

Domein Toeslagen

editie dec. 2012

sectie II

Processen

**domein Toeslagen
versie 0.8
datum 21-12-2012**

© 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	4
Inleiding	1
1 Toeslagen overzicht	2
1.1 Status sectie Processen	2
1.2 proceslandschap 2012	2
1.3 Veranderingen	3
1.4 proceslandschap <<target eejj>>	3
1.4 standaarden, regels en richtlijnen	3
1.5 kwaliteitseisen en maatregelen.	4
2 Toeslagverstrekking	5
2.1 BP Verstrekken Voorschot	5
2.2 BP Massaal Automatisch Continueren	8
2.3 BP Definitief Toekennen	10
2.4 BP Handmatige klantbehandeling	11
2.5 BP ZorgToeslag Arbeidsmigranten (ZTA)	3
3 Burgerinterventies	6
3.1 BP Afhandelen burgerinterventies	6
4 Handhavingsinterventies	11
4.1 BP Afhandelen handhavingsinterventies	11
5 Regievoering	13
5.1 BP Productieregie	13
5.2 BP Handhavingsregie	14
5.3 BP Intelligence	16
5.4 BP Informatieregie	18
6 Verantwoording en Informatieverstrekking	19
6.1 BP Verantwoorden ministeries	19
6.2 BP Informatieverstrekking derden	19
7 Ondersteuning	20
7.1 Beheren verhuurdersadministratie (VHA)	20
7.2 Vaststellen Inkomen Toeslagen (VIT)	21
7.3 Normenbeheer	22
7.4 Terugmelden basisregistraties	23
Principes	24
Proces catalogus	27
Gegevensgebieden en Begrippen catalogus	28
Kanaal catalogus	30
Dienstencatalogus	32
Bijlage I. Modelleringsbeslissingen	34
Bijlage II. Architectuurafwijkingen	35
Bijlage III. Toelichting werkprocessen Toeslagverstrekking	36

Figuren en Tabellen

Metagegevens

auteurs

naam	rol	bedrijfsonderdeel

documenthistorie

versie	datum	status
0.1 – 0.8	21 december 2012	concept
0.9		review
1.0		definitief

review

Naam	rol	bedrijfsonderdeel	status
	M1 Productie		
	M2 Productie		
	M1 Handhaving		
	M2 Handhavings-regie		
	M2 Communicatie & Dienstverlening		
	M1 Bedrijfsvoering		
	M2 Bedrijfsvoering		
		B/CAO	

goedkeuring

naam	rol	bedrijfsonderdeel	status
	M1 Informatie-management	Toeslagen	
		Toeslagen	
		Toeslagen	

Inleiding

doel en positionering

De domeinarchitectuur is in een aantal secties onderverdeeld:

- sectie I kern
- sectie II processen
- sectie III applicaties
- sectie IV technologie
- sectie V transitie

Deze sectie bevat een nadere uitwerking van de processen en gegevens binnen het domein Toeslagen.

Het doel van deze sectie is om overzicht te geven in het huidige en gewenste proceslandschap binnen het domein. Daarnaast wordt inzicht gegeven door per onderdeel de huidige situatie te beschrijven, door de veranderingdoelstellingen uit sectie I kern, knelpunten in de huidige situatie (portfolio), en veranderingen in andere domeinen (push) te analyseren, en de gewijzigde eisen ten aanzien van de processen vast te stellen. Vervolgens is de gewenste situatie ontworpen. De veranderingen in bedrijfsprocessen vormen weer eisen aan applicaties en technologie.

Uiteindelijk zijn op basis hiervan transitieschema's af te leiden (sectie V) die weer dienen als bron voor de domeinportfolio.

1 Toeslagen overzicht

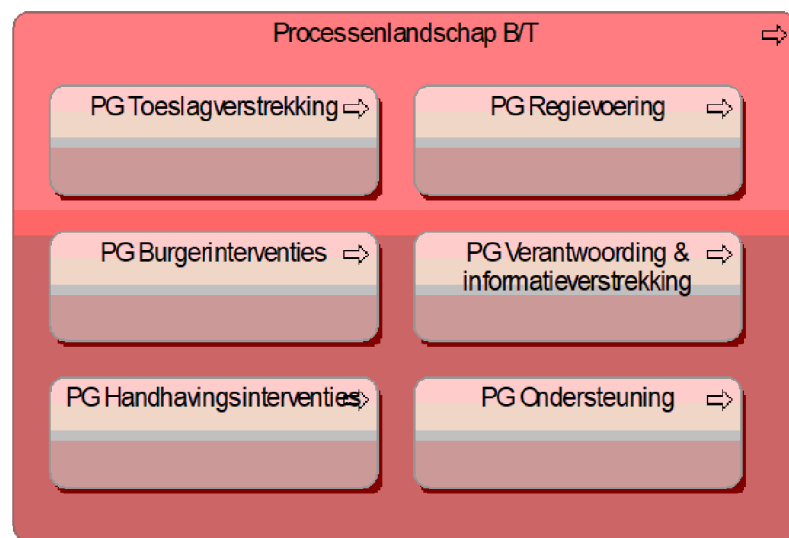
1.1 Status sectie Processen

Deze versie (1.0 2012) richt zich op het in kaart brengen van de huidige situatie van het processenlandschap van Belastingdienst/Toeslagen (hierna aangeduid met B/T) en de veranderingen die daarin optreden in 2013. In Q1 en 2 2013 wordt deze sectie uitgebreid met de veranderingen en gewenste situatie(s) voor de langere termijn.

1.2 proceslandschap 2012

Deze sectie van de bedrijfsonderdeel architectuur omvat de 'nieuwe' Toeslagen processen- en systemen zoals die sinds nov. 2011 in productie zijn (in het verleden ook wel aangeduid met de term Spoor 3). De 'oude' processen en voorzieningen van Toeslagen (Spoor 1: Huur/Zorg, Spoor 2: Kinderopvang en Kindgebonden budget) die de toeslagjaren t/m 2011 afhandelen worden op later moment toegevoegd en dan specifiek met het oog op continuïteit, archivering (toeslagen t/m/ 2011) en uitfasering.

Schematisch ziet het toeslagenlandschap er als volgt uit:



De procesgebieden omvatten één of meer bedrijfsprocessen en werkprocessen. Essentieel bij deze bedrijfsprocessen zijn de leidende principes. Dit zijn businessdrivers die de rode draad vormen voor de inrichting, besturing en uitvoering van deze bedrijfsprocessen. Bijvoorbeeld snelheid, transparantie en wendbaarheid bij het bedrijfsproces verstrekken voorschot.

Snelheid, omdat we de burger snel inzicht willen geven in recht en hoogte van een aangevraagde toeslag. De burger weet 'direct' waar hij/zij aan toe en het voorkomt onnodige belasting van de dienstverleningskanalen van Toeslagen. Snelheid is ook wat de burger van ons verwacht a.g.v. de informatie- en technologiemaatschappij waarin we leven.

Transparantie, omdat de burger het 'recht' heeft te weten wat de status van een aanvraag is en op welke gronden een beslissing van Toeslagen gebaseerd is. Uiteraard draagt ook dit principe bij aan een doelmatig gebruik van onze dienstverleningskanalen.

Ten slotte wendbaarheid. De politiek is voortdurend in beweging. Toeslagen moet snel in kunnen spelen op veranderende wet- en regelgeving en normen omdat deze impact hebben op het dagelijkse leven van toeslaggerechtigden.

In de BOA Toeslagen onderkennen we de volgende (regeling)producten: Huur- en

Zorgtoeslag, Kindgebondenbudget en kinderopvangtoeslag. In onderstaande tabel is weergegeven welke functies van het bedrijfsfunctiemodel worden uitgevoerd voor de producten van Toeslagen. Conclusie: elke bedrijfsfunctie is op elk product van toepassing.

	Toeslagaproduct			
Bedrijfsfunctie	<i>Huur</i>	<i>Zorg</i>	<i>Kinderopvang</i>	<i>Kindgebonden budget</i>
Besturen	x	x	x	x
Ondersteunen klant	x	x	x	x
Ontvangen	x	x	x	x
Risicodetectie	x	x	x	x
Verstrekken	x	x	x	x
Betalen	x	x	x	x
Innen/Invorderen	x	x	x	x
Toezicht	x	x	x	x
Mededelen	x	x	x	x
Verantwoorden	x	x	x	x
Beheren relaties	x	x	x	x
Beheren gegevens derden	x	x	x	x

Naast de toeslagenproducten levert B/T ook informatieproducten. Informatie hiervoor is in ruwe vorm beschikbaar en zal in de reviewversie worden toegevoegd.

	Informatieproduct			
Bedrijfsfunctie				
Besturen				
Ondersteunen klant				
Ontvangen				
Risicodetectie				
Verstrekken				
Betalen				
Innen/Invorderen				
Toezicht				
Mededelen				
Verantwoorden				
Beheren relaties				
Beheren gegevens derden				

Besturing wordt hier geïnterpreteerd als een bedrijfsfunctie anders dan het aspect *besturing* –bijv. productiebewaking– dat op nagenoeg ieder afzonderlijk proces van toepassing is (naast het aspect *uitvoering*).

1.3 Veranderingen

Volgt 2013.

1.4 proceslandschap <<target eej>>

Volgt 2013.

1.4 standaarden, regels en richtlijnen

soort	toelichting
Richtlijn	Concernarchitectuur, Specialisaties, Principes & Toetsingskader

1.5 kwaliteitseisen en maatregelen.

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

2 Toeslagverstrekking

Het procesgebied Toeslagverstrekking omvat de (geautomatiseerde) bedrijfsprocessen Verstrekken Voorschot, Automatisch Continueren, Definitief Toekennen en het kantoorproces Klantbehandeling. Deze bedrijfsprocessen richten zich op het verstrekken van een toeslag aan een burger. Van de ontvangst van een aanvraag/melding levensgebeurtenis en verlenen voorschot, tot het automatisch continueren van een toeslag naar een volgend toeslagjaar en het definitief vaststellen van recht en hoogte voor een bepaald toeslagjaar.

2.1 BP Verstrekken Voorschot

situatie 2012

Verstrekken voorschot start altijd met een burger die een toeslag wil aanvragen of een levensgebeurtenis (hierna life-event genoemd) door wil geven (m.u.v. de hieronder beschreven gevals categorie SVB). Het proces eindigt met het mededelen van een formele beslissing (beschikking) en het betalen van het voorschot (aannee dat er geen sprake is van uitval / uitworp die binnen de kantoorprocessen behandeld moet worden). Het aanvragen gebeurt door de burger zelf, het doorgeven van een life-event kan door de burger geïnitieerd worden of door een derde partij. Daarna wordt bepaald of recht en hoogte veranderd zijn of dat er toeslag(en) stopgezet moeten worden.

Risicogeveallen of het vermoeden van fraude word(t)en overgedragen aan het proces 'Individueel Toezicht'.

Belangrijke werkprocessen binnen dit bedrijfsproces zijn: registreren feiten, bepalen recht en hoogte, formaliseren beslissing, mededelen en betalen. In Bijlage III worden deze werkprocessen toegelicht.

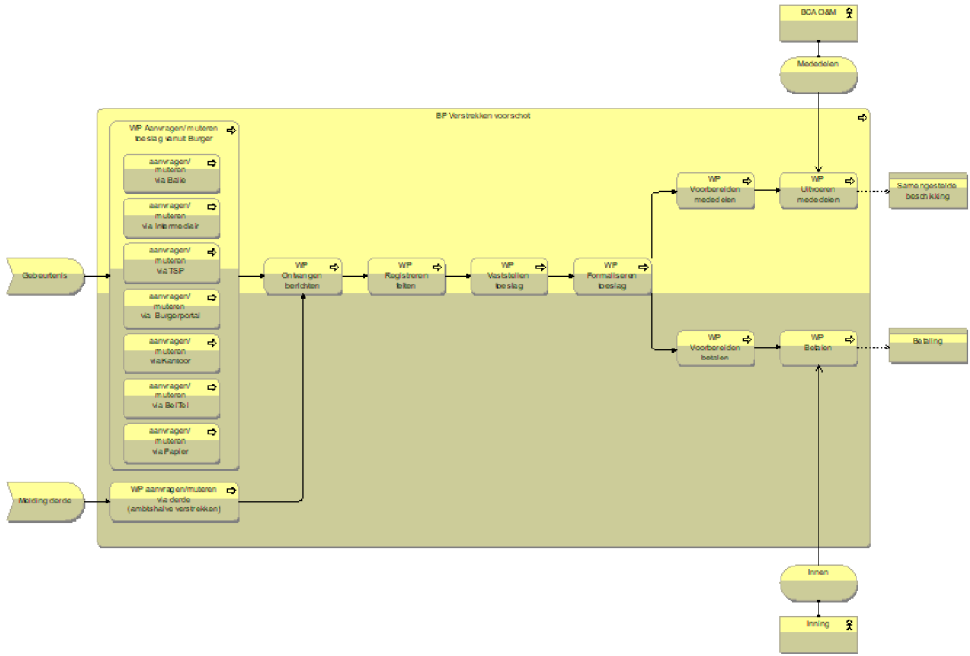
Het voorkeurskanaal aan de inkomende kant is het burgerportal van B/T. Daarnaast zijn nog andere kanalen beschikbaar om een aanvraag te doen of een life-event door te geven. Aan de uitgaande kant wordt in de huidige situatie alleen gebruik gemaakt van papieren mededelingen.

