

Procesbeschrijving & ontwerp

Risicoselectie

Risico Selectie versie 1.00

Colofon

Titel	Procesbeschrijving Risicoselectie
Versienummer	1.00
Datum:	11-09-2013
Documentlocatie	Q:\VEPROW52\TSL_UT_UTWISSELING\Project Risicoselectie\ Procesbeschrijving & ontwerp
Business Analyst	M 06 @belastingdienst.nl

Inhoudsopgave

1	Documenteigenschappen.....	5
1.1	Historie.....	5
1.2	Goedkeuring.....	5
1.3	Distributie.....	5
2	Inleiding.....	6
2.1	Achtergrond.....	6
2.2	Globaal en Detail Procesontwerp.....	7
2.3	Procesontwerp, een uitwerking van de Bedrijfsonderdelen Architectuur (BOA).....	8
2.4	Begrippen.....	11
2.5	Gebruiker(s) en andere betrokken partijen.....	13
2.6	Betrokken partijen en hun Activiteiten per fase binnen RS.....	14
3	Procesbeschrijving en ontwerp.....	16
3.1	Globale procesbeschrijving.....	16
3.2	Continu terugkerende activiteiten.....	18
4	Processen.....	19
4.1	Verzamelen van concept beschikkingen/ bronbestanden voor proefruns en steekproeven..	21
4.2	Uitvoeren proefruns en steekproeven.....	23
4.3	Herijken model.....	25
4.4	Communiceren maand run.....	26
4.5	Uitvoeren Risico Selectie run: analyse, weging en classificatie.....	26
4.6	Vaststellen wel/niet te behandelen posten.....	28
4.7	Uitsluiten beschikken.....	30
4.8	Vaststellen behandelwijze.....	31
4.9	Vervaardigen van werkbundels voor de diverse behandelmodaliteiten.....	32
4.10	Behandelen van de risico selectie posten.....	34
4.10.1	Uitnodigen voor een baliebezoek.....	36
4.10.2	Versturen van een vraagbrief.....	38
4.11	Afsluiten behandelplan cyclus en beheer BSN.....	40
4.12	Evalueren training en werking model.....	41
4.13	Evalueren Behandelplan, methodieken, voorschriften en brieven.....	42
4.14	Evaluatie reactie klanten.....	43
4.15	Sturing en rapportage.....	44

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

5	Gesignaleerde knelpunten voor een definitief ontwerp korte termijn.....	45
---	---	----

1 Documenteigenschappen

1.1 Historie

Versie	Datum	Status	Opdrachtgever	Auteur(s)
0.1	24-07-2013	Concept		
0.5	02-08-2013	gereviewed		
0.7	22-08-2013	gereviewed		
1.00	11-09-2013	gereviewed		

1.1 Goedkeuring

Dit document heeft de volgende goedkeuringen nodig.

Getekende goedkeuringsformulieren worden opgeslagen in de Managementsectie van het projectarchief.

Naam	Rol	Akkoord (J/N)	Datum document	Versie
	IM	N	29-08-2013	1.0
	Handhaving	N	29-08-2013	1.0
	Productie	N	29-08-2013	1.0
	Strat.Architect IM	N	29-08-2013	1.0
	HH	N	29-08-2013	1.0

1.1 Distributie

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen. Reviewers zijn gemarkeerd met *

Naam	Rol	Datum document	Versie	Reactie
	Senior Beleidsmedew. HH			
	HH			
	Procesinrichter	24-07-2013	0.1, 0,5	XX
	Procesinrichter	24-07-2013	0.1, 0.5, 0.99	XXX
	Strategisch architect	24-07-2013	0.1, 0.99	XX
		24-07-2013	0.1, 0.5	XX
	Analist/Team Risico Selectie	24-07-2013	0.1, 0.5	XX
	Analist/Team Risico Selectie	24-07-2013	0.1	-
	Analist/Team Risico Selectie	24-07-2013	0.1	-
	operat.proc.	24-07-2013	0.1	-
		24-07-2013	0.1	-
	Procesontw.	24-07-2013	0.1	X
		24-07-2013	0.5	X
	Productieregie	24-07-2013	0.1, 0.5	XX
	Senior Supplier			
	Senior User			
	Senior User			

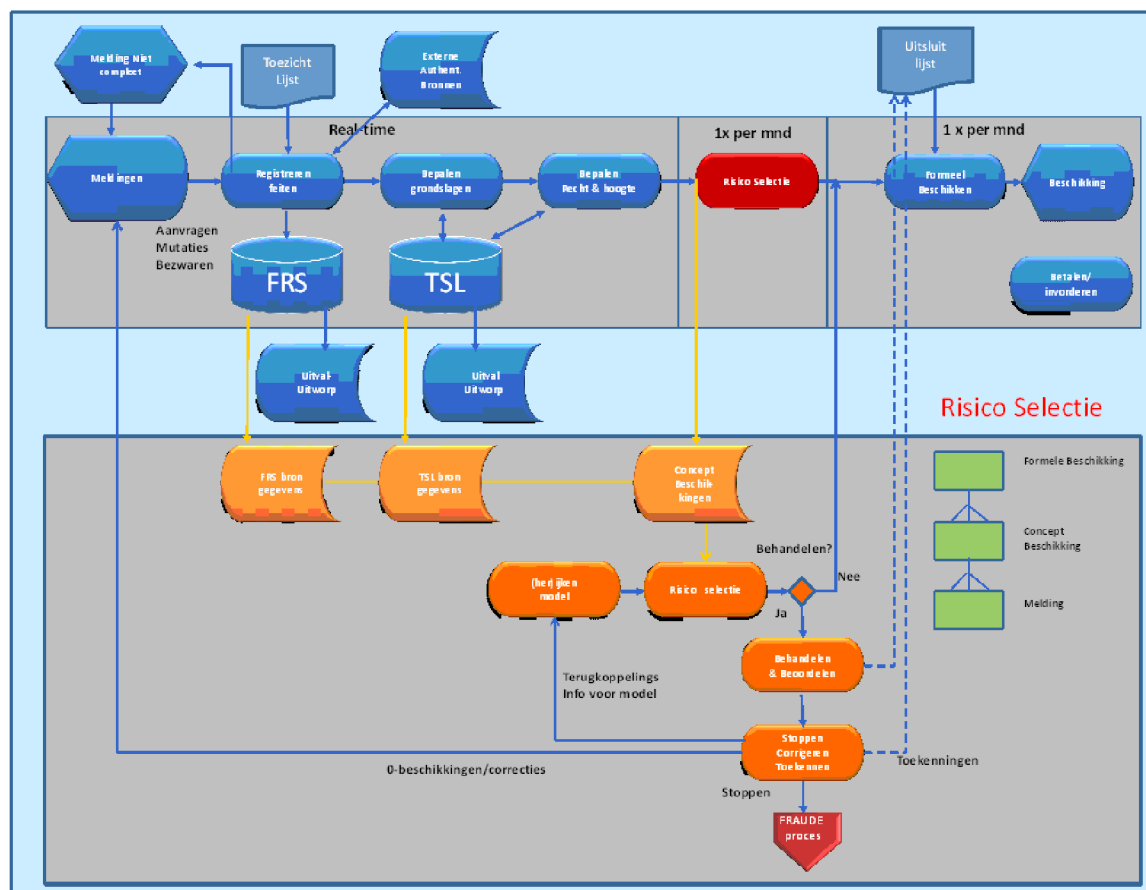
2 Inleiding

2.1 Achtergrond

In het Handhavingsplan 2013 staat als doelstelling dat B/T steeds meer gaat werken in de actualiteit; meer Fraude gevallen kan afvangen en behandelen. Recente fraudezaken geven aanleiding om dat proces te versnellen met behulp van het risicoselectie (RS) model van Deloitte. Dit risicoselectie model biedt de mogelijkheid om aanvragen in de actualiteit op basis van risico's in te delen, waarna deze aanvragen vervolgens op basis van de hoogte van het risico passend worden behandeld. M.a.w. gedifferentieerd behandelen.

