Toezicht en Fraude. Statistieken en opbrengst. Bijstellen Business Case.

Output:

een effectievere sturing, rapportage/verantwoording aan externe partijen.

Periodieke activiteiten:**Uitwerken Handhavingsplan naar Behandelplan en Behandelmethodieken.**

Nog nader in te vullen.

Beheer Uitsluitlijst Beschikken en Mutatielijst.

Periodieke schoning van beide lijsten:

- Tijdens de behandeling (Processtap 10) door behandelteam.
- Maandelijks voor definitief beschikken door HHR en Team RS
- Periodiek controleren of BSN nog op de lijsten voor moeten komen door
- ITO, Fraude Teams etc

Beheer Behandelplannen, methodieken, voorschriften, brieven etc:

- Nadere analyse uitgesloten populatie over de te volgen behandelmodaliteiten en eventueel aan te passen behandelvoorschriften, brieven voor nieuwe populaties. HHR.
- Besluitvorming rond behandelwijzen. HHR.
- Opleveren werkbundels: voor stopzetten (Baliebezoek); voor Baliebezoek, Vraagbrief. HHR.
- Informeren Behandelteams over te behandelen resultaten/ behandelwijzen. PR-werkloket.
- Valideren en aanpassen behandelvoorschriften. IM-Procesinrichting.
- Valideren en aanpassen brieven. C&DV.
- Aanmaken en verzenden brieven. PR- werkrobot.
- Uitzetten werkpakketten. PR-werkloket

Begrippen.

Fraude/vergreep:	Bewust verkeerd voorstellen van feiten om een financieel voordeel te behalen
Verzuim:	(On)bewust niet doorgeven van actuele feiten die van invloed zijn op recht of hoogte van de toeslag. Kan resulteren in een financieel voordeel of nadeel.
Oneigenlijk gebruik:	(On)bewust gebruik van een toeslag waar deze niet voor bedoeld is. Voorbeeld: KOT aanvragen terwijl kinderen bij eigen bedrijf worden ondergebracht of een der partners niet werkt (verzuim).
Compliant gedrag:	Gedrag waardoor feiten voor toeslagen correct en tijdig worden doorgegeven
Risico selectie	Het geautomatiseerd controleren op feiten middels indicatoren rond gedrag van aanvragers en gebruikers van toeslagen en het berekenen van een risico score op fraude. De score loopt van 0 tot 0.99.
Behandelplan	Plan voor behandeling voor alle deelpopulatie van fraudeurs met doel de te controleren en de meest ernstige risico gevallen stop te zetten.
Behandelvoorschrift	Voorschriften HOE je de behandelactiviteiten uit te voeren.
Behandelmodaliteiten	Modaliteiten zijn de 3 methodes om het behandelplan uit te voeren. Onderkend worden stopzetten bij ernstige twijfel, baliebezoek bij hoge twijfel en vraagbrief bij redelijke twijfel.
Risico groep/categorie	De 4 groepen die onderscheiden worden op basis van het aantal punten: geen- geringe twijfel (0 punten); 2 = redelijke twijfel (1-40 punten); 3 = hoge twijfel (41-60 punten) en 4 = ernstige twijfel (>60 punten).
Deelpopulatie	Risico gevallen die horen tot een bepaalde regeling OF risico categorie.
Bandbreedte	Hoeveelheid risico posten die in 8 weken afgehandeld kan worden door de beschikbare behandelcapaciteit (met name bij het ITO-team).
Proef run	Een Proef run op alle voorlopige beschikking wordt uitgevoerd teneinde nieuwe indicatoren vast te stellen rond gedrag van fraudeurs.
Steekproef	Een deel van het totaal aantal voorlopige beschikkingen die geen of weinig risico scoren om nieuwe indicatoren vast te stellen rond gedrag fraudeurs met behulp van business Intelligence.
Werkbundel	Werkbundels kunnen worden samengesteld om diverse posten voor een BSN integraal te behandelen. Werkbundels bestaan nu voor posten behorende tot een bepaalde modaliteit en regeling.
Dossier (TVS)	Door Toezicht en Fraude wordt een dossier opgebouwd van incidenten rond BSN's met betrekking tot alle toeslagtypen. Hierin staan alle incidenten, acties, bevindingen en resultaten.
FRS-toezicht lijst	Het plaatsen van een BSN op de FRS-toezicht lijst door het Fraude Team zorgt ervoor dat een toekomstige aanvraag of mutatie van BSN (voor welke regeling ook), die via FRS binnenkomt wordt naar Fraude doorgeleid wordt. BSN's kunnen alleen op de lijst worden geplaatst als het een bestaande gebruiker van een Toeslag betreft OF de partner in geval van KOT.
Mutatielijst	De BSN/ regeling <u>met (nieuwe) Hoogte Toeslag</u> kan door Intensief Toezicht op een Mutatielijst worden geplaatst waardoor de BSN/regeling na correctie van de toeslaghoogte door een medewerker van Intensief Toezicht doorgeleid wordt naar Formeel Beschikken.

Uitsluitlijst beschik.	De concept beschikking wordt zolang de BSN op deze lijst staat voor die regeling (huur/zorg/wko/kgb) voor dat toeslagjaar uitgesloten van formeel beschikken. NB. De reeds uitstaande betalingen (dit zijn voor het lopende toeslagjaar alle nog resterende maanden) blijven ongewijzigd!
0-beschikken	De beschikking wordt NUL en resulteert automatisch in het stopzetten van de betaling en het uitzetten van een terugvorderingsopdracht voor de reeds uitbetaalde maanden.
Regeling	Regeling betreft het type Toeslag, het product ofwel het "middel". In bijna alle gevallen zijn acties Regeling specifiek tenzij expliciet anders vermeld.

	24 juli 2013
--	--------------