Een bijzondere gevals categorie binnen het bedrijfsproces Verstrekken Voorschot betreft het ambtshalve aanvragen van een toeslag a.g.v. recht op kinderbijslag. De aanvraag voor een toeslag kind gebonden budget wordt dan ambtshalve gegenereerd naar aanleiding van het signaal 'recht op kinderbijslag' van de Sociale VerzekeringsBank (SVB). Als de betreffende burger al bij een andere toeslag betrokken is, dus zijn gegevens zijn bekend bij toeslagen, dan wordt een ambtshalve voorschot Kindgebondenbudget verstrekt.

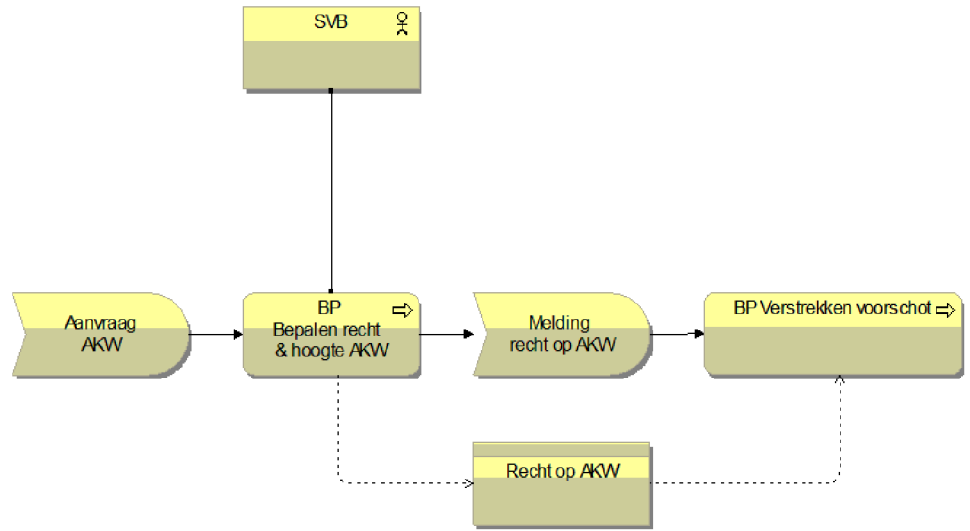
Een andere specialisatie van dit bedrijfsproces is herberekenen na aanpassing van wettelijke normen. Bij deze normaanpassing wordt geselecteerd voor welke populatie welke grondslagen opnieuw berekend moeten worden.

Het deelproces Betalen kent voor de huurtoeslag de specialisatie 'geclusterd betalen'. Hierbij wordt het voorschot overgemaakt aan de verhuurder voor al zijn huurders die daarom verzocht hebben.

In onderstaande figuren is dit bedrijfsproces schematisch weergegeven.



Figuur 1 Verstrekken Voorschot



Figuur 2 Ambtshalve verstrekken KGB

Proceskenmerken

Doel	Het verstrekken van een (gewijzigd) voorschot na aanvraag van een toeslag of het verwerken van een life-event of een wettelijke norm aanpassing .
Leidend principe	Snelheid, transparantie, wendbaarheid.
Invoer	Burger: aanvraag of melding life-event Derde partij: melding van life-event (bijv. SVB 'recht op kinderbijslag'). B/T: aanpassing wettelijke norm
Uitvoer	Beschikking, betaling, klantbeeld in portalen
Preconditie	Burger beschikt over sofi/BSN
Postconditie	-
Aantallen	Aanvragen: 300k nieuwe aanvragen per toeslagjaar

	Meldingen life-events: 23.000k (inclusief aanvragen) Aantal stoppers: N.b.
Doorlooptijd	Van een aanvraag of wijziging moet binnen 8 weken het (hernieuwde) recht en hoogte zijn bepaald. M.a.w. van melding tot (formele) beschikking/betaling. In de burgerportal worden recht en hoogte near-realtime bepaald en gepresenteerd. Dit is geen formele beschikking.
Openingstijden	24 * 7: Aanvragen/muteren toeslag vanuit burger, ontvangen berichten, registreren feiten en vaststellen toeslag. 1 * per maand: Formaliseren toeslag 1 * per maand: Betalen
Typering stromen	Homogene gevallen, nl. aanvragen of meldingen life-events.

analyse van ontwikkelingen

pull

In Q1 2013 start samenwerking met het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) voor het omleiden van de zorgtoeslag bij wanbetaling zorgverzekering. CJIB voert dit uit in opdracht van College Van Zorgverzekeringen (CVZ). Wanneer een burger een betalingsachterstand krijgt van meer dan 6 maanden bij een zorgverzekeraar meldt deze verzekeraar dit bij het CVZ. Het CVZ draagt het dossier over aan het CJIB. Zij int de bestuursrechtelijke premie bij de burger. Een mogelijkheid die het CJIB heeft is de vordering van de zorgtoeslag. CJIB vraagt aan B/Toeslagen of een wanbetaler betrokken is bij een zorgtoeslag. Als dit het geval is meldt het CJIB deze burger aan als wanbetaler bij B/Toeslagen waardoor de zorgtoeslag uitgekeerd wordt aan het CJIB. Het CJIB meldt de burger af als ze er geen vorderingen meer zijn. B/Toeslagen gaat de toeslag dan weer aan de burger uitbetalen. Hiervoor worden de processtappen ingericht:

1. Bepalen Zorgtoeslagbetrokkenheid
2. Omleiden betaling wanbetalers
3. Informeren CJIB over betaal informatie
4. Afmelden wanbetalers

In Q4 2013 (MAC 2014) gaat B/T over op (verplicht) digitaal communiceren met de burger. Dat wil zeggen het digitaal sturen van formele beslissingen (beschikkingen) via de berichtenbox van MijnOverheid.nl. Omdat de toekomstvast O/M-dienst e-Medelen pas in 2015 gereed is, wordt gebruik gemaakt van een tijdelijke, voor B/T gecreëerde oplossing. De tijdelijke oplossing wijkt op de volgende onderdelen af van de toekomstvast dienst:

- Beheer van logstieke afspraken (kanaalselectie) en uitzonderingen
- Beheer van berichtstromen (definiëren nieuwe, onderhouden bestaande)
- Beheer en ontsluiting PDF's t.b.v. portal

Vooruitlopend op aansluiting op de berichtenbox wordt vanaf Q1 een digitale kopie van de papieren DT-beschikking (2012) op de burgerportal getoond ('PDF in de portal').

Vanaf Q4 zal sprake zijn van het (verplicht) gebruik van één bankrekeningnummer voor alle toeslaguitkeringen en IH/VT met een wettelijke uitzondering voor derdenbetalingen.

Het gebruik van het digitale kanaal wordt in 2013 uitgebreid met een Toeslagen app. De app richt zich op het bieden van doelgroep- of regelingspecifieke functionaliteit en is complementair aan het burgerportal. Eenvoud en snelheid zijn hierbij sleutelwoorden.

portfolio

push

Medio 2013 wordt de aansluiting op Digid Machtigen gerealiseerd. De burger kan dan een andere burger (familielid, kennis, etc.) machtigen om zijn/haar

toeslagentransacties te regelen via de burgerportal.

NB. Het patroon 'burger machtigt intermediair' komt nadat e-Herkenning is opgegaan in het stelsel van e-ID stelsels.

Ook wordt medio 2013 overgegaan op Digid Midden. Voor het inloggen op de burgerportal is dan naast gebruikersnaam/wachtwoord een unieke verificatiecode nodig die via SMS wordt gestuurd.

In Q2-2013 volgt fase 2 van het LRK-register (landelijk register kinderopvang) waardoor het mogelijk is in de actualiteit op de geldigheid van een kinderopvanginstelling te toetsen.

Ook wordt het parameterbeheer verbeterd waardoor foutgevoeligheid wordt gereduceerd en de configureerbaarheid efficiënter wordt.

situatie <<target eejj>>

Voor het beheer van de machtigingen door de burger -aanvragen, activeren, wijzigen, beëindigen- wordt gebruik gemaakt van de standaard (web)omgeving van Logius, m.a.w. geen gebruik van GOS/GMV. Gebruik van een machtiging wordt geïmplementeerd in de burgerportal, evenals Digid Midden.

Overig volgt Q1 en Q2.

kwaliteitseisen en maatregelen

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document
	Tijdig betalen	Minimaal 1 per maand		M(ust)	
	Tijdig beschikken	Idem		M	
	Resultaten direct zichtbaar voor burger	Volgens verwachting burger, d.w.z. near-realtime	Event driven architecture Tonen in burgerportal	M	

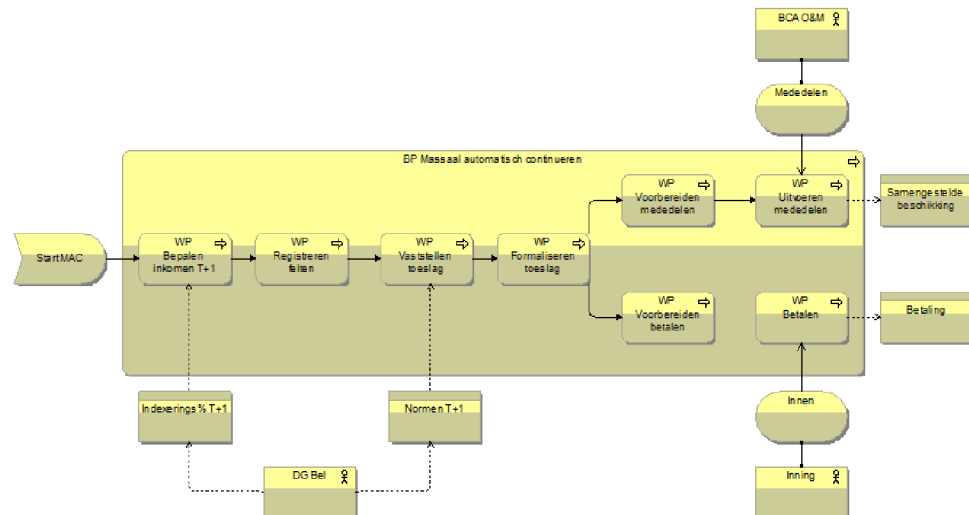
2.2 BP Massaal Automatisch Continueren

situatie 2012

BT continueert jaarlijks het recht op een toeslag conform de AWIR.. De burger hoeft hiervoor niets te doen; wel geldt de plicht om wijzigingen die van invloed zijn op een toeslag te melden (doorlopende verplichting). Het MAC proces start met het indexeren van het huidige geschatte toetsingsinkomen naar een geschat inkomen voor het volgende jaar (tenzij dat gegeven er al is voor een burger). Met de nieuwe inkomensschatting en evt. nieuwe normen worden recht en hoogte van de toeslagen voor het nieuwe jaar bepaald (of wordt de Toeslag beëindigd als er geen recht op continuering is). De deelprocessen -berekenen recht en hoogte van de toeslag, het mededelen van een formele beslissing (beschikking) en het betalen van het (nieuwe) voorschot- zijn identiek aan Verstrekken Voorschot.

- O.1. Het individueel automatisch continueren wordt uitgevoerd door Verstrekken Voorschot of Definitief Toekennen, afhankelijk van de fase.

Hieronder een schematische weergave van dit bedrijfsproces.



Figuur 3 Massaal Automatisch Continueren

Proceskenmerken

Doel	Continueren toeslagrecht voor toeslagjaar T+1
Leidend principe	Tijdigheid
Invoer	-
Uitvoer	Beschikking, betaalopdracht(en) (voor het hele jaar), betaling (1 ^e voorschot), klantbeeld in portalen.
Preconditie	Nieuwe (wettelijke) normen voor nieuwe toeslagjaar vastgesteld en geregistreerd. Burger moet lopende aanvraag hebben in toeslagjaar T.
Postconditie	-
Aantallen	8.000k
Doorlooptijd	Enkele weken. De betaling moet op 20-12 aan de burger zijn gedaan, de formele beschikking is dan al verstuurd.
Openingstijden	Max. 24 * 7 gedurende nov/dec. Uit performanceoverwegingen is sprake van piekmomenten.
Typering stromen	Homogene gevallen.

analyse van ontwikkelingen

pull

Voor 2013 worden geen majeure veranderingen voorzien.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Voor 2013 gelijk aan 2012.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document
	Tijdig indexeren	Binnen 1-2 dagen		M	
	Tijdig continueren/herberekenen	Binnen 3-10 dgn	Productie-planning	M	

--	--	--	--	--	--

2.3 BP Definitief Toekennen

situatie begin 2013 (i.p.v. 2012)

Als na afloop van het toeslagjaar aan een aantal criteria voldaan is (definitief inkomen bekend, toezicht afgerond, geen kantoorbehandeling meer voor dat jaar, dienstverleningskanalen als BelTel startklaar) kan definitief toegekend worden. Het def. toetsingsinkomen wordt vastgesteld aan de hand van de aangiftegegevens en/of Niet in Nederland Belastbaar inkomen (NiNBI) en/of loonaangiftegegevens die uit BRI en andere bronnen worden verzameld.