Het uitgangspunt hierbij is "beslissen ná toetsen". De aanvragen die o.b.v. de risicoselectie een gedifferentieerde behandeling krijgen, zijn nieuwe aanvragen en mutaties op bestaande aanvragen. Streven is ook om met Risico Selectie alle lopende toeslagen op risico's te wegen.

De risicoselectie, in al haar facetten, zal een plaats moeten krijgen binnen B/T. De implementatie van de risicoselectie is belegd bij de afdeling IM. Zie onderstaand model.



Plaat 1 (RV): Het Risico Selectie proces binnen het reguliere proces.

Voor de beeldvorming is hieronder het huidige reguliere proces in het blauw weergegeven en de werkprocessen voor Risico Selectie in het geel.

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

2.2 Globaal en Detail Procesontwerp

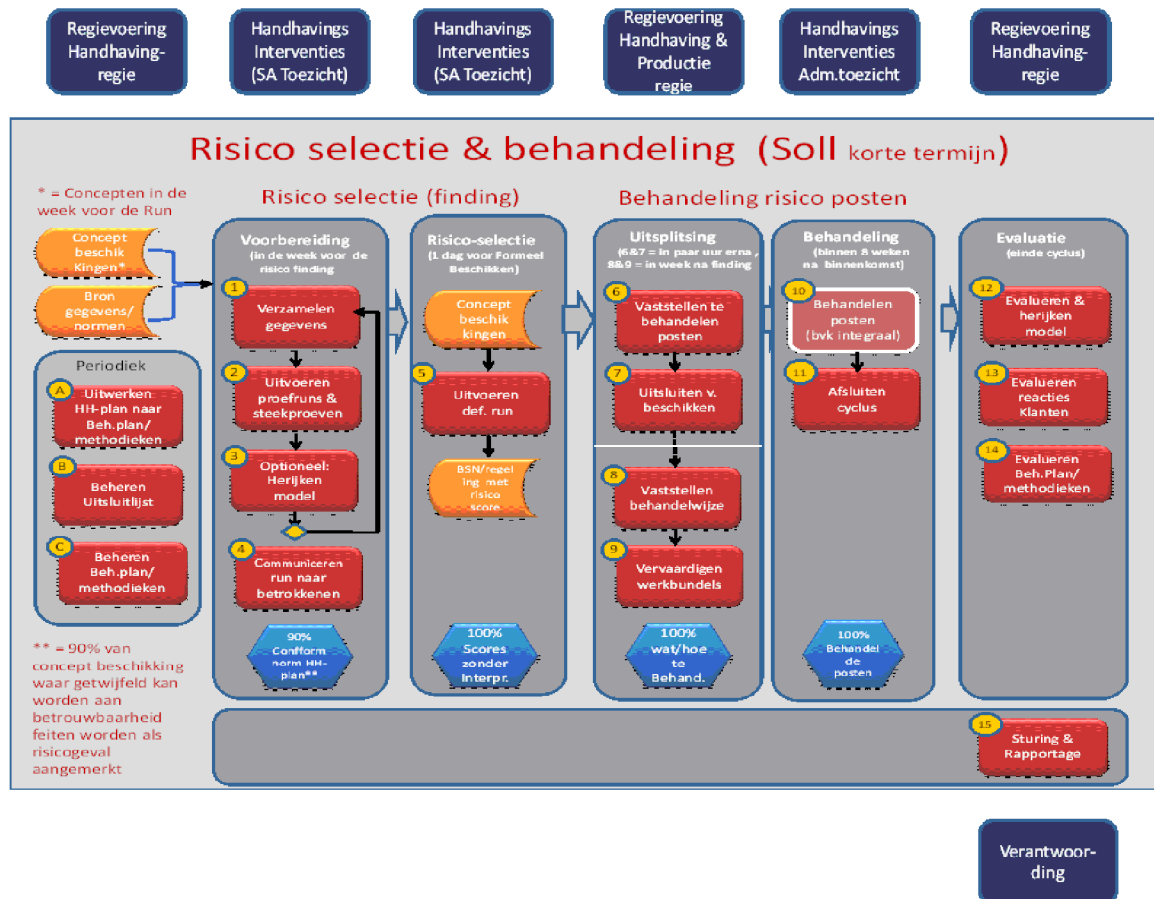
Onderhavig document is het globale en detail procesontwerp van de IST situatie, maar tevens ook de SOLL situatie op korte termijn met de middelen (systemen, procedures en human resources) die op dit moment bij Toeslagen voorhanden zijn. De IST is die van hoofdzakelijk nog handmatige handelingen. In de SOLL situatie korte termijn is dat ook het geval maar zullen procedures ed meer uitgekristalliseerd zijn. Op langere termijn kan Risico Selectie nagenoeg volledig geautomatiseerd worden. Hierbij wordt verwezen naar het knelpunten overzicht in hoofdstuk 5.

Het procesontwerp is in een zeer korte tijd en on-the-fly ontstaan door mee te liften met een werkgroep van Handhaving rond de Tools van Deloitte en een LOA rond risico selectie, waar al enige maanden ervaring mee opgedaan is. Het is dan veeleer een communicatie stuk en basis voor het opstellen van een draaiboek en behandelvoorschriften en werkinstructies dan een 100% uitgekristalliseerd ontwerp. Pas recent is PM van IM aan de ontwikkelingen toegevoegd waardoor onderhavige procesbeschrijving/ontwerp een ontwerp dient te worden conform standaards van IM. Dit wordt in de versie 1.0 beoogd.

Middelen die op korte termijn ontwikkeld kunnen worden zijn: het model en procedures rond het Tool en Model van Risico Selectie, met name die van het (her)ijken van het model (1), de diverse procedures en brieven voor de behandelmethodieken: vraagbrief, baliebezoek en stopzetten alsmede gebruik van de LOA Risico Selectie (2) en tenslotte afspraken over behandeling en behandelwijzen in geval van samenloop of Fraude, boetes met de teams die daar nu defacto voor opgesteld staan (3). Volumes, doorlooptijden en RACI-matrici zullen nog toegevoegd worden.

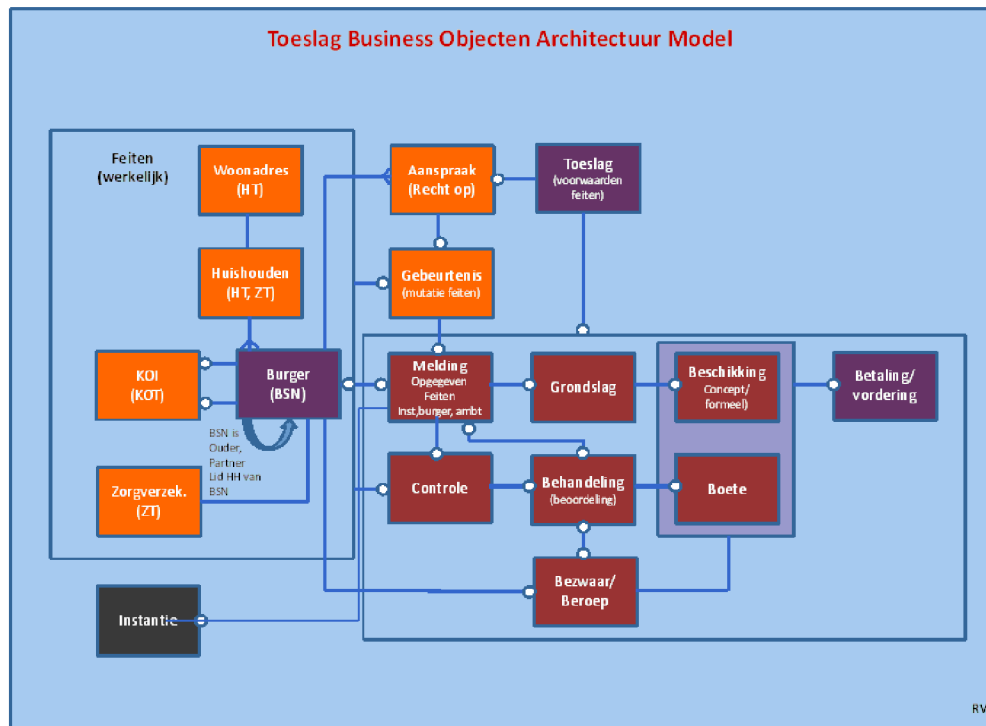
Alvorens naar de procesbeschrijving over te stappen is het cruciaal dat enkele begrippen helder zijn, aangezien deze een belangrijke rol spelen bij Handhaving Regie en Productie regie.