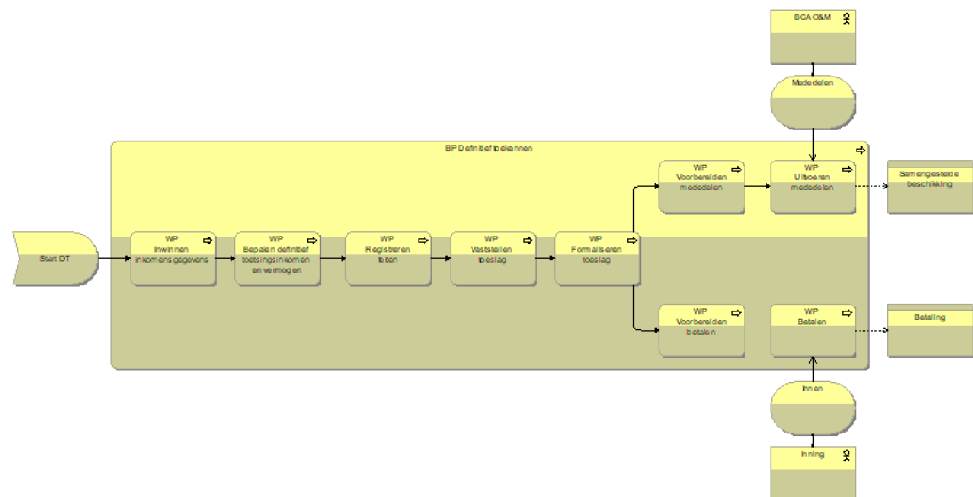
Het DT-proces start zonder trigger van de burger wanneer aan bovenstaande criteria is voldaan en eindigt wederom met een formele beslissing over het definitieve recht en hoogte en uitbetaling van te weinig of invordering van teveel ontvangen voorschot (identiek aan VV en MAC).

Na een definitieve toekenning kan het voorkomen dat achteraf toch nog aantoonbaar sprake is van foutieve gegevens. In die gevallen wordt de toeslag herzien. Dit kan gebeuren op basis van een nieuw feit of een nieuw inkomensgegeven. Het procesverloop is gelijk aan regulier Definitief Toekennen.

Proceskenmerken

Doel	Het verwerken van definitieve inkomensgegevens tot een definitieve beschikking en een (na)betaling of terugvordering.
Leidend principe	Zekerheid.
Invoer	Inkomensgegevens: - AIG: verzamelinkomen of belastbaar jaarloon - NINBI, - Beschrevenheid IB - Beschrevenheid NINBI
Uitvoer	DT beschikking, betalingen, klantbeeld in portalen.
Preconditie	DT fase is gestart: - Toezicht is afgerond - Inkomensgegevens zijn beschikbaar - Dienstverleningskanalen gereed
Postconditie	Aanvragen zijn definitief toegekend
Aantallen	Definitief toegekend 2010: - Huurtoeslag 1.310k - Zorgtoeslag 5.585k - Kinderopvangtoeslag 556k - Kindgebonden budget 1.078k - Aantal klanten 6.491k
Doorlooptijd	Start juli met piek; loopt nog een aantal jaren door
Openingstijden	Max. 24 * 7. Uit performanceoverwegingen is sprake van piekmomenten tijdens bij start DT (vanaf feb.).
Typering stromen	Homogene gevallen.

In onderstaande figuur is dit bedrijfsproces schematisch weergegeven.



Figuur 4 Definitief Toekennen

analyse van ontwikkelingen

pull

Bovenstaand proces wordt in Q1 van 2013 geïmplementeerd. Voor de rest van 2013 worden geen majeure veranderingen voorzien.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document
	Tijdig DT-en	Binnen 8 wkn na def. inkomen	Termijnbewaking	M	

2.4 BP Handmatige klantbehandeling

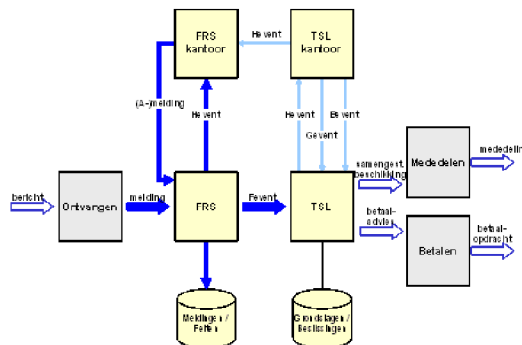
situatie 2012

Het bedrijfsproces Klantbehandeling is verantwoordelijk voor het behandelen van gevallen die niet volledig geautomatiseerd kunnen worden verwerkt. Hiervan is sprake bij uitval, uitworp en afwijkende behandeling. De gerichte inzet van een toeslagmedewerker is nodig om deze gevallen te verwerken.

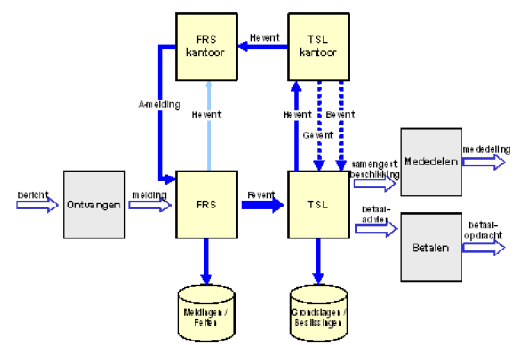
Uitval betekent dat er gegevens ontbreken om de verstrekking van een toeslag af te kunnen handelen. In eerste instantie wordt getracht de ontbrekende gegevens in gegevensadministraties van de Belastingdienst of 'betrouwbare' derden te achterhalen. In een deel van de gevallen is contact met de toelagsgerechtigde nodig om de ontbrekende gegevens ingevuld te krijgen.

Uitworp houdt in dat gegevens afkomstig van de burger, van derden of reeds

aanwezig binnen de gegevensadministraties van de Belastingdienst, tegenstrijdigheden vertonen. Behandeling van uitval/uitworp betekent regelmatig het opvoeren van een ambtshalve melding.

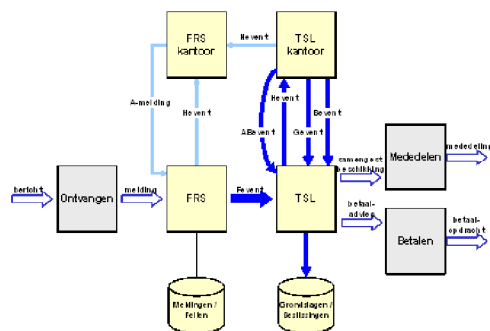


Figuur 5 Uitval/uitworp feitenregistratie



Figuur 6 Uitval/uitworp vaststellen toeslag

Bij afwijkend behandelen is sprake van gevallen waarin de geautomatiseerde bedrijfsregels niet voorzien. Tussenkomen van een toeslagmedewerker is nodig om de benodigde grondslagen (draagkracht, huishouden, lasten) en/of beslisregels (deeljaar of jaarbeeld) te bepalen. Dit gebeurt handmatig door het invoeren van een grondslag of beslissing op het kantoorportaal.



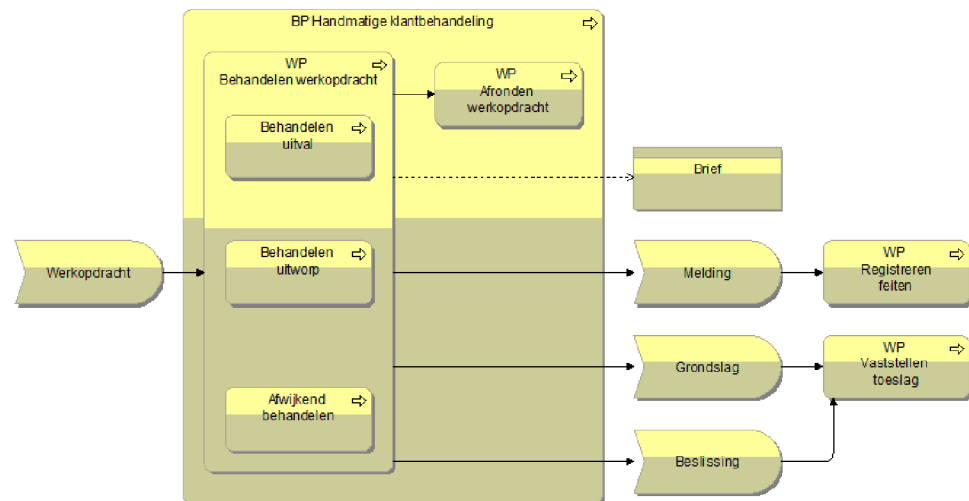
Figuur 7 Afwijkende behandeling grondslag/beschikking

- O.2. Bij de inrichting van kantoorbehandeling is onderscheid gemaakt tussen standaard kantooropdrachten ('eenvoudig' huishouden en/of één deeljaar en/of één toeslagregeling) en complexe werkopdrachten (meerdere toeslagjaren en/of jaardelen, etc.).

Kenmerken standaardgevallen: *seriëmatig, hoog volume, voorspelbare afhandeling, korte doorlooptijd.*

Kenmerken complexe gevallen: *individueel, laag volume, 'behandeling op maat', lange(re) doorlooptijd.*

Het bedrijfsproces Handmatige klantbehandeling is hieronder schematisch weergegeven:



Figuur 8 Handmatige klantbehandeling

Proceskenmerken

Doel	Het behandelen van gevallen waarvoor inzet van een toeslagmedewerker nodig is en niet (volledig geautomatiseerd) door de 'automaat' kunnen worden verwerkt.
Leidend principe	Snelheid, doelmatigheid
Invoer	Werkopdracht: - uitval (er ontbreken gegevens) - uitworp (er is sprake van tegenstrijdigheden) - afwijkende behandeling (de noodzakelijke behandeling wijkt af van de geautomatiseerde bedrijfsregels)
Uitvoer	Melding, grondslag, beslissing, brief
Preconditie	Burger heeft een (lopende) aanvraag
Postconditie	Behandeling van uitval, uitworp of afwijkende behandeling is afgerond, 'automaat' beslist en formaliseert daarna of er wordt verzocht om informatie
Aantallen	N.b.
Doorlooptijd	24 uur. Voor uitval blokkerende uitworp (er is nog 'zachte' uitval) wordt gestreefd naar kantoorbehandeling op dagbasis.
Openingstijden	Kantoortijden.
Typering stromen	De aard van de werkzaamheden is redelijk gelijk (homogeen dus). Qua onderwerpen onderscheid in veel verschillende werkstromen (tientallen). Verder onderscheid in standaard- en complexe gevallen.

analyse van ontwikkelingen

pull

Volgt 2013.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwiteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document
1.	Nauwkeurig- heid	Volgt.	Inzet kwaliteits- systeem	M	
	Tijdigheid	Conform termijnen wet- en regelgeving	Termijnbewaking	M	

2.5 BP ZorgToeslag Arbeidsmigranten (ZTA)

situatie 2012

Anders dan bij Verstrekken Voorschot wordt het recht op zorgtoeslag voor arbeidsmigranten niet vooraf vastgesteld en betaald, maar achteraf aan de hand van gegevens verstrekt door de uitzendbranche (o.b.v. convenant). De procesinrichting en informatievoorziening wijken af van de hierboven beschreven voorschotverstrekking¹.

Het proces ZTA bestaat uit diverse processtappen. Naast de standaardprocesstappen als ontvangen (inclusief controle) bepalen recht en hoogte, formaliseren, mededelen en betalen/invorderen zijn dat:

- Controleren en behandelen samenloop met reguliere zorgtoeslagverstrekking;
- Terugkoppelen aan intermediairs van niet toegekende zorgtoeslag;
- Beheren rekeningnummers.

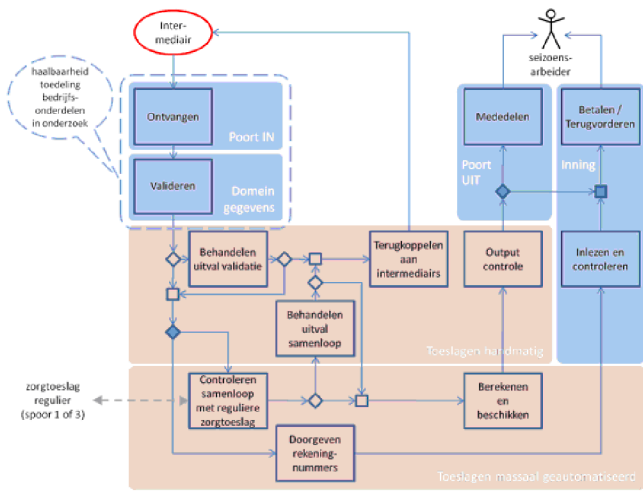
Proceskenmerken

Doel	Achteraf verstrekken zorgtoeslag aan arbeidsmigranten
Leidend principe	Zekerheid
Invoer	Aanvragen zorgtoeslag(termijn) buitenlandse seizoenarbeiders via intermediairs (uitzendbureaus)
Uitvoer	Beschikking, betaling
Preconditie	Aanvrager heeft de termijn waarover zorgtoeslag wordt aangevraagd arbeid in Nederland verricht (toezicht hierop door intermediair).
Postconditie	-
Aantallen ²	80k
Doorlooptijd	-
Openingstijden	Kantoortijden
Typering stromen	Homogeen

In onderstaande figuur is dit bedrijfsproces schematisch weergegeven.

¹ Zie ook Bijlage II Architectuurafwijkingen

² Aantal in 2012 beschikte aanvragen 2011 én 2012.



Figuur 9 ZorgToeslag Arbeidsmigranten

analyse van ontwikkelingen

pull
Volgt 2013.
portfolio

push

situatie <<target eejj>>
Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen
Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

Binnen het procesgebied Toeslagverstrekking worden de volgende diensten van andere bedrijfsonderdelen gebruikt.

	BP Verstrekken voorschot	BP Massaaf automatisch controleren	BP Definitief toekennen	BP Handmatige klantbehandeling	BP ZorgToeslag Arbeidsmigranten
Bedrijfservice					
Belastingdienst/Centrale Administratie					
A1 Het delen van kennis over wet- en regelgeving en procesinrichting	X	X	X	X	X
A2 Bewaken gegevenskwaliteit t.b.v. massaaf proces d.m.v. Toezicht.	X	X	X	X	X
A3 Behandelen uitval, voor zover daar specialistische kennis van wet- en regelgeving voor nodig is.	X	X	X	X	X
A4 Aanleveren gegevens	X	X	X	X	X
E15 Betalingsverkeer	X	X	X	X	X
E17 Ondersteunen aanleveren gegevens	X	X	X	X	X
E2 Massaaf Vaststellen Toeslagen*	X	X	X	X	X
E3 Massaaf Innen vorderingen	X	X	X	X	X
E5 Ondersteunen software ontwikkelaars	X			X	
E7 Behandelen klantvragen tweedelijns	X				
E8 Afgeven verklaringen en formulieren op verzoek	X			X	X
I01 Leveren uitworp	X	X		X	X
I02 Centraal mededelen van lokale brieven	X	X	X	X	X
I03 Centraal ontvangen van documenten voor lokale behandeling	X	X	X	X	X
I12 Damage behandeling	X	X	X	X	X
I13 Gebruiksbeheer	X	X	X	X	X
I22 Ondersteunen logisch toegangsbeheer	X	X	X	X	X
I24 Ondersteunen financieel beheer					X
I25 Ondersteunen bedrijfsvoering					X
I31 Leveren van algemene klantgegevens	X	X	X	X	X
I32 Leveren initieel fiscaal belang nieuwe klanten	X		X	X	
I33 Identificeren van personen	X	X	X	X	X
I34 Leveren gegevens van derden	X	X	X	X	X
I35 Afhandelen bevindingen gegevens	X	X	X	X	X
BelastingTelefoon					
T01 Telefonisch verstrekken van niet persoonsgebonden informatie				X	
T02 Telefonisch verstrekken van persoonsgebonden informatie				X	
T03 Telefonisch aannemen van bestellingen	X				
T04 Telefonisch maken afspraken / doorgeleiden klantvragen				X	
T05 Telefonisch aannemen en indienen van transacties	X			X	
T06 Telefonisch attenderen / informeren				X	
Belastingregio's					
BR Afhandelen klant aan balie	X		X	X	X
BR Behandelen inning kantoor	X		X	X	X
BR Inkomensvaststelling (uitworp en bezwaar)			X	X	X
BR Kennis IH Wet&Regels en termijnen	X	X	X	X	X

* NB. Afbakening dienst sluit niet aan bij beeld B/T, nl. een opdeling in specialisaties in plaats van één 'allesomvattende' dienst; hierbinnen worden verschillende type diensten afgenomen. Ook afzonderlijke afname moet mogelijk zijn. Bijv. Mededelen.

3 Burgerinterventies

Het domein burgerinterventies omvat de bedrijfsprocessen waarbij de burger een beroep op Toeslagen doet anders dan het aanvragen van een toeslag of het doorgeven van een life-event. Hiervan is sprake bij bijv. het indienen van bezwaar of een klacht.

3.1 BP Afhandelen burgerinterventies

situatie 2012

Het afhandelen van burgerinterventies is onderverdeeld in vijf werkprocessen. Dit zijn:

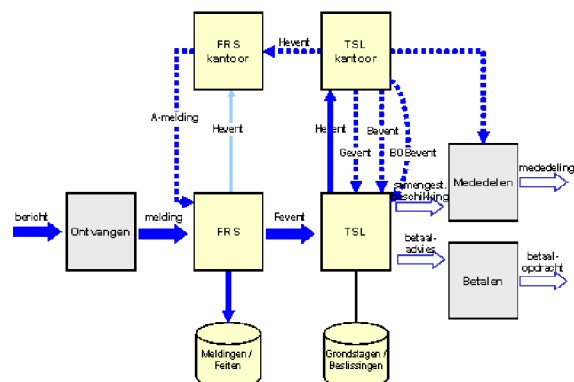
- Behandelen Bezwaar
- Behandelen Klacht
- Behandelen Informatievraag/verzoek
- Behandelen Beroep
- Behandelen 'Stellageval'

Behandelen Bezwaar. Wanneer een burger het niet eens is met een formele beslissing van Toeslagen kan hij/zij hiertegen bezwaar maken. Het papieren bezwaarschrift wordt via scannen en vertoetsen als werkopdracht in het kantoorportaal aangeboden om beoordeeld te worden. Een hoorzitting met de burger en het inwinnen van informatie bij derden kan onderdeel uitmaken van de behandeling. De behandelaar stelt vast of het bezwaar gegrond, deels gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk is. In alle gevallen ontvangt de burger een uitspraak van Toeslagen in de vorm van een Beslissing op bezwaar. De Beslissing op bezwaar wordt opgesteld als kantoorbrief en door de behandelaar verzonden aan de burger.

Een bezwaar dat meerdere regelingen raakt wordt zoveel mogelijk als één bezwaar afgehandeld, maar het is ook mogelijk om uit te splitsen per regeling, bijvoorbeeld wanneer het bezwaar voor een van de regelingen veel sneller afgehandeld kan worden dan voor de andere. Bezwaren van burgers tegen voorschotbeschikkingen worden zoveel mogelijk als een mutatie afgehandeld, na afstemming hierover met de burger³. Voor bezwaren van burgers tegen definitieve beschikkingen wordt altijd het bezwaarproces gevolgd.

Bezwaren tegen het gehanteerde inkomen worden doorgezet naar de keten inkomstenbelasting. Toeslagen is hierin volgend en neemt de uitspraak van de keten inkomstenbelasting op het bezwaar en het nieuwe vastgestelde inkomen over.

Schematische weergave.

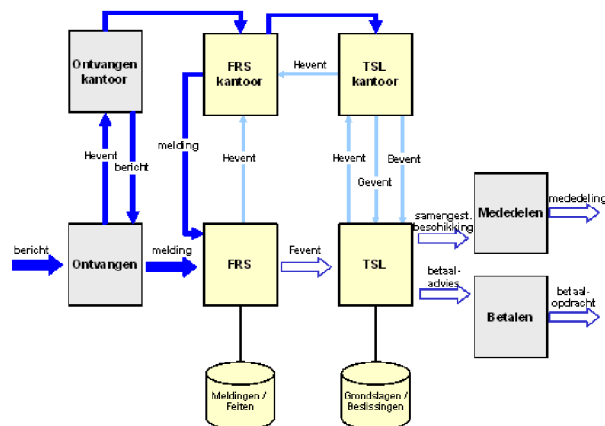


Figuur 10 Behandelen bezwaar

Behandelen Klacht. Een burger kan het ook oneens zijn met B/T over de wijze

waarop hij/zij is behandeld of de wijze waarop B/T haar taken heeft uitgevoerd. Hiervoor kan een klacht worden ingediend. Relevante stappen in het behandelen van een klacht zijn: het intaken van een klacht, het horen van de 'klager', het opvragen van aanvullende informatie, het innemen van een standpunt, het mededelen van het standpunt en het afhandelen van de consequenties van een ingenomen standpunt. Soms komt bij de behandeling van een klacht een nieuw feit aan het licht. In dat geval wordt opnieuw recht en hoogte bepaald. Tot slot is herroutering van klachten naar een ander bedrijfsonderdeel mogelijk.

Een klacht komt vaak binnen als ongestructureerd bericht. De afhandeling daarvan is hieronder schematisch weergegeven:

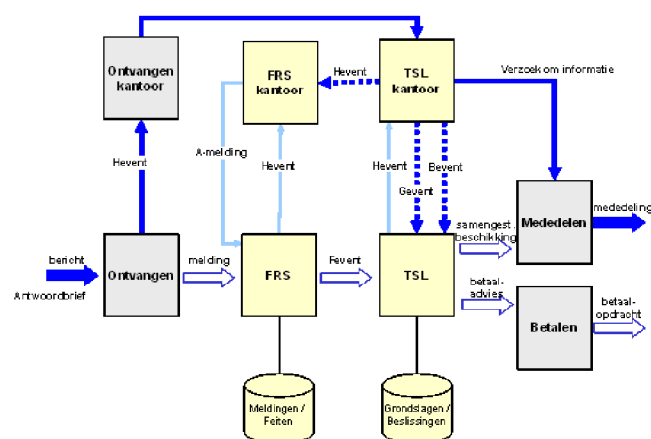


Figuur 11 Behandelen klacht

Behandelen Vraag/Verzoek om informatie.

Het behandelen een vraag of verzoek om informatie kent vele inrichtingsvormen. BelTel (Toeslagen), Balie en intermediairs spelen een belangrijke 1^e front-office-rol om daaraan invulling te geven. Zie Dienstencatalogus voor een overzicht van gebruikte diensten van andere bedrijfsonderdelen.

Er kunnen ook vragen/verzoeken binnenkomen waarbij behandeling door een kantoormedewerker van toeslagen noodzakelijk is. In onderstaande figuur is het behandelen van zo'n vraag of verzoek schematisch weergegeven.



³ Voorschotbeschikking is een voor bezwaar vatbare beschikking.

Figuur 12 Behandelen informatievraag/verzoek

Behandelen Beroep. Een speciaal geval van burgerinterventies is het afhandelen van een gerechtelijke uitspraak a.g.v. het instellen (door een burger) van beroep. Het beroep wordt niet rechtstreeks bij Toeslagen ingediend, maar bij het openbaar ministerie (OM).

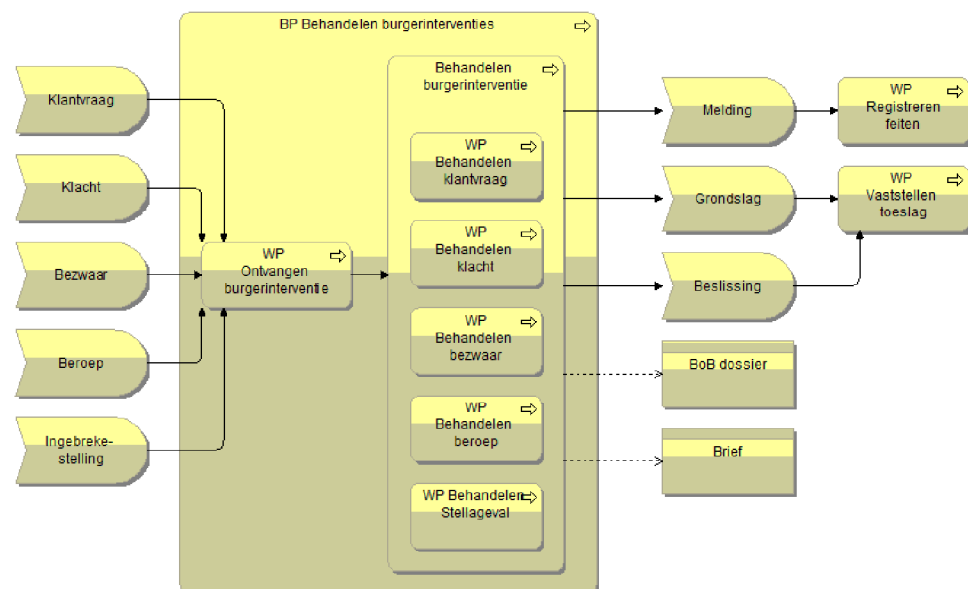
Het werkproces Behandelen Beroep is gericht op het bepalen van de consequenties van een gerechtelijke uitspraak voor recht en hoogte van een toeslag.

- O.3. Het innemen van een standpunt in een beroepszaak wordt uitgevoerd door RTP'ers. Het betreffende werkproces wordt als onderdeel van de staforganisatie beschouwd.

Burgerinterventies met gevolgen voor recht en hoogte (m.n. bezwaar en beroep) worden na behandeling in dit bedrijfsproces doorgesluisd naar het proces Verstrekken Voorschot of Definitief Toekennen.