2.3 Procesontwerp, een uitwerking van de Bedrijfsonderdelen Architectuur (BOA)

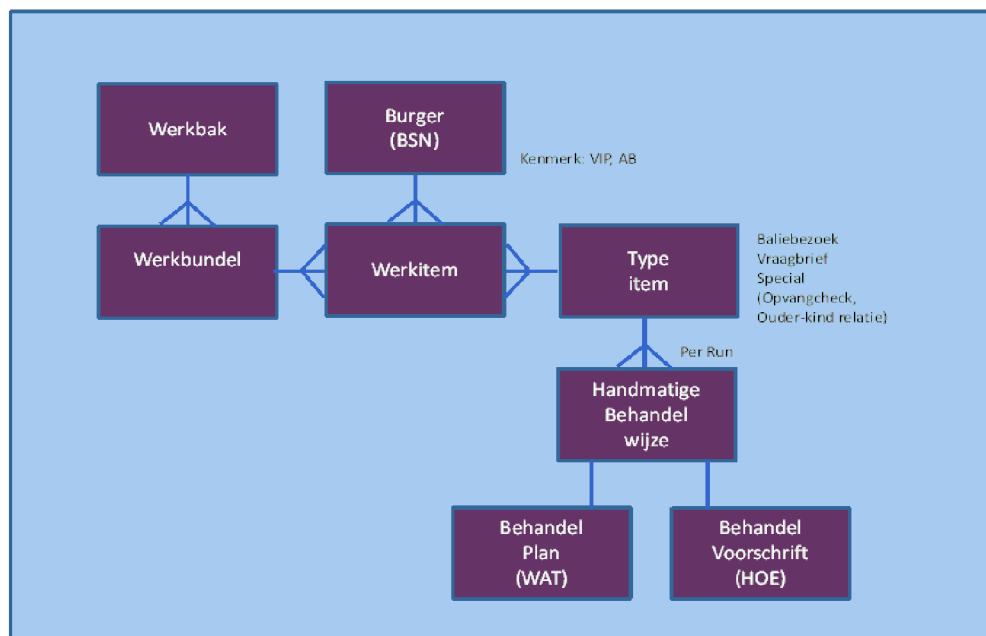


Plaat 2 (RV): Het Risico Selectie proces binnen de architectuur.

Het procesontwerp is een uitwerking van bepaalde Domeinen binnen de BOA. Het gaat dan hierbij om de domeinen Regievoering en Handhavingsinterventies. Bij regievoering gaat het om een samenwerking tussen Handhavingsregie en Productieregie. Op uitvoerend niveau gaat het om semi geautomatiseerd en administratief toezicht. In de plaat hierboven is per kolom in het Werkproces Risicoselectie en de daarbij horende voorbereiding en behandelingen aangegeven tot welk van de Domeinen de werkprocessen horen.



Plaats 5: Business Objectenmodel.



Plaats 6: Entiteiten rond het Object Behandeling.

Object	Functie in model	Belangrijkste gegevens
Toeslag (Regeling)	De Toeslag is een regeling (KOT, HT, ZT en KGB) inzake een financiële bijdrage van de Overheid, waarvan de hoogte afhankelijk is van het inkomen van een Huishouden en de lasten voor de regeling.	Regels Feiten/gegevens huishouden Regels Feiten/gegevens inkomen Regels Feiten/gegevens lasten Regels Toeslaghoogte (tabellen).
Burger	Een Burger is een Natuurlijke persoon die betrokken (klant) is bij Toeslagen. De burger kan een Toeslag aanvragen (1); gegevens doorgeven inzake een lopende toeslag (2); bezwaar maken tegen een beschikking of boete (3); in beroep gaan tegen een uitspraak op een bezwaar (4). Een Burger is onderdeel van een Huishouden.	BSN rol in huishouden en ouder-kind relatie (KOI) Inkomen, vermogen, lasten inzake regelingen Rekeningnummer IP-adres
Huishouden	Een of meerdere Burgers op 1 woonadres en betrokken zijn bij een Toeslag.	HT: aanvrager, partner, medebewoner; KOT, ZT, KGB: aanvrager, partner. Gezamenlijk inkomen, vermogen en lasten.
Woonadres	GBA woonadres van een Burger/ Huishouden.	Straat, huisnummer, postcode, land.
KOI	Kinderopvang Instelling (Rechtspersoon).	Adres, EB, Rekeningnummer, IP-adres
Aanspraak	Recht van de Burger/huishouden op een Toeslag op grond van inkomen en lasten voor de betref.regeling.	Gegevens huishouden, inkomen, lasten
Gebeurtenis	Event voor de Burger waardoor feiten/gegevens rond de aanspraak op een Toeslag veranderen. De Burger kan daardoor een Toeslag aanvragen of dient de nieuwe feiten op te geven, waardoor de hoogte van de Toeslag wordt aangepast.	Gegevens huishouden, inkomen, lasten
Melding	Bericht van Burger, (externe) Instantie of melding van een Toeslag behandelfunctionaris aangaande een gebeurtenis, fraudesignaal of behandeling met betrekking tot de feiten/gegevens van een Burger.	Burger/ Toeslag Afzender (bron) Gegevens huishouden, inkomen, lasten
Grondslag	Basis van op feiten gebaseerde gegevens die gebruikt worden voor de berekening van recht en hoogte van een toeslag.	Partnerschap, Toetsingsinkomen, persoonlijk vermogen; Gezamenlijk inkomen, vermogen en lasten inzake regelingen van huishouden.
Beschikking	Schriftelijke mededeling van een beslissing van B/T	Aanvraag/bezwaar/beroep. Toegekend/afgewezen; reden, feiten, hoogte toeslag
Betaling/ Vordering	Betaling: overdracht geld BD naar RP/NP evv Vordering: financiële aanspraak BD naar RP/NP evv	Bedrag, omschrijving, rekening van/ naar
Controle	Harde controle op gemelde en feitelijke gegevens. Zachte controle op basis risicoprofielen (patronen).	Feiten/gegevens huishouden, inkomen, lasten.
Behandeling	Handmatige controle van documenten en feiten.	Feiten/gegevens huishouden, inkomen, lasten.
Boete	Vordering van B/T op Burger inzake verzuim/vergrijp waarbij de Overheid aanzienlijke financiële schade geleden heeft.	Schadebedrag, boete bedrag
Bezwaar/ Beroep	Bezwaar: gemotiveerd verzoek tot herziening beschikking. Leidt tot beslissing op een bezwaar. Beroep: verzoek tot herziening van beslissing op een eerder ingediend bezwaar.	Beschikking, motivatie op grond van feiten. Beslissing, redenen.
Ext. Instantie	Overheidsinstantie, bedrijf.	BSN, fraudesignaal, financiële gegevens