Behandelen 'Stellageval'. Behandelen van gevallen waarbij voor de burger een schrijnende situatie dreigt te ontstaan door langlopende en complexe problematiek. Hierbij wordt intensief samengewerkt met andere bedrijfsonderdelen (bijv. Centrale Administratie, regiokantoren, invordering, klantregistratie, Belasting/Telefoon) of overheidsorganisaties (bijvoorbeeld de gemeente, SVB, IND). De problemen worden meestal in de reguliere processen aangekaart (bezwaren, klachten, BelastingTelefoon of via een bezoek aan het regiokantoor) om vervolgens door de collega's te worden doorgezet naar het Stellateam. Het Stellateam beschikt over mogelijkheden om buiten de standaardprocedures en -voorzieningen om te beschikken en betalen.

Op de volgende pagina is een schematische weergave van Burgerinterventies opgenomen.

**Figuur 13 Behandelen Burgerinterventies**

Proceskenmerken

Doel	Het binnen gestelde termijnen, volledig en rechtmatig afhandelen van een klacht van een toeslaggerechtigde of derden, bezwaar van toeslaggerechtigde, gerechtelijke uitspraak of informatieverzoek.
------	---

Leidend principe	Klanttevredenheid
Invoer	Klacht, bezwaar, gerechtelijke uitspraak, vraag/verzoek.
Uitvoer	Melding, grondslag, beslissing, brief, telefonisch contact, BoB-dossier.
Preconditie	-
Postconditie	Bezwaar: definitieve toeslag Beroep: gerechtelijke uitspraak.
Aantallen ⁴	Klachten: 6k Bezwaren: 100k Vragen/verzoeken: N.b. Beroep: 4k
Doorlooptijd	-
Openingstijden	Kantoortijden
Typering stromen	Heterogeen, onderscheid in standaard- en complexe gevallen.

Een overzicht van gebruikte bedrijfservices van andere bedrijfsonderdelen volgt in 2013.

analyse van ontwikkelingen

pull

portfolio

Het onderscheid tussen standaard- en complexe gevallen zal naar verwachting ook worden toegepast op de werkprocessen van Behandelen Burgerinterventies.

Vanaf Q1 2013 verloopt het betalen en beschikken van Beslissingen op bezwaar met betrekking tot Kinderopvangtoeslag en KGB (dan) conform de door de SVB vastgestelde behandelsoort.

Medio 2013 wordt de Beslissing op bezwaar via het geautomatiseerde verstrekkingproces gegenereerd en aan de burger gezonden.

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

⁴ Aantallen zijn ontvangstcijfers 2012 t/m week 50 over alle voorbije toeslagjaren.

4 Handhavingsinterventies

Het procesgebied Handhavingsinterventies omvat de toezichtprocessen van Toeslagen, met uitzondering van 'toezicht in de actualiteit' dat direct bij het verstrekken wordt uitgevoerd.

4.1 BP Afhandelen handhavingsinterventies

situatie 2012

Het afhandelen van handhavingsinterventies is onderverdeeld in vijf werkprocessen.

Dit zijn:

- Individueel toezicht
- Seriematig toezicht
- Semi-massaal toezicht
- Semi-geautomatiseerd toezicht
- Massaal geautomatiseerd toezicht

Individueel.

Betreft toezicht met betrekking tot één aanvrager of een hele selecte groep aanvragers. Vanuit Toeslagverstrekking, Behandelen burgerinterventies, Handhavingsregie/Intelligence of van derden kunnen risicosignalen of fraudesignalen komen die in dit proces worden onderzocht en waarover een standpunt wordt ingenomen. Zo nodig wordt aanvullende contra-informatie opgevraagd bij derden en wordt Intelligence ingeschakeld voor een analyse op BSN-niveau. Handhavingsregie speelt een rol bij het vaststellen van het behandelplan (de gewenste behandeling). Boetewaardige gevallen worden een boete opgelegd, 'zware' gevallen worden afgestemd met de FIOD voor eventueel onderzoek door het openbaar ministerie.

Seriematig

Proces met betrekking tot een (risico)groep aanvragers waarbij minder dan 1.000 aanvragen zijn betrokken en waarbij de complexiteit c.q. uitzonderlijkheid om een handmatige behandeling vraagt. Handhavingsregie stelt de populatie vast en maakt behandelplan. In overleg met Productieregie wordt de gewenste productiedatum vastgesteld.

Semi-massaal

Omvat een (risico)groep aanvragers waarbij meer dan 1.000 aanvragen zijn betrokken, maar waarbij (wederom) een handmatige behandeling is vereist. In afwijking van seriematig toezicht wordt het toezicht opgenomen in de handhavingskalender.

Semi-geautomatiseerd

Proces voor een (risico)groep aanvragen waarbij een gedeelte van het proces geautomatiseerd kan worden verwerkt. Indien het geen ad hoc processen betreft zullen deze worden opgenomen in de handhavingskalender.

Massaal geautomatiseerd

Betreft proces met betrekking tot een (risico)groep aanvragen waarbij het gehele proces geautomatiseerd kan worden verwerkt.

Doel	Uitvoeren van thematisch 'achteraf' toezicht.
Leidend principe(s)	Risicogericht, rechtmatigheid
Invoer	Risicosignalen, fraudesignalen
Uitvoer	Melding, grondslag, beslissing, brief, boete, toeslagdossier t.b.v. overdracht aan FIOD.
Preconditie	Aanvraag toeslag, lopende toeslag of beëindigde toeslag.
Postconditie	Beoordeling risicosignaal of fraudesignaal afgerond met een of meer van onderstaande resultaten: - Geen gevolgen

	- Recht en hoogte aanpassen - Boete opgelegd - Overgedragen aan FIOD
Aantallen	-
Doorlooptijd	-
Openingstijden	Kantoortijden
Typering stromen	Van heterogeen (individueel) tot homogeen (masaal geautomatiseerd)

analyse van ontwikkelingen

pull

portfolio

Medio 2013 is het toezicht doelgroepers structureel ingericht. Dit betekent periodieke uitwisseling van doelgroepgegevens met UWV, DUO en gemeenten. Het toezicht in 2013 is gericht op doelgroepstatus, in 2014 wordende doelgroepen hier aan toegevoegd.

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

5 Regievoering

Het domein Regievoering omvat de ketenregie vanuit de organisatiequadranten Productie, Handhaving en Bedrijfsvoering.

5.1 BP Productieregie

situatie 2012

B/T is verantwoordelijk voor regie op de (productie)keten. Daarvoor is doorlopend monitoring, (bij)sturing en het maken van afspraken met ketenpartners (Belastingdienst intern, en extern) nodig over kwantiteit, planning en kwaliteit van werkstromen. Het bedrijfsproces Productieregie is hiervoor verantwoordelijk. Processen/werkstromen waarover regie wordt gevoerd zijn:

- Bezwaar;
- Beroep;
- Klacht;
- Vraag/verzoek;
- Uitval/uitworp/afwijkend behandelen.

NB. Fraudebehandeling (individueel toezicht) en het belcentrum vallen onder de verantwoordelijkheid van handhavingsregie.

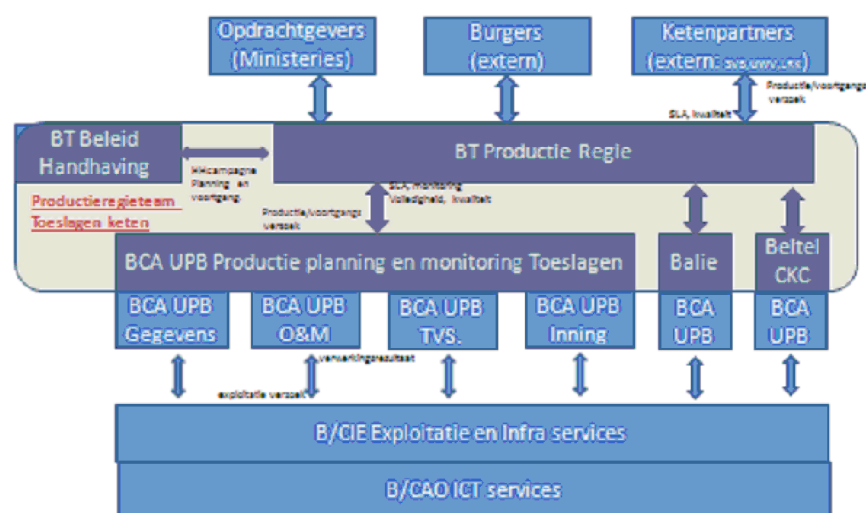
Het belangrijkste proces binnen productieregie is het plannen, prioriteren, en regisseren van de kwalitatieve en kwantitatieve productiedoelstellingen op basis van het stuurcontract B/T⁵. Aan de hand van 5Q-productieplannen worden werkbundels geselecteerd die aan de uitvoerende processen worden aangeboden.

Het managen van de productie is elementair ingericht. Dit wil o.a. zeggen dat middels standaard- en ad hoc rapportages (queries) een basisinzicht kan worden gekregen in de voortgang en kwaliteit van de ketenproductie. Aan de hand hiervan kan afstemming over en bijsturing van de productie plaatsvinden.

Het plannen, prioriteren en regisseren van de ketenproductie kan worden geoptimaliseerd door a) productie- en handhavingsregie meer op elkaar aan te sluiten, b) de informatiebehoefte specifiek(er) in te richten door bijv. logische 'kolommen' in het EDW te onderkennen, c) optimaler gebruik te maken van de mogelijkheden binnen de workcenters en te variëren in selectiediepgang en uitvoeringsvrijheid, d) risicogericht te gaan werken ('wat is effectief') in plaats van taakgericht ('wat moet') en e) productiemonitoring af te stemmen op de werkelijke behoefte, o.a. de overgang van event-driven en batchgeoriënteerde processen.

Een schematische (context)weergave van productieregie is op de volgende pagina opgenomen.

⁵ Het realiseren van de productie wordt geschaard onder het aspect sturing van de verschillende bedrijfsprocessen.



Figuur 14 Productieregie

Daarnaast kent productieregie nog de processen: a) ontwikkelen en implementeren van (productie)beleid, b) kwaliteitscontrole en -verbetering productieproces en c) kwaliteitscontrole en verhogen toepasbaarheid gebruik authentieke bronnen. Deze werkprocessen worden in een volgende versie verder uitgediept.

analyse van ontwikkelingen

pull
Volgt 2013.
portfolio

Push

situatie <<target eejj>>

Volgt Q1-2 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt Q1-2 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

5.2 BP Handhavingsregie

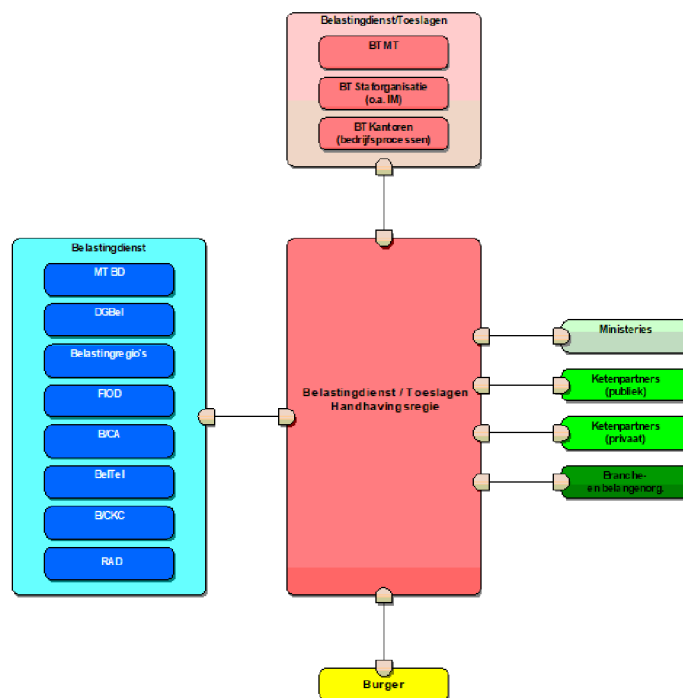
situatie 2012

Inzet van Belastingdienst (Toeslagen) is de mate waarin burgers en bedrijven vrijwillig hun verplichtingen nakomen maximaal te vergroten (compliance). Om dat doel te bereiken wordt gebruik gemaakt van een uitgebreid instrumentarium, reikend van **dienstverlening**, via horizontaal en verticaal **toezicht** tot **opsporing**. Zo geven we belastingplichtigen de aandacht die zij verdienen (nastreven maximaal handhavingseffect én garanderen minimaal handhavingsniveau). Om met onze activiteiten steeds het maximale effect op de compliance te bereiken, maken we in

onze aanpak van geval tot geval keuzes welk instrument we inzetten. Dat keuzeproces wordt handhavingsregie genoemd. Handhavingsregie is een bestuurlijk proces dat het volledige handhavingspalet van Toeslagen omvat. Op basis van de bestuurlijke keuzes worden zowel de (eigen) toeslagenprocessen als de 'keten' gestuurd.

De werkprocessen die binnen handhavingsregie kunnen worden onderkend worden in een volgende versie benoemd en uitgewerkt.

Onderstaande figuur bevat een schematische contextweergave van Handhavingsregie.



Figuur 15 Context handhavingsregie

Proceskenmerken

Doel	Sturen van de handhaving van B/T
Leidend principe	Doelmatigheid (compliance vs. gerechtigheid)
Invoer	- kaders (ministeries, controleautoriteiten, ketenpartners)
Uitvoer	- advies en beleid - (concept) convenanten (met andere handhavingsorganisaties) - handhavingsplannen - intelligenceopdrachten - werkbundels/werkvoorbereiding (klantbehandeling en handhavingsinterventies) - effect- en mismatchrapportages - uitsluitlijsten - etc.
Preconditie	-
Postconditie	-
Aantallen	-
Doorlooptijd	-
Openingstijden	Kantoortijden

analyse van ontwikkelingen

pull

Volgt 2013.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

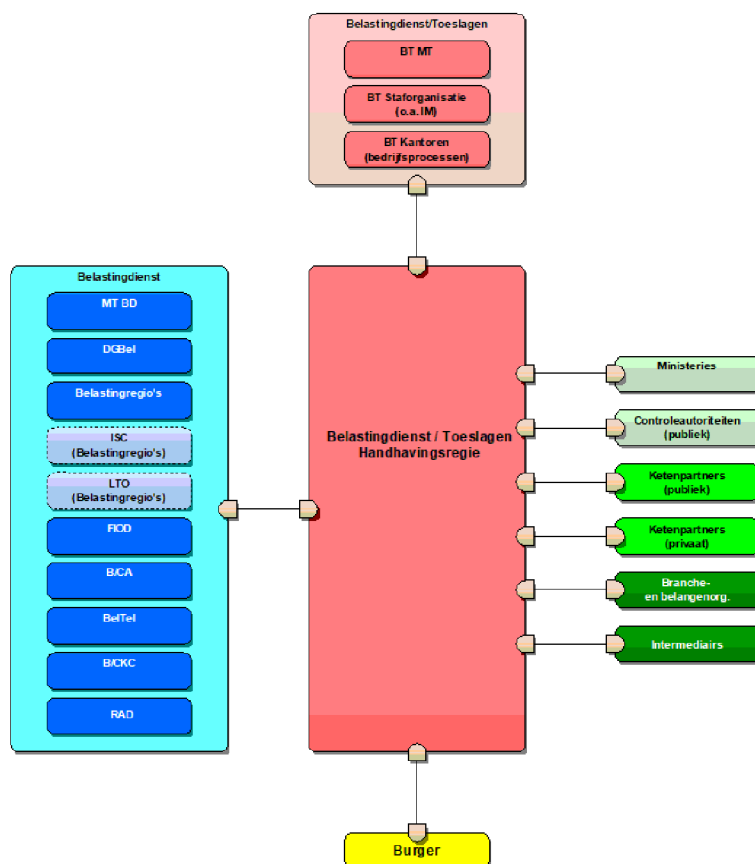
5.3 BP Intelligence**situatie 2012**

Intelligence is het product dat voortkomt uit het verzamelen, analyseren en veredelen van gegevens die worden omgezet in relevante (handhavings)informatie. Op die informatie kan de besluitvorming voor de handhaving worden gebaseerd. Het proces dat dit product oplevert is het Intelligenceproces. Het Intelligenceproces voor B/T richt zich met name op het zicht krijgen op (gedragingen van) burgers zodat we onze benadering op de groep kunnen afstemmen.

Een belangrijk element binnen de inrichting van Intelligence is het doorlopend kunnen beschikken over diverse soorten interne en externe gegevens. Met name uitvoeringsgegevens, gedragogerelateerde gegevens en fraude- en risicosignalen. Hiervoor wordt geput uit de (standaard) informatiebehoeften die door het EDW worden afgedekt; deze zijn echter BI-georiënteerd en niet toereikend. Aanvullende informatie wordt verkregen vanuit verschillende klantbeeldadministraties. Ook dit is niet optimaal door o.a. asynchroniteit in gegevens.

Een ander belangrijk onderdeel is het analyseren en veredelen van gegevens tot relevante handhavingsinformatie. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een geavanceerde analyse- en dataminingomgeving; deze is alleen aangesloten op het EDW. Het ontsluiten van aanvullende klantbeeldinformatie vindt plaats d.m.v. (ad hoc) queries. Hoge complexiteit in combinatie met verschillende bronnen zorgen voor wisselende kwaliteit.

Schematische contextweergave.



Figuur 16 Context intelligence

Proceskenmerken

Doel	-
Leidend principe	Interpreteerbaarheid
Invoer	Interne/externe uitvoeringsgegevens, gedragsgerelateerde gegevens, fraude- en risicosignalen.
Uitvoer	Producten: - 'strategische' verkenningen - (evaluatie)onderzoeken - trendanalyses - monitoring - weegregels - werkbundels (toezichtlijsten) - contra-informatie - etc.
Preconditie	Handhavingsregie is opdrachtgever voor Intelligence; de opdrachten zien in hoofdzaak op het leveren van informatieproducten die rechtstreeks bijdragen aan te maken keuzes maken voor het 'primaire proces'
Postconditie	-
Aantallen	-
Doorlooptijd	-
Openingstijden	Kantoortijden

analyse van ontwikkelingen

pull

Volgt 2013.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

5.4 BP Informatieregie

situatie 2012

Analoog aan de regie op de productie, is ketenregie nodig op de verantwoording en informatieverstrekking aan derden, zowel gepland als ongepland. Het maken van afspraken met derden en het monitoren van planning en kwaliteit van de te leveren informatieproducten zijn kerntaken binnen dit bedrijfsproces.

Het informatieregieplan en standaard- en ad hoc queries zijn belangrijke instrumenten bij het voeren van informatieregie.

- O.4. SLA-monitoring op gegevensleveranties van derden maken deel uit van de beheerprocessen binnen het voortbrengingsproces en niet van de primaire bedrijfsprocessen.

Schematische weergave.

Volgt.

analyse van ontwikkelingen

pull

Volgt 2013.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

6 Verantwoording en Informatieverstrekking

De bedrijfsprocessen binnen dit procesgebied zijn belast met het verantwoorden richting de beleidsverantwoordelijke ministeries en het verstrekken van informatie aan derden.

6.1 BP Verantwoorden ministeries

De informatie hiervoor is in ruwe vorm beschikbaar en zal in de reviewversie worden toegevoegd.

6.2 BP Informatieverstrekking derden

Idem.

7 Ondersteuning

Het domein Ondersteuning omvat alle toeslagenprocessen die een essentiële, maar indirecte bijdrage leveren aan de hiervoor beschreven primaire processen. De processen realiseren geen toeslagendiensten maar zijn hieraan ondersteunend.

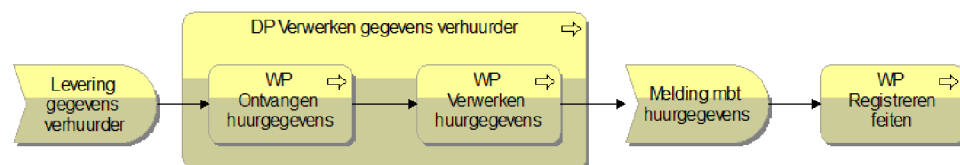
7.1 Beheren verhuurdersadministratie (VHA)

situatie 2012

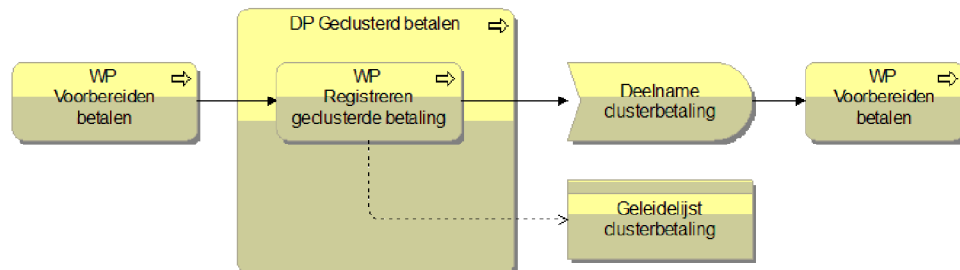
Omdat er geen centraal register met verhuurgegevens bestaat en B/T bovendien geclusterd moet (kunnen) betalen aan verhuurders, beheert B/T hiervoor een eigen gegevensadministratie. Hierbinnen bestaan de volgende drie deelprocessen:

- Verwerken huurgegevens, d.w.z. het registreren van huurlasten van huurders (gemeld door verhuurder) en het registreren van eigenaarschap/verhuur en contactgegevens van verhuurders (relatiebeheer) t.b.v. geclusterde betaling, in de toekomst eventueel te koppelen aan een convenant derde betaling.
- Registreren clusterbetaling. Wanneer een burger heeft aangegeven dat betaling aan derde dient plaats te vinden wordt vanuit de verstrekkingenprocessen in de verhuurdersadministratie gecheckt of verhuurder dit faciliteert en de betaling geclusterd moet worden. Zo ja, dan wordt dit in de verhuurdersadministratie vastgelegd. De betaling verloopt via de verstrekkingenprocessen.
- Verwerken terugbetaling geclusterde betaling.

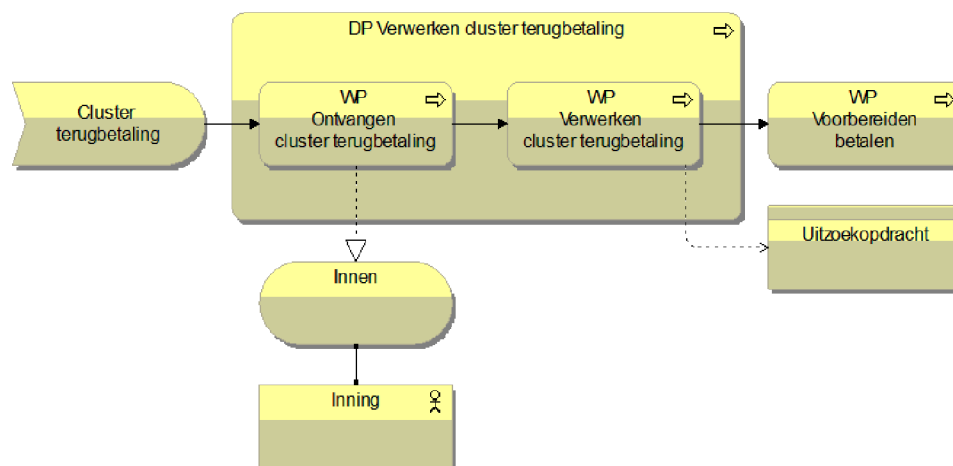
Schematische weergave van de processen van de VHA.



Figuur 17 Verwerken huurgegevens



Figuur 18 Gedusterd betalen



Figuur 19 Terugbetaling geclusterde betaling

Doel	Het beheren van (ver)huurgegevens en geclusterde betalingen.
Leidend principe	Juistheid/volledigheid, dienstbaarheid
Invoer	(Ver)huurobjectgegevens, waaronder adresgegevens en huurprijs.
Uitvoer	Melding, betaling,
Preconditie	-
Postconditie	-
Aantallen	-
Frequentie	-
Doorlooptijd	-
Openingstijden	-
Typering stromen	-

analyse van ontwikkelingen

pull

In 2014 vervalt de huidige clusterbetaling agv de wetgeving één bankrekeningnummer. Het is nog onderwerp van gesprek of verhuurders in 2014 mogen deelnemen aan derden-betaling. In beide gevallen betekent het dat VHA processen vereenvoudigen.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

7.2 Vaststellen Inkomen Toeslagen (VIT)

VIT verzorgt voor Toeslagen de levering van het samengestelde definitief toetsingsinkomen. Dit wordt opgebouwd uit de volgende componenten: BRI inkomen, NINBI, vermogen, beschrevenheid, fiscaalpartner.

Het vaststellen van het inkomen Toeslagen omvat de volgende werkprocessen

- Beheren doelgroep; Er wordt voortdurend bijgewerkt (doelbinding) voor welke burgers en jaren de inkomensgegevens voor Toeslagen worden uitgevraagd.
- Verstrekken samengesteld def. Toetsingsinkomen. Het proces verzamelt de benodigde gegevens, stelt het def. toetsingsinkomen vast en meldt dit 'spontaan' zodra het compleet is (bestaande uit BRI, FLG-inkomen, NINBI, vermogensindicatie, fiscaal partnerschappen, niet dubbel opnemen...).
- Om VIT in staat te stellen de def.toetsinkomens te vormen zijn er een aantal werkprocessen om VIT te laden met verzamelinkomens/fiscaalpartnerschap uit ABS/NINBI, loongegevens vanuit FLG, vermogens uit SBI en buitenlandse inkomens uit NINBI. Zodra VIT aansluit op BRI vervalt een deel van deze werkprocessen).
- Leveren herziene toetsingsinkomens

Proceskenmerken (volgt 2013)

Doel	-
Leidend principe	-
Invoer	-
Uitvoer	-
Preconditie	-
Postconditie	-
Aantallen	-
Frequentie	-
Doorlooptijd	-
Openingstijden	-

analyse van ontwikkelingen

pull

Volgt 2013.

portfolio

push

situatie <<target eejj>>

Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen

Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

7.3 Normenbeheer

situatie 2012

De voor B/T relevante wet- en regelgeving kent vele normen die van invloed zijn op

BoA Toeslagen sectie II Processen v0.8

xxiii/47

recht en hoogte binnen een of meerdere toeslagregelingen.