2.4 Begrippen.

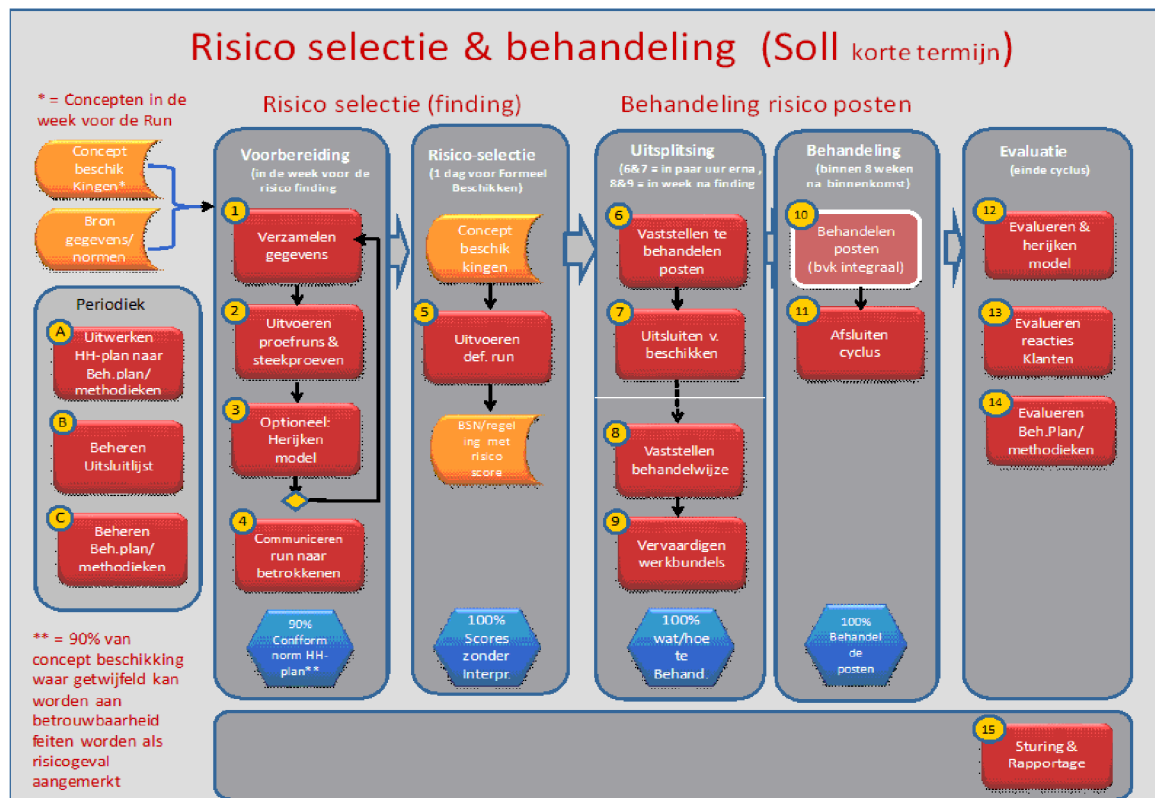
Fraude/vergreep:	Bewust verkeerd voorstellen van feiten om een financieel voordeel te behalen. Voor Formeel Beschikken DT geldt dit als verzuim, na DT als vergreep.
Verzuim:	Bewust of onbewust niet doorgeven van actuele feiten die van invloed zijn op recht of hoogte van de toeslag. Dit gebied is "grijs", opzet kan niet aangetoond worden. De burger heeft de plicht om veranderingen in gegevens betreffende inkomen en lasten zelf op te geven. Geconstateerd verzuim inzake actualiseren van gegevens leidt eerst tot een waarschuwing, vervolgens tot een boete.
Oneigenlijk gebruik:	Gebruik van een toeslag waar deze in wezen niet voor bedoeld is. Voorbeeld: KOT aanvragen terwijl kinderen bij een eigen bedrijf worden ondergebracht of een der partners niet werkt.
Compliant gedrag:	Gedrag van burgers waarbij feiten correct en tijdig worden opgegeven
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 0,00 tot 1,00
Behandelplan	Plan voor behandeling van mogelijke fraudeurs horend bij een behandelwijze van een bepaald type om te zorgen dat we de juiste toeslag aan hen verstrekken.
Behandelvoorschrift	Voorschriften HOE de activiteiten van een type behandelwijze (overwegend handmatig) precies moeten worden uitgevoerd.
Behandelwijze	Een behandelwijze bestaat uit een serie van activiteiten om een behandelplan uit te voeren. Onderkend worden de modaliteiten baliebezoek onbekende aanvrager, baliebezoek bij hoge twijfel en vraagbrief bij redelijke twijfel.
Risico groep/categorie	De 4 groepen die onderscheiden worden: Geen/geringe twijfel; 2 = redelijke twijfel; 3 = hoge twijfel en 4 = ernstige twijfel.
Deelpopulatie	Groep burgers die over een bepaalde risico score op Fraude beschikken en daardoor via een bepaalde behandelwijze worden afgehandeld.
Bandbreedte	Hoeveelheid risico posten die in 8 weken afgehandeld kan worden door de beschikbare behandelcapaciteit.
Proef run	Proef runs worden in de week voor risico selectie (weging) uitgevoerd op alle concept beschikkingen om te verifiëren of de scoring juist is (1), of de aangeleverde data consistent is (2) en om te evalueren of het model goed werkt met de nieuwe trainingscases (3). Nieuwe indicatoren worden niet op basis proef runs opgesteld.
Steekproef	Idem Proef runs. Om te bepalen of het of het model voldoende getraind en wat de te verwachten aantallen false positives/ negatives zijn. Van de hoge risico's worden alle gevallen geselecteerd, van de middelhoge een relatief grote steekproef en van de lagere risico's een relatief kleine steekproef.
Werkbundel	Werkbundels worden samengesteld voor deelpopulaties om posten via een bepaalde behandelwijze af te handelen. Zij bestaan uit werkitems.
Werkitem	Een werkbundel bestaat uit werkitems. Een medewerker kan een werkitem uit een werkbundel claimen. Hierdoor kan een andere medewerker de opdracht niet oppakken. Werkitems die afgehandeld zijn, worden afgeboekt. Onderdeel van een werkitem is het BSN. Werkitems worden m.b.v. het zetten van "wachtstappen" in TVS afgehandeld. TVS signaleert automatisch wanneer de deadline van een wachtstap in zicht komt.
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 toezicht lijst door het Fraude Team zorgt ervoor dat een nieuwe door de burger ingediende aanvraag of mutatie, die via FRS binnenkomt wordt naar Fraude doorgeleid wordt. Deze kunnen tijdens behandeling aangeven: melding terug naar het reguliere proces OF melding 0-beschikken. 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. Plaatsing op de lijst geldt voor een termijn

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

	van 1 jaar. B/CA voert de plaatsing op de lijst fysiek uit. Fraude, beoordeelt jaarlijks of het BSN met 1 jaar verlengd wordt. Verwijdering van de lijst is NIET mogelijk, aangezien hierdoor tevens de historie wordt bijgehouden. Wens van Toezicht is om BSN's ook zelf op de lijst te kunnen laten plaatsen.
Uitsluitlijst beschikken	Het BSN die deze lijst (VT of DT) staat voor een regeling (huur/ zorg/ wko/ kgb) met een jaaraanduiding wordt voor dat toeslagjaar en regeling uitgesloten van formeel beschikken VT of DT. Reeds uitstaande betalingen (dit zijn voor het lopende toeslagjaar alle nog resterende maanden) worden daardoor niet geraakt. B/CA UPG voert de plaatsing of verwijdering fysiek uit indien het gaat om massale aantallen, individuele plaatsingen of verwijderingen worden rechtstreeks door daarvoor geautoriseerde behandelaars zelf uitgevoerd.
0-beschikken	De toeslaghoogte van een Regeling van een BSN wordt NUL en resulteert automatisch in het stopzetten van de betaling en het uitzetten van een terugvorderings-opdracht voor de reeds uitbetaalde maanden in het lopende jaar. Ook kan een datum van ingang worden opgegeven, waardoor deze datum als stopdatum gehanteerd wordt en de terugvordering tot deze datum uitgevoerd wordt. De IST-situatie gaat uit van intrekken over 2013 en 2012 als opzet aangetoond kan worden of de burger geen bewijs of vervalste bewijzen levert.
Corrigeren	De toeslaghoogte van een Regeling van een BSN wordt opnieuw bepaald middels gecorrigeerde feiten of grondslagen voor een regeling en resulteert automatisch in het aanpassen van de betaling en het uitzetten van een terugvorderingsopdracht voor het teveel betaalde bedrag over de reeds uitbetaalde maanden vanaf het opgegeven tijdstip dat de correctie in dient te gaan. Er zijn 3 manieren om (ambtshalve) te corrigeren: via een correctieve melding om feiten te corrigeren OF middels een B(eslis)-Event of via een G(rondslag)-Event om rechtstreeks in te grijpen op het berekenen van de grondslagen. Een AB-event kan daarnaast worden opgevoerd om te zorgen dat de B- of G-events niet door een nieuwe mutatie van de burger worden overruled. Deze acties leiden tot een nieuwe (concept) beschikking.

2.5 Gebruiker(s) en andere betrokken partijen

Het onderstaand schema biedt inzicht in de afzonderlijke processtappen en werkprocessen.



Plaat 3 (RV): de processtappen tijdens Risico Selectie voor Handhaving Regie en Productie.

Processtap 10 is een werkproces en bestaat uit een aantal processtappen voor de afhandeling van de "Vraagbrief" en het "Baliebezoek". Doel van deze plaat is om de logische processtappen en fases binnen risicoselectie te tonen op basis van een happy flow. Fases zijn: voorbereiding inrichting RS (1); voorbereiding/opleveren gegevens (2); Risico Selectie (3); Wel/niet behandelen posten (uitsluitingen) (4a) en vervaardigen van werkbundels (4b) en Behandelen/ afhandelen signalen (5).

	WERKPROCES	UITVOERING
1	Verzamelen gegevens	B/CA-CIV en HHR/ Team RS
2	Uitvoeren proefruns en steekproeven	HHR/ Team RS
3	Herijken model	HHR/ Team RS
4	Communicatie maand run	HHR en Productieregie
5	Uitvoeren Risicoselectie run	HHR/ Team RS
6	Vaststellen te behandelen posten	HHR/ Team RS, Productie en Communicatie
7	Uitsluiten beschikken	Productieregie en Productie/ UPG
8	Vaststellen behandelwijze	HHR/ Team RS, Productie en Communicatie
9	Vervaardigen werkbundels	Productieregie
10	Behandelen posten	Productie/ behandelteams (& Balie)
11	Afsluiten cyclus	HHR
12	Evalueren indicatoren en model	HHR/ Team RS
13	Evalueren behandelplan en methodieken	HHR & Productie/ behandelteam
14	Evalueren reactie klanten	HHR & Productie/ behandelteam
15	Sturing en Rapportage	HHR
A	Uitwerken handhavingsplan	HHR
B	Beheren uitsluitlijst	HHR/ Fraude team
C	Beheren Behandelplan en Methoden	HHR & Productie/ behandelteam

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

2.7 Betrokken partijen en hun Activiteiten per fase binnen RS.

In dit document wordt op hoofdlijnen de betrokkenheid van de diverse partijen (ketenpartners) binnen de belastingdienst met betrekking tot risicoselectie weergegeven. Met Voorbereiding wordt hieronder de algehele voorbereiding en inrichting van de processen voor RS bedoeld, niet de activiteiten benodigd de voorbereiding van een bepaalde run.

B / Toeslagen – Handhavingsregie

Voorbereiding (inrichting)

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

Risicoselectie

Risicoselectie wordt door/onder verantwoordelijkheid van handhavingsregie uitgevoerd. Het resultaat is een overzicht van burgers waarvoor aanvullend toezicht gewenst is, inclusief de gewenste behandelstrategie.

B / Toeslagen – Productieregie

Voorbereiding (inrichting)

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

Wel/niet te behandelen posten (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.

Vervaardigen van de Werkbundels

Voor de afzonderlijke behandelstrategieën worden door het query-loket afzonderlijke bundels aangemaakt en via ketenregie opgeleverd aan B/CA-UPG. Daarnaast wordt, afhankelijk van de behandel-strategie, nog aanvullend de schermrobot ingezet. Beheer en aanmaken van werkbundels wordt uitgevoerd door het werk-loket.

B / Toeslagen – informatie management

Voorbereiding (inrichting)

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

Voorbereiding (inrichting)

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

B / Toeslagen – Productieteams (Behandelteams)

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/ behandelen van de posten

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

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

Het individueel versturen van kantoorbrieven en het verwijderen van het BSN van de Uitsluitlijst beschikken zijn acties van de behandelaar. Hetzelfde geldt voor het maken van balieafspraken.

Dienstverlening – Servicecentrum dienstverlening (SCD)

Vorbereiding (inrichting)

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

Dienstverlening – Balie

Afhandelen signalen/ behandelen van de posten

Balie speelt een rol in de behandelstrategie 'Baliebrief'. Burgers zullen op afspraak bij de balie langskomen en de gevraagde stukken daar tonen. De Balie checkt voor zover mogelijk de echtheid van de documenten en stuurt daarna kopieën van officiële documenten door naar kantoor Toeslagen. Indien uit controle blijkt dat de bewijsstukken niet compleet zijn, maakt de baliemedewerker een nieuwe afspraak met de klant.

B/CA – UPB, UPG , mailing loket, CIV, Heerlen

Vorbereiding (inrichting)

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, wanneer brieven verstuurd moeten gaan worden etc.

B/CA-mailing loket verstuurt alle brieven indien het gaat om het massaal versturen van een brief.

Wel/niet te behandelen posten (uitsluitingen)

Het massaal (of verwijderen) van burgers op de uitsluitlijst beschikken is een actie van **UPG**.

Werkbundels

Het inlezen van de werkbundels is een gecombineerde actie van **UPB en UPG**.

Leveren van de gegevens.

CIV is verantwoordelijk voor het leveren van de gegevens van bronbestanden en concept beschikkingen.

Ontvangen, scannen en archiveren bewijsstukken (DAS)

B/CA-Heerlen ontvangt, scant en archiveert de stukken in DAS. Behandelteams dienen nog wel geïnformeerd te worden dat er van de burgers stukken binnen zijn gekomen.

De score zegt iets over de mate van compliantie van een beschikking ten opzichte van de totale populatie aan beschikkingen gebaseerd op alle voorbeeld cases en indicatoren. Hierbij is 0 = 100% compliant en 0.99=100% non-compliant. Dat het fraude indiceert is vervolgens een interpretatie kwestie afhankelijk van de keuzes die wij het model leren (omdat we fraude patronen toevoegen als training, kunnen we stellen dat 100% non compliant het meest lijkt op een geleerd fraude patroon).

Geen /lage risicogeveallen of CB's met een 0-beschikking of CB's ontstaan door een Ambtshalve (AH) correctie of CB's die tot een lagere toeslag leiden gaan door naar Formeel Beschikken (VT). De overige posten dienen behandeld te worden, tenzij de behandelcapaciteit dit niet toestaat en besloten wordt alle scores beneden een bepaalde waarde niet te behandelen. Scores boven een bepaalde waarde moeten (!) behandeld worden, maar dat kan betekenen dat deze niet per direct maar pas later behandeld kunnen worden.

Alle te behandelen posten worden massaal op de Uitsluitlijst Beschikken geplaatst om te voorkomen dat de bijbehorende CB formeel beschikt wordt. Uitzonderingen vormen die CB's waar recent een uitspraak op een bezwaar is gedaan: de hierbij horende BSN/regeling van de CB wordt NIET op de Uitsluitlijst geplaatst, de post wordt echter wel behandeld.

Voor de behandeling zelf worden de populaties per Regeling gesplitst voor behandeling volgens een aantal modaliteiten/ behandelmethodieken: baliebezoek nieuwe aanvragers; baliebezoek of vraagbrief wegens de risico scores. De behandelwijzen worden op basis van deze Regelingen en behandelwijzen verder uitgesplitst voor een 3-tal specifieke soorten van gevallen: BSN en een recente uitspraak op een bezwaar van het BSN voor die Regeling, VIP-ers die door speciale VIP-behandelaars behandeld moeten worden en BSN's die "afwijkend" behandeld dienen te worden. Meerdere CB's van eenzelfde BSN maar ieder van een verschillende Regeling worden zonder Integrale aanpak los van elkaar behandeld. Van een BSN komt per Regeling alleen de laatste CB in aanmerking voor RS, zodat van 1 BSN en Regeling er **nooit meer dan 1 case** is voor een behandelwijze.

De risico posten worden als werkitens middels werkbundels in de werkbak van TVS geplaatst. Werkbundels worden per run per behandelmodaliteit en per Regeling aangemaakt; voorbeeld: Maart, Baliebezoek, Huurtoeslag. Behandelaars kunnen deze oppakken (claimen) indien zij voor het type werkitens geautoriseerd zijn en afhandelen. Voor de af te handelen termijnen dienen wachtstappen te worden aangemaakt.

De te behandelen BSN's worden voor de registratie van de activiteiten in het RS LOA Tool geplaatst. Tijdens de behandeling worden de uitgevoerde acties in dit LOA Tools geregistreerd en op basis van een uitdraai van BSN's kan door het RS team worden bepaald of een BSN bij hernieuwde uitval wel/niet voor behandeling wordt geselecteerd .

Uiteindelijk leidt de behandeling tot de beoordeling op rechtmatigheid en of hoogte van de toeslag, waarbij de klantresponse, controle op echtheid documenten (baliebezoek), het klantbeeld (historie van het BSN) meegenomen worden in de beoordeling:

- Stopzetten toeslag betekent:
 - Vervaardigen van een "0-beschikking" voor de toeslag voor 2012 en 2013.
 - Bij vermoeden van Fraude doorzetten naar Fraude voor:
 - nader onderzoek (andere jaren, regelingen, partner, huisgenoten etc)
 - plaatsing op de Toezichtlijst,
 - eventueel opleggen verzuim- en vergrijpboete of strafvervolgning etc.
 - Fraude plaatst het BSN weer op de Uitsluitlijst beschikken.
- Aanpassen/corrigeren betekent:
 - hoogte toeslag laten corrigeren door ambtshalve aanmaken correctie meldingen of events via het Kantoorportaal. Aangeven datum van ingang.
 - Op grond van richtlijnen het doorzetten naar Fraude voor verzuimboetes.
- Toekennen betekent:
 - Er gebeurt dan niets m.u.v. gespreksnotities bij het BSN in TVS.

- De behandeling wordt afgesloten door het BSN bij de Regeling van het huidige toeslagjaar op de Uitsluitlijst Beschikken te verwijderen, zodat de (meest recente) CB formeel beschikt kan worden.

Alle resultaten van de gescoorde en behandelde beschikkingen moeten weer terug gevoed worden in het model met 'terecht gescoord' of 'onterecht gescoord' zodat het model hiervan kan leren.

Voor de inrichting van Risico Selectie worden volgende activiteiten uitgevoerd:

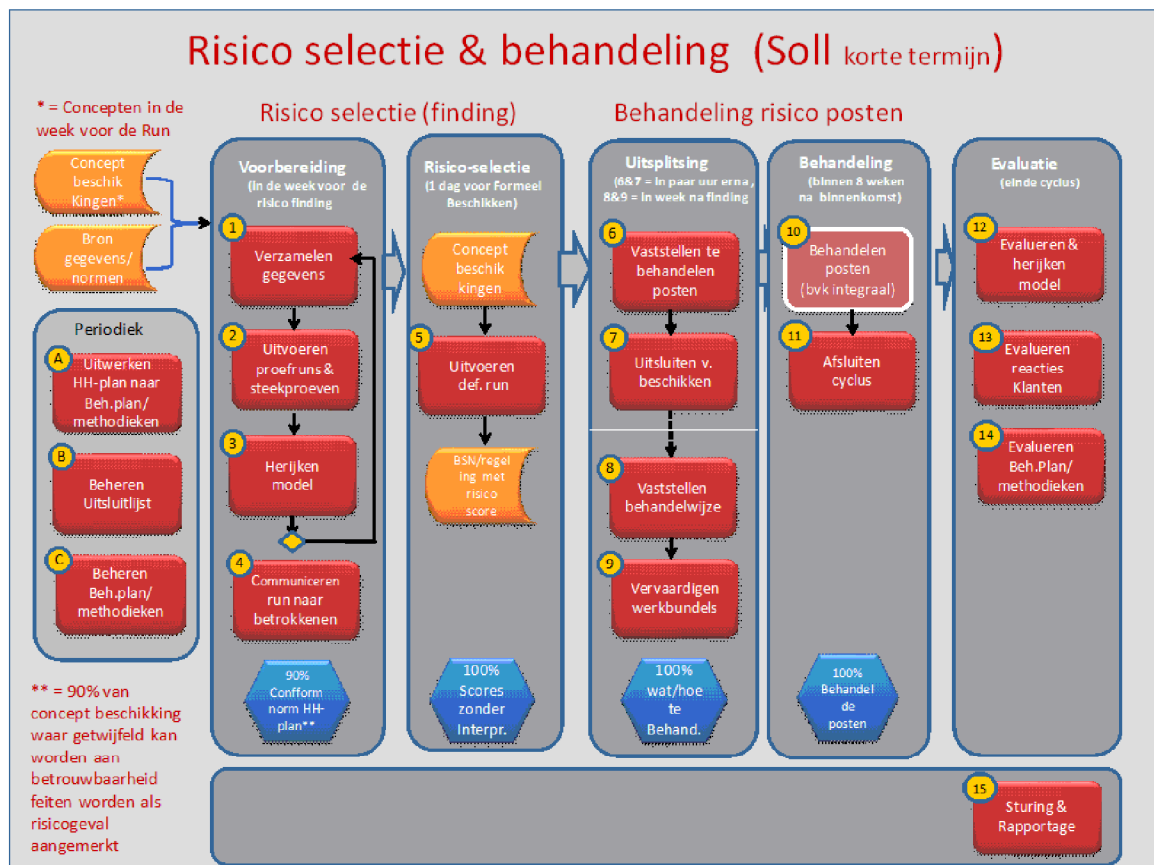
- Opstellen behandelplan, methodieken voor de deelpopulaties door HHR : ernstig risico, hoog risico en redelijk hoog risico op fraude voor 4 soorten van toeslagen: KOT, KGB, HT en ZT. Voor KGB en Zorg bestaat op dit moment nog geen model.
- Opstellen behandelvoorschriften door IM-inrichting voor baliemedewerkers of kantoormedewerkers, die activiteiten van een behandelplan moeten gaan uitvoeren inclusief en werkinstructies voor afzonderlijke handelingen met name die met de systemen TVS, LOA en PIT.
- Opstellen generieke brieven en digitale formulieren door IM en C&DV.
- Opstellen draaiboek door Handhavingregie, Productieregie en B/CA.
- Afspraken maken van HHR/ Team RS met B/CA-UPG (CIV), Productie/ Behandelteams, Fraudeteams en Productieregie tot de maandelijkse aanlevering van een aantal lijsten benodigd voor *processtappen 6 en 8*. Gaat om info of lijsten aangaande productiecapaciteit, recente uitspraken op bezwaren, BSN's nog in behandeling vorige run, VIP-lijst, Afwijkend Behandelen Lijst etc.

3.2 Continu terugkerende activiteiten

- Paar keer per jaar: herijken model: de risico indicatoren voorzien van een score en de training set met goed/fout voorbeelden (profielen) voor risico validatie en weging. De score bepaalt hoe groot de kans is dat een aanvraag "fout" is. De goed en fout voorbeelden dienen om een CB daarmee te vergelijken en te bepalen of dit een goede of "foute" set aan gegevens is.
- Inplanning van mensen/ systemen. Uiteindelijk staat de behandelcapaciteit slechts de behandeling van bijvoorbeeld 300 gevallen per run toe. In geval van een uitval van 600 BSN's zal op basis van de risico scores besloten moeten worden dat het onderste segment van 300 BSN's doorgelaten moet worden naar Formeel Beschikken (VT). Bij structurele aantallen >300 zal de behandelcapaciteit uitgebreid moeten worden. De verwachting is dat aantallen risico gevallen in de loop van de tijd geleidelijk zullen afnemen omdat de slechte gevallen uit de pool worden gehaald en op Toezichtlijsten en Uitsluitlijst Beschikken worden geplaatst. Nieuwe fraude patronen blijven een continu aandachtspunt.
- Vaststellen behandelstromen, indicatie aantallen per categorie. Zie 2, maar dan per behandelmethodiek of behandelsoort (afwijkend, VIP-posten).
- Vaststellen globale behandelcapaciteit (bandbreedte). Zie 2.
- Analyseren en bedenken proces voor dé-signaleren. Bedacht moet nog gaan worden, wanneer BSN's weer van Toezichtlijsten en Uitsluitlijsten Beschikken worden gehaald.
- Herijken model: verzamelen goede/slechte dossiers: het volstaat om de terug te voeden behandelde dossiers als "terecht gescoord" of "onterecht gescoord" aan te merken.

4 Processen

In dit hoofdstuk worden onderstaande processen behandeld.



A. Uitwerken Handhavingsplan naar Behandelplan en Behandelmethodieken.

- Jaarlijkse 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. [HHR].

B. Beheer Uitsluitlijst Beschikken.

Een BSN staat per Regeling en Jaar op de Uitsluitlijst beschikken VT en/of DT.

Periodieke schoning van beide lijsten:

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

C. 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 Baliebezoek en Vraagbrief [HHR].
- Informeren Behandelteams over behandelwijzen [PR-werkloket].
- Valideren en aanpassen behandelvoorschriften. [IM-Procesinrichting].
- Valideren en aanpassen brieven. [IM-Procesinrichting & C&DV].
- Aanmaken en verzenden brieven. [PR- werkrobot].
- Uitzetten werkpakketten [PR-werkloket].
- Onderhoud en ontsluiten LOA-feedback loop [Productie/Behandelteam]

4.1 Verzamelen van concept beschikkingen/ bronbestanden voor proefruns en steekproeven

Input:

- Alle concept beschikkingen in TVS op dat moment. Voor de proefruns en steekproeven worden in de scoring ook de lopende beschikkingen meegenomen. Alles wordt gescoord, vervolgens worden na beleidsmatige keuzes slechts bepaalde soorten beschikkingen als resultaat gepresenteerd.
- In onderstaande tabel zijn de bronbestanden weergegeven die gebruikt worden voor de proefruns en de uiteindelijke risico selectie run. In de tabel is aangegeven met welke frequentie de bron data wordt ververst.

Brondata	Frequentie
6PP	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
- LRK gegevens, worden na release maandelijks ververst.

Activiteiten:

B/CA (UPG -> CIV)

Concept beschikkingen:

- B/CA verzamelt dagelijks 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.

Bronbestanden:

- Idem bronbestanden maar dan niet dagelijks de meest actuele versie zoals bij concept beschikkingen maar 1 keer aan het begin van de week voor de bronbestanden die hierboven genoemd zijn.

HHR/ Team RS

- HHR/ Team RS ontvangt en verzamelt alle bovengenoemde bestanden met concept beschikkingen en bron bestanden die nodig zijn voor het SAS-tool om de juiste referentie controles uit te kunnen voeren voor proef en definitieve runs.
- De gegevens vanuit bronbestanden worden in de SAS omgeving gekoppeld en gebruikt voor de scoring van het model. De resultaten van de scoring worden gerangschikt op risico score en weergegeven op BSN-niveau. De in het model aanwezige indicatoren worden in dit overzicht meegegeven.

Output:

- bestanden bij HHR/ Team RS met dag actuele concept beschikkingen geschikt voor proef en risico selectie runs.
- actuele bronbestanden die klaar staan voor de proef en risico selectie runs.

Uitgangspunten:

1. Betrouwbare, complete en actuele bron data

4.2 Uitvoeren proefruns en steekproeven.

In het proces van de selectie van risicoposten wordt met steekproeven vastgesteld of posten terecht zijn geselecteerd als risicopost. De uitgangssituatie is dat het percentage van de populatie BSN's die geselecteerd is, bij de definitieve run op 90% terecht gescoord uitkomt. Bij het uitvoeren van proefruns kan worden vastgesteld welke BSN's ten onrechte worden geselecteerd en kan het model daarop worden bijgesteld.

Proefruns

Input:

- 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.
- De resultaten van vorige steekproeven.
- Eisen qua gewenste betrouwbaarheid zoals opgenomen in het handavingsplan.

Activiteiten:

HHR/ Team RS:

- Het verwerken van eventuele terugkoppeling uit steekproeven. De terugkoppeling uit de steekproeven dient te worden gebruikt om de indicatoren te fine tunen, 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:

- Lijst met risicovolle BSN's per beschikking, per regeling. De meest risicovolle posten 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.

Uitgangspunt:

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. Eis aan CIE om dit knelpunt op te heffen.

Steekproeven

Input:

- 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:

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

HHR/ Team RS:

- 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:

- 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 tevens de laatste steekproef.

Uitgangspunt:

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.

4.3 Herijken model.

Input:

- Actuele model: regels, indicatoren en training set per regeling
- Input bevindingen uit processtap 2
- Input van Productie/ behandelteams van resultaten en beoordeling van posten op basis van gedrag en kenmerken indien dit conform of sterk afwijkend was ter herijking van het model.

Activiteiten:

HHR/ Team RS:

Indien in processtap 2 nog niet de gewenste 90% bereikt is, wordt verder gegaan met:

- Herijken model: bijwerken en verzamelen van goede/foute dossiers en de set aan indicatoren.

Er wordt geen gewicht aan een indicator gegeven. Dit doet het model automatisch op basis van de training set. Het model werkt met een training set van gevallen waarvan met redelijke zekerheid kan worden bewezen dat ze compliant (goed) dan wel niet compliant zijn (fout). Deze BSN's zijn input voor het model. Dit wordt gedaan met profiling 'factoren' (variabelen).

NB1. Feedback van behandelde gevallen is essentieel voor een juiste detectie en weging door het model.

NB2. Het model is gericht op het ontdekken van fraude en het juist opzettelijk weergeven van afzonderlijke feiten of feiten in samenhang die ogenschijnlijk zeer compliant lijken!!

NB3. Het model en Risico Selectie zijn niet bedoeld om uitval op basis van harde criteria te behandelen. Deze uitval dient al eerder gedetecteerd te worden (TSL) en dient niet behandeld doch direct en geautomatiseerd afgehandeld te worden (hoogte gecorrigeerd met/zonder verzuimboetes of niet toegekend/0-beschikt te worden).

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.

4.4 Communiceren maand run.

Trigger: een ingeplande RS maand run

Input:

- Planning van de risicoselectie / formeel beschikken

Activiteiten:

- Afstemmen planning (Productieregie – ketenregisseur).
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.
- Informeren betrokkenen (Productieregie – team productiebesturing).
Een week voor formeel beschikken moet de periode waarvoor de 'freeze' geldt voor het niet verwerken van concept beschikkingen tot formele beschikkingen (de schuif is neergelaten) 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

Output:

- 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.

4.5 Uitvoeren Risico Selectie run: analyse, weging en classificatie

Trigger: einde werkweek/ werkdag en binnen 24 uur Formeel Beschikken (VT).

Input:

- Dag-bestand met concept beschikkingen voor Formeel Beschikken (VT). Het bestand is voor RS zo actueel mogelijk en biedt kans op 90% betrouwbare risico scores wanneer de concept beschikkingen gewogen worden.
- Zo actueel mogelijke bronbestanden (zie processtap 1);
- Een volledig herijkt Model (output processtap 2) in geval er op de laatste dag nog getraind moet worden. Normaal hoeft dit niet meer.

Activiteiten:

- Freeze: stopzetten verwerking van de meldingen in FRS (en daardoor ook de vervaardiging van concept beschikkingen);

Concept beschikkingen:

- 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.
- Ontvangst meest actuele bestand met Concept Beschikkingen door HHR/ Team RS.
- Idem bronbestanden (maand actueel);

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

- het uitvoeren van een datacheck door HHR/ Team RS.
- uitvoeren van een laatste steekproef om te controleren of de betrouwbaarheid voldoet met doel om een check mark uit te voeren.
- Uitvoeren van de definitieve run door HHR Team Risico Selectie: analyse van het Tool op grond van compliant en niet-compliant "gedrags" modellen, weging op grond van indicatoren en classificatie naar risico of fraude door Model.

Output:

- Een bestand per Regeling met de risicoscores per BSN.

NB1. Het Model geeft op grond van een analyse, weging op grond van analyse, harde criteria en indicatoren een geclassificeerde risico score.

NB2. Alleen de score is het resultaat: hoe deze tot stand komt is complex en is niet bruikbaar als informatie voor de behandelteams om tot een juiste analyse en beoordeling te komen.

4.6 Vaststellen wel/niet te behandelen posten

Bij het vaststellen wel/niet beschikken gaat het om risico's wel of niet te accepteren.

In principe gaan alle beschikkingen mee in de scoring en worden vervolgens bepaalde groepen beschikkingen (op BSN-niveau) niet meegenomen in de selectie van de resultaten. Uit model perspectief is het belangrijk om dit proces in stand te houden in verband met de omvang, verdeling en diversiteit van de te scoren populatie.

Behandeling van risico posten is gericht op "zachte uitval" (geen harde uitvalcriteria) met een hoge risico score. De behandeling is gericht op het controleren van de feiten met authentieke bronnen voor zover aanwezig. Beoordeling leidt dan tot stoppen of toekennen met/zonder correcties.

Maar ook met een terugkoppeling naar het model als de hoge risico score niet blijkt te matchen met de bevindingen.

Trigger: Opgeleverd bestand uit een definitieve run.

Input:

- Een bestand per Regeling met de risicoscores per BSN (uit processtep 5).
- Actuele lijst met in behandeling zijnde BSN's (Behandelteams);
- Actuele lijst met recente uitspraak op bezwaren van een BSN met een bepaalde Regeling (Team 2 van Fraudeteams);
- Actuele lijst met recente beoordeling van een afhandeling voor RS van een BSN met een bepaalde Regeling (Behandelteam);
- Actuele lijst met onbetrouwbare brongegevens (voorbeeld LRK). HHR bepaalt in overleg met RS-team welke "bronbestanden" voor een run moeten worden ingezet. B/CA-CIV levert de bestanden aan.
- Beschikbare productiecapaciteit (in uren en competenties)
- Vooraf gestelde criteria van HHR om voor behandeling in aanmerking te komen: b.v. nieuwe aanvragen, mutaties met $\Delta > 0$ etc).
- Lijst met recente AH. Correcties (vorige runs).

Activiteiten:

HHR/ Team RS:

- Opvragen HHR/ Team RS van de diverse lijsten bij Productie/ Behandelteams (LOA), Fraude teams (voor uitspraken op bezwaren), Productieregie voor capaciteit en B/CA-UPG voor overige lijstjes (VIP, Afwijkend behandelen) etc.
- Uitsplitsen van alle posten die niet behandeld gaan worden en doorgaan naar Formeel Beschikken (VT):
 - alle mutaties die tot een lagere toeslaghoogte leiden (1),
 - alle AH. Correcties van vorige runs (2);
 - alle 0-beschikkingen (3)
 - alle posten met een geringe of lage risico score/ classificatie (4).
- Bepalen aantal resterend te behandelen posten o.b.v. hun risicoclassificatie.
- Matchen posten met die uit voorgaande risicoselecties ter vermijding van dubbele behandeling van eenzelfde post.
- Matchen van dit aantal met de beschikbare behandelcapaciteit, rekening houdend met nog te af te handelen posten uit vorige runs.
- Bij verschil tussen te behandelen en beschikbare behandelcapaciteit, voorstel ter besluitvorming aan management voorleggen.

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.

- Afsplitsen posten die gezien gebrek aan capaciteit niet behandeld kunnen worden. NB. Deze posten voor rapportage en verantwoording wel registreren.

- Vervaardigen van een lijst per Regeling voor alle posten die behandeld moeten gaan worden.
- Vervaardigen van de lijst met BSN's, regeling en jaar voor de Uitsluitlijst Beschikken, waarbij BSN's die op grond van recente besluiten op bezwaren niet op de Uitsluitlijst Beschikken mogen komen. Idem BSN's die nog in behandeling zijn.
- Optioneel: lijst voor behandeling ter voorkoming van dubbele behandeling op grond van eerdere risico selecties.

Output:

- Lijst met unieke BSN's (nieuwe aanvragen en mutaties) t.b.v. de uitsluitlijst FB voor processtap 7.
- Lijst per Regeling met te behandelen BSN's voorzien van een risicoclassificatie en indicatie nwe aanvraag/ mutatie voor processtap 8 .
- Lijst met BSN's die op grond van recente uitspraak op bezwaren wel behandeld doch niet uitgesloten mogen worden (voor processtap 9).

NB. In deze processtap worden geen steekproeven meer uitgevoerd. Dat kan wel op basis van de evaluatie: zie processtap 12.

4.7 Uitsluiten beschikken.

Trigger: opgeleverde lijst met uit te sluiten BSN's van Formeel Beschikken (VT).

Input:

- Lijst met unieke BSN's (nieuwe aanvragen en mutaties) t.b.v. de uitsluitlijst FB (uit processtap 6).

Activiteiten:

HHR/ Team RS:

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

Output:

- BSN's die voor een Regeling behandeld (gaan) worden en beoordeeld moeten worden staan op de Uitsluitlijst beschikken.

4.8 Vaststellen behandelwijze.

Trigger: opgeleverde lijst met te behandelen, beoordelen en beschikken BSN's.

Input:

- Lijst per Regeling met te behandelen BSN's voorzien van een risicoclassificatie en indicatie nwe aanvraag/ mutatie (uit processtap 6).
- Lijst met BSN's ter voorkoming van dubbele behandeling met eerdere risicoselecties (uit processtap 6)
- Actuele VIP-lijst (1 x per maand verversen)
- Actuele Lijst Afwijkend behandelen (1 x per maand verversen)

Activiteiten:

- Opvragen HHR/ Team RS van de diverse lijsten bij B/CA-UPG (CIV) voor actuele VIP-lijst en de Lijst afwijkend behandelen;
- Opvragen samenloop bij B/CA- Uitval/uitworp teams door Productie/ Behandelteams.
- O.b.v. risicoclassificatie vaststellen per regeling en per soort (nieuwe aanvraag/ mutatie) welke behandelmethodiek wordt toegepast.
- Lijst met BSN's ter voorkoming van dubbele behandeling met andere/ eerdere risicoselecties beoordelen op stand van zaken en lopende behandeling (reeds gestarte behandelmethodiek is leidend).
Eventueel herallocatie posten op basis risicoscores en capaciteit.
- Vervaardigen lijsten voor de te behandelen posten per Regeling (KOT, HT etc) naar behandelwijzen: Balie, Vraagbrief voorzien van de volgende kenmerken:
 - Risicoclassificatie
 - Recente uitspraak op bezwaren;
 - VIP
 - Afwijkend Behandelen (instructie voor behandelende medewerker om AB-events te vervaardigen).
 - Ter voorkoming dubbele behandeling met eerdere RS
 - Nieuwe aanvraag/mutatie
- Versturen lijsten met BSN's per behandelmethodiek naar Productie/ Werk-loket om daar werkbundels van te maken
- Versturen lijsten met BSN's per behandelmethodiek naar Productie/ Query-loket om daar de LOA Tool Risico selectie mee te vullen.

NB. Alles over SAMENLOOP zou zijn beslag in deze processtap moeten gaan krijgen.

Output:

- Lijsten met BSN's per behandelmethodiek en per Regeling (KOT, HT) voorzien van kenmerken die van belang zijn voor de behandeling: Nieuwe aanvragen/mutaties, VIP, Afwijkend Behandelen, recente uitspraak op bezwaar en ter voorkoming dubbele behandeling met eerdere RS.
- LOA-tool gevuld met af te handelen BSN's.

Vraag: vallen