Doel	Het beheren van (wettelijke) normen t.b.v. gebruik in het processen in het procesgebied Toeslagverstrekking.
Leidend principe(s)	Nauwkeurigheid, traceerbaarheid, instelbaarheid
Invoer	Wet- en regelgeving
Uitvoer	-
Preconditie	-
Postconditie	-
Aantallen	-
Frequentie	-
Doorlooptijd	-
Openingstijden	Kantoortijden

Analyse van ontwikkelingen

pull
Volgt 2013.
portfolio

push

situatie <<target eejj>>
Volgt 2013.

kwaliteitseisen en maatregelen
Volgt 2013.

Nr.	Eigenschap	Eis (SMART)	Maatregel	Prioriteit	Document

7.4 Terugmelden basisregistraties

Volgt 2013.

- O.5. B/T voert een aantal ondersteunende (kantoor)processen uit waarbinnen events worden gestapeld tot batches en v.v. De zgn. omvormers en stapelaars. Deze worden gerekend tot de applicatielaag.

Principes

De hieronder beschreven architectuurprincipes⁶ zijn afgeleid van de businessprincipes (Kern) of zijn een bedrijfsspecifieke invulling van de architectuurprincipes van IV-beleid.

AR.1	3-6-9
definitie	We hebben een architectuur waarmee we in staat zijn om in 3, 6, of 9 maanden te veranderingen te realiseren. 3 Maanden voor 'eenvoudige' aanpassingen met impact op een specifieke business-, applicatie- of infra-component, bijv. bedrijfsregels. 6 Maanden wanneer sprake is van impact op meerdere componenten, maar geen gevolgen voor burgers of derden. 9 Maanden voor complexe aanpassingen met impact op de hele verwerkingsketen en burgers of derden. Bijv. nieuwe meldingen of wijzigingen aan beschikkingen.
onderbouwing	Wet- en regelgeving is voortdurend onderhevig aan veranderingen. B/T moet in staat zijn om snel op deze veranderingen te kunnen anticiperen c.q. invulling te kunnen geven.
consequenties	Volgt

AR.2	Gebeurtenisgedreven architectuur (event-driven)
definitie	We hebben een architectuur waarmee we direct op 'onvoorspelbare' omgevingsveranderingen (burgers, derden) kunnen reageren (life-events). We handelen af volgens de gebruiken van het kanaal waarmee de burger heeft gecommuniceerd. Bijv. gebruik portal (web) is direct terugkoppeling van het resultaat. Near-realtime.
onderbouwing	Met dit architectuurprincipe wordt invulling gegeven aan de businessprincipes 'burger centraal', 'transparantie naar de burger' en 'wendbaar' alsmede het uitgangspunt 'responsetijd in lijn met verwachting burger.
consequenties	Servicegeoriënteerde verwerking (abonnementsstructuur), knip in event-gedreven en batchgedreven verwerking en aanbieden van informatie diensten die een burger, kantoor of derde real-time informeren over de actuele toestand van de toeslagen. De zgn. portals.

AR.3	
definitie	Au fil de l'au.
onderbouwing	Onze architectuur is in staat om het gedrag/volgorde van onze omgeving te volgen. Dit betekent zo weinig mogelijk (tijds)afhankelijkheden en volgorde restricties in de verwerking.
consequenties	Volgt

AR.4	
definitie	Toetsen o.b.v. basisregistraties en authentieke bronnen
onderbouwing	Life-events gemeld door een burger worden zo(veel) mogelijk direct getoetst aan basisregistraties of authentieke bronnen. Life-events kunnen gemeld worden door meerdere bronnen. De tijdlijnen hiervan zijn reproduceerbaar.
consequenties	Volgt

AR.5	
definitie	Ontkoppeling 'generieke' feiten en bedrijfsspecifieke verwerking

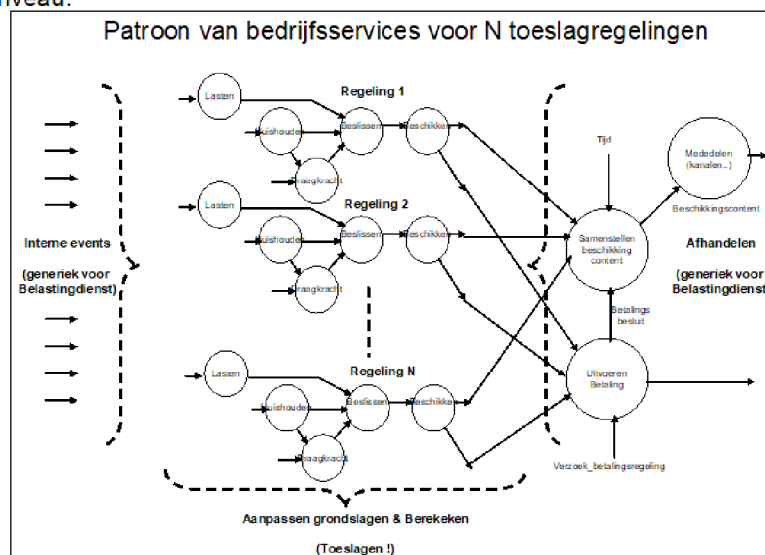
onderbouwing	Het afleiden van feiten n.a.v. gemelde life-events is ontkoppelt van het vaststellen van recht en hoogte van een toeslag.
consequenties	Volgt

AR.6	Risicogebaseerd werken.
definitie	Onze architectuur maakt het mogelijk om risicogericht te werken.
onderbouwing	Hiermee wordt invulling gegeven aan het businessprincipe 'iedere burger krijgt de aandacht die hij/zij verdient'
consequenties	Volgt

AR.7	Multichannel architectuur
definitie	We kunnen onze diensten multichannel leveren, afhankelijk van het belang van de burger.
onderbouwing	De burger staat centraal. Een optimale dienstverlening richting de burger zorgt voor compliancy en ontlasting van onze toezichtstaken.
consequenties	Volgt

AR.8	Ontkoppeling toeslagproducten
definitie	Elke toeslagregeling heeft geen directe koppeling met een andere toeslagregeling, wel met bovenliggende AWIR-wet- en regelgeving.
onderbouwing	Wet- en regelgeving is voortdurend onderhevig aan veranderingen. B/T moet in staat zijn om snel op deze veranderingen te kunnen anticiperen c.q. invulling te kunnen geven. Een maximale ontkoppeling van de toeslagregelingen draagt bij aan de wendbaarheid.
consequenties	Volgt

Onderstaande figuur geeft een schematische weergave van de ontkoppeling op serviceniveau:



AR.9	Met terugwerkende kracht vaststellen recht en hoogte
definitie	Onze architectuur is in staat om met terugwerkende kracht veranderde wet- en regelgeving te effectueren.
onderbouwing	Zie AR.8
consequenties	Volgt

⁶ Een architectuurprincipe geeft richting, een ontwerpbeslissing is een concrete invulling daarvan.

AR.10	Architectuurafwijkingen worden niet onderhouden
definitie	Er wordt geen (structureel) onderhoud uitgevoerd op architectuurafwijkingen.
onderbouwing	Architectuurafwijkingen zijn (in principe) tijdelijk van aard en dienen z.s.m. te worden vervangen door een structurele oplossing.
consequenties	Volgt

Proces catalogus

proces	omschrijving	van	aan
<<>>	<<>>	<<>>	<<>>
<<>>	<<>>	<<>>	<<>>
<<>>	<<>>	<<>>	<<>>

Volgt 2013.

Gegevensgebieden en Begrippen catalogus

Hieronder volgt een vereenvoudigde opsomming van de gegevensgebieden zoals deze gebruikt worden binnen Toeslagen. Hiervoor hanteren de life cycle in het proces als leidraad. Op dit niveau is er nog geen sprake van eenduidige definities, het is puur bedoeld voor begripsvorming m.b.t. de bedrijfsprocessen.

Toelichting op een aantal begrippen / objecten die relevant zijn voor toeslagen.

Object	Omschrijving
Gebeurtenis	Wordt ook aangeduid met term life-event. Dit zijn gebeurtenissen in het leven van de burger (of derden) die een verandering tot stand kunnen brengen. Deze verandering kan een trigger zijn voor het proces. Voorbeeld: verhuizing, aanvraag, overlijden, kind gaat naar de opvang, inkomenswijziging.
Melding	Op het moment dat een gebeurtenis aan Toeslagen doorgegeven wordt vindt dit plaats via een melding. Een melding is een gestructureerde vorm van een gebeurtenis met vaste gegevens elementen. Voorbeeld: burger meldt verhuizing (straat, nummer, postcode, stad) , burger meldt kinderopvang gebruik (met uren en tarief).
Feit	Een feit is een waarheid zoals Toeslagen deze geloofd. Op basis van gecontroleerde meldingen (zowel domein als contextvalidaties) kan dit vastgesteld worden. Voorbeeld: geaccepteerde verhuizing want GBA bevestigt het en geen sprake van oud-bewoning, niet geaccepteerde inkomenswijziging want nieuwe inkomen was 11 keer hoger dan vorige.
Grondslag	Grondslagen zijn veelal van feiten afgeleide gegevens of bewerkte feiten die als input dienen om te bepalen wat het recht en hoogte van een toeslag is. Voorbeeld: uitgebreid toeslagenhuishouden door verhuizing van de medebewoner, inkomen en andere gegevens van deze groep mensen wordt gebruikt om voor huurtoeslag bepalen. Afgetopte kinderopvanglasten want opgegeven aantal uren zat boven de max grens.
Beslissing	Dit is het resultaat van een 'berekening' over het de periode van recht hebben en eventueel de hoogte van dit recht per periode. Voorbeeld: iemand heeft 3 maanden geen recht want zijn aanvraag ging in per 1 april, daarna een periode tot 1 juli met recht X en na 1 juli recht X+n vanwege een extra medebewoner in huishouden.
Concept-beschikking	Een conceptbeschikking is een 'direct' raadpleegbare beslissing aangevuld met allerlei feit- en grondslag gegevens. Dit zijn de gegevens die je ziet bij het bekijken van je actueel recht. Aan de conceptbeschikking kunnen (nog) geen rechten ontleend worden, dit is pas mogelijk bij ontvangst van de geformaliseerde beschikking. Voorbeeld: iemand heeft het hele jaar recht op bedrag x, hiervoor zijn gebruikt grondslag y voor inkomen en huurprijs z, etc.

Beschikking	Als periodiek een bepaalde conceptbeschikking geformaliseerd wordt, dan wordt een dagtekening en beschikkingnummer toegevoegd. Dit is een formeel gegeven. Voorbeeld: een conceptbeschikking met dagtekening 10-12-2010 en beschikkingenmerk XXXX-XXXX-XXXX
Betaaladvies	Dit zijn van de beschikking afgeleide gegevens die toeslagen doorgeeft aan Inning om de betaling(srichting) aan te passen. Voorbeeld: het toeslagbedrag van burger X is per 1-6-2010 veranderd met € +600,- of burger heeft vanaf 1-7-2010 clusterbetaling.
Samengestelde mededeling	Dit zijn verschillende beschikkingen samengevoegd en aangevuld met status en toelichting gegevens. Dit zijn de gegevens die gecommuniceerd worden met (Ontvangen en) Mededelen. Voorbeeld: burger heeft een beschikking voor regeling huur en zorg, al zijn meldingen zijn verwerkt behalve zijn melding inkomenswijziging, deze is nog in behandeling.
Mededeling	Dit is de daadwerkelijke mededeling die naar de burger gaat. Dit kan een samengestelde mededeling zijn aangevuld met (adres) gegevens. Voorbeeld: een aantal A4tjes met informatie over één of meerder beschikkingen.
Betaling	Dit is de het daadwerkelijke bedrag dat betaald of gevorderd gaat worden, eventueel gefaseerd. Voorbeeld: burger krijgt per maand € 60,- uitbetaald of burger krijgt vordering van € 260,-.

De specifieke begrippen die per gegevensgebied gehanteerd worden zijn hier nog achterwege gelaten.

Kanaal catalogus

Toeslagen hanteert de volgende kanalen en subkanalen.

Kanalen	Subkanalen
Internet	Persoonsgebonden Internet
	Niet Persoonsgebonden Internet
	Elektronische Bestandsuitwisseling
Telefoon	Telefoon
Balie	Balie BD
	TSP (voorheen HIP)
Post (inc koerier)	Gestructureerd papier
	Ongestructureerd papier
	Massale Gegevensdrager (DVD / Tape)

Internet, specifiek de burgerportal Toeslagen, is het voorkeurskanaal, gestructureerd papier het standaard kanaal voor mededelingen. In Q4 2013, bij MAC2014, gaat dat laatste veranderen als wordt aangesloten op de berichtenbox van MijnOverheid.nl.

Om meer zicht te krijgen hoe deze kanalen benut worden en wie ze gebruikt helpt onderstaand overzicht waarmee de (externe) diensten gepositioneerd worden per mogelijke afnemer en mogelijk kanaal.

	burger	intermediairs / derden	opdrachtgevers / politiek	internet / elektronisch	telefoon	post / fysiek	balie / TSP
Dienst							
Informatie							
algemene informatie verstrekken	X	X		X	X	X	X
informatie over wet en regelgeving verstrekken	X	X		X	X	X	X
invulondersteuning bieden	X	X			X		X
status informatie verstrekken	X			X	X	X	X
dossierinformatie (actueel recht)	X			X	X		X
opvragen hulp- en informatiemateriaal	X	X			X		X
proefberekening maken	X			X			X
formeel uitspraak doen over toeslag	X	SVB				X	
attendering							
burger attenderen over ontbreken gegevens	X				X	X	
burger attenderen over mogelijk (hoger) recht op toeslag	X				X	X	
transactie							
beschikbaar stellen van transactie hulpmiddelen	X	X		X	X	X	X
betrekken van (burger)gegevens van een derde		X		X		X	
verwerking							
bepalen gevolgen van melding voor gegevenspositie burger	X			intern	intern	intern	intern
bepalen gevolgen van melding voor toeslag(en)	X	SVB		intern	intern	intern	intern
beantwoorden klantvraag	X	X		intern	X	intern	X

afhandelen klacht	X	X		intern	X	intern	X
beslissen op (ontvankelijkheid) bezwaar	X			intern	intern	intern	intern
verwerken uitspraak beroep	X	Rechtbank		intern	intern	intern	intern
schatten inkomen volgend jaar	X			intern	intern	intern	intern
financieel							
betalen	X			X			
geclusterd betalen	X	Verhuurder		X			
vorderen	X			X			
gefaseerd vorderen	X			X			
verrekenen	X			X			
verantwoording							
verantwoorden over financiën			X	X			
bestuurlijke informatie verstrekken			X	X			

Dienstencatalogus

De tabel hieronder bevat de diensten die door B/T worden geleverd

	Diensten BT	Omschrijving
	Productie	
PD	Productie –regie diensten	
	Verstrekken Toeslag	Het verstrekken, tijdig en rechtmatig, van een toeslag aan de burger
	Regisseren productie in de Toeslagenketen	Regie uitvoeren in de productie van de procesketen Toeslagen in afstemming met de ketenpartners.
	Regisseren (handmatige) productie teams	Regie uitvoeren op het handmatig proces Toeslagen over de productieteams in afstemming met de ketenpartners.
	Afspraken beheer interne- en externe ketenpartners	Het maken van afspraken met interne- en externe ketenpartners in de Toeslagen keten over de invulling van de te leveren diensten..
	Leveren productiestatus informatie	Het leveren van informatie aan Bd en DgBel over de uitvoering van het proces, voortgang, voorraden en verantwoording.
PU	Productie –uitvoeringsdiensten	
	Behandelen Uitval	Directe behandeling (dagbasis) van uitval agv het ontbreken van gegevens, inconsistenties, incomplete meldingen door burgers of derden
	Behandelen Uitworp/risico's	Uitvoeren van toezichtacties op basis van uitworp n.a.v. selectieregels voor het massale proces die zijn vastgesteld door handhavingsregie BT
	Behandelen bezwaar	Behandeling van een bezwaar; toeslagen voert de regie naar de burger als bezwaar ook betrekking heeft op ander bedrijfsonderdelen
	Behandelen beroep	Behandeling van een beroep door burger ingediend bij de rechtbank.
	Behandelen klacht	Behandelen van een klacht van burgers of ombudsman die betrekking heeft op Toeslagen, incl. Invordering Toeslagen
	Behandelen schadeverzoek	Behandelen van een schadeverzoek van burger
	Behandelen klantvraag 2e lijns	Beantwoording van complexe klantvragen. (gesteld aan BT of doorgeleid via Beltel/Bali).
	Uitvoeren bijzondere berekening Toeslagrecht en hoogte	Handmatig bepalen van Toeslag recht en hoogte voor bijzondere situaties
	Beheren relaties met externe ketenpartners	Relatie en afspraken beheer van externe ketenpartners van BT. Omvat ook convenanten- en afsprakenbeheer
	Behandelen verzoek van externe Ketenpartners	Informeren en beantwoorden vragen van externe ketenpartners in het Toeslagen proces.
	Actualiseren klantbeeld Toeslagen	Het klantbeeld van burgers wordt actueel gehouden door behandelaars en met gegevens van basis administraties en massaal proces.
	Handhaving	
HR	Handhaving –regie diensten	
	Regisseren handhaving in toeslagketen	Ketenregie uitvoeren op de uitvoering van het opgestelde Handhaving-plan in afstemming met de ketenpartners en BO-en. Dit omvat ook communicatie
	Rapporteren handhaving	Rapporteren mbt handhaving-plan, acties, kwaliteit

	Diensten BT	Omschrijving
HU	Handhaving -uitvoeringsdiensten	
	Onderzoeken risico's op non-compliance	Het onderzoeken van gesignaleerde risico's op non-compliance en vertalen naar effectieve interventies per doelgroep, risicomix en handhaving-plan
	Uitvoeren seriematig toezicht	Handmatig behandelen van series toezichtposten met specifieke complexiteit of risicokenmerken
	Uitvoeren individueel toezicht	Uitvoeren van subject gericht toezicht (grote schuld, fraude, opzet, oneigenlijk gebruik)
	Uitvoeren Intelligence	Doelgericht verzamelen, analyseren en veredelen van gegevens tot informatie om benadering door BT op specifieke groepen te kunnen afstemmen en compliance te verhogen
	Signaleren fraude	Signaleren naar FIOD van specifieke fraude ism ketenpartners
	Opleggen boete	Het vaststellen en opleggen van individuele boete of uitsluitingsmaatregelen.
HC	Handhaving-Communicatie	
	Bevorderen compliance door communicatie	Uitvoering geven aan specifieke communicatie (vorm/kanaal) met doelgroepsegment of externe partij met het doel compliance bevordering
	Bedrijfsvoering	
VD	Verantwoordings diensten	
	Verantwoording naar dgBel en opdrachtgevers mbt de uitvoering van toeslagen	Ism de ketenpartners verzorgen van kwalitatieve en kwantitatieve verantwoordingsrapportages
BV	Bedrijfsvoering- uitvoeringsdiensten	
	Beantwoorden adhoc vragen	Beantwoording ad- hoc vragen.
	Controles	Controle plan en uitvoering met rechtmatigheid uitvoering, kwaliteitsmanagement

Voor de diensten van andere bedrijfsonderdelen wordt verwezen naar desbetreffende BOA's.

Bijlage I. Modelleringsbeslissingen

Hieronder zijn de belangrijkste beslissingen beschreven die een rol spelen bij het modelleren (en presenteren) van de businesslaag van Toeslagen.

1. Het model geeft overzicht en inzicht voor de business en architecten.
→ Een model moet voldoende (inrichting) specifiek zijn en producten en diensten die onderwerp van gesprek zijn moeten herkenbaar in dat model zijn opgenomen.
2. BT hanteert de IV richtlijnen en Archimate richtlijnen (comply or explain)
→ Dit verhoogt bruikbaarheid van het model in afstemming op concern- en andere BO-architecturen.
3. Het model omvat de gehele Toeslagen keten.
→ Het model toont alle relevante ketenpartners (intern/extern) met hun diensten en producten
4. Het model bevat bedrijfsprocessen van BT en de 'Diensten' van anderen.
→ Geen redundantie in BOA's, ketenprocessen komen tot stand op basis van gebruik van elkaars diensten. Dienst is in feit een 'black box' bedrijfsprocesmodel waarvan de producten helder gedefinieerd zijn.
5. Bedrijfsprocessen kennen geval categorieën.
→ De BOA moet een overzichtelijk aantal bedrijfsprocessen bevatten ihkv overzicht en onderhoudbaarheid. Vergelijkbare processen kunnen daarom tot geval categorieën in een bedrijfsproces worden opgenomen en daarmee toch een herkenbaar onderwerp van gesprek blijven.
6. Het model bevat de relevante producten en informatieobjecten.
→ Slechts de objecten die voortkomen uit een bedrijfsproces of dienst en gespreksonderwerp zijn staan in dit model. Die zijn herkenbaar voor de producent, afnemer of externe omgeving. De andere objecten komen terug in procesontwerpen etc.

Bijlage II. Architectuurafwijkingen

Hieronder zijn de belangrijkste architectuurafwijkingen beschreven die zich binnen het processenlandschap van B/T voordoen. De architectuurafwijkingen hebben gemeen dat ze veel businesswaarde toevoegen en/of een zeer lage architectuurfit hebben.

Volgt 2013.

Bijlage III. Toelichting werkprocessen Toeslagverstrekking

Registreren feiten

Het doel van dit proces is het afleiden van feiten uit een melding. Deze feiten kunnen verwerkt worden in afnemende middelprocessen (vooralsnog alleen Toeslagen). Dit proces beoordeelt elke melding op betrouwbaarheid en verwerkbaarheid. Hierbij wordt een bronbeoordeling gebruikt en een interpretatie gedaan hoe deze melding zich verhoudt tot eerdere meldingen met betrekking tot een bepaalde gebeurtenis. De producent kan dynamisch 'instellingen' voor deze controles aanpassen. Als de controle niet slaagt vindt kantoorbehandeling plaats waarbij contact opgenomen kan worden met de burger of door het raadplegen van andere (basis)registraties of applicaties. Afhankelijk van de complexiteit van deze kantoorbehandeling vindt dit plaats bij B/CA UAL (eenvoudig) of binnen Toeslagen (complex) zelf.

Vaststellen recht en hoogte

Dit werkproces is onderverdeeld in *bepalen grondslag* en *berekenen recht en hoogte*. Grondslagen zijn veelal van feiten afgeleide gegevens of bewerkte feiten die als input dienen om te bepalen wat het recht en hoogte van een toeslag is. Er zijn regelingoverstijgende grondslagen die voor elke regeling een eenduidige betekenis hebben en regelings specifieke. Dit proces bepaald deze grondslagen direct na het bekend worden van een nieuw feit of norm en wordt hoofdzakelijk geautomatiseerd uitgevoerd. Er zijn echter ook gevallen denkbaar waarbij de automaat er niet uit komt, dit kan tot kantoorbehandeling leiden. Oorzaken hiervoor zijn ontbreken van gegevens, conflicterende gegevens, complexe niet geautomatiseerde situaties of hoog risico bij gebruik. Dit proces valt volledig onder Toeslagen.

Het berekenen van recht en hoogte bepaald voor een jaar altijd de verschillende perioden van recht en eventueel ook nog verschillende perioden met een verschillende hoogte van dit recht. De trigger hiervoor kan een nieuwe grondslag of feit zijn, maar ook een herberekening i.v.m. nieuwe normen. Het vastgestelde resultaat wordt nog met informatie verrijkt tot het niveau van beschikking. Dit deelproces heeft echter geen kennis of deze conceptbeschikking ook daadwerkelijk beschikt gaat worden. In dit geautomatiseerde proces worden de feiten en AWIR grondslagen verder verwerkt om uiteindelijk te komen tot een conceptbeschikking van een toeslag. Een conceptbeschikking is een gegevensobject van het recht op- en evt. hoogte van de een toeslag, de grondslagen en bijzondere situaties die daarbij behoren. Dit gegevensobject wordt gepubliceerd zodat het direct op de verschillende portals kan worden getoond. Ook hier kan weer sprake zijn van kantoorbehandeling vanwege dezelfde redenen als bij bepalen grondslagen. Dit proces valt volledig onder Toeslagen.

Formaliseren beslissingen

Toeslagen kan per regeling en toeslagjaar periodiek de opdracht geven om beslissingen te formaliseren in de vorm van beschikkingen. Dit gaat volgens een draaiboek dat afgestemd is over de hele keten van printstraat, postbezorging, Inningsysteem en afspraken met de banken. In dit proces wordt de meest recente conceptbeschikking die nog niet eerder geformaliseerd was, van elke burger formeel gemaakt door deze te voorzien van dagtekening en beschikkingskenmerk

Mededelen

Dit proces heeft als eerste de taak alle gereedstaande mededelingen (op informatie niveau) daar waar dat zinvol is bij elkaar toe voegen of juist om informatie te ontdebellen. Het doel is zoveel mogelijk in één bericht en op één moment met de burger te communiceren. Vooralsnog wordt dit proces gebruikt voor beschikkingen samenvoegen (over verschillende regelingen) en aan te vullen met andere relevante (proces)informatie⁷ sinds de laatste mededeling aan die burger en om systeembrieven aan te maken.

Het proces Mededelen van B/CA verzorgt het afdrukken van een mededeling geïntegreerde beschikking, het juridisch archiveren en het afleveren aan het postkanaal.

Betalen

Ook dit proces is opgesplitst in een Toeslagendeel en deel dat door Inning wordt uitgevoerd. Het B/T-deel berekent op basis van elke nieuwe beschikking per toeslagregeling welke wijzigingen direct in de betaling/vordering moeten worden doorgevoerd en welke ge-agendeerd worden voor een nog komende maand. Dit deelproces dient in de toekomst onderdeel uit te gaan maken van het deelproces 'Betalen'.

Het Inningsysteem van de Belastingdienst handelt betalingen af per toeslag. Terugvorderingen, betalingsregelingen etc. worden afgehandeld in dit bedrijfsproces.

⁷ Denk hierbij aan informatie over de afhandeling van door de burger aangeboden meldingen of de te verwachten betalingen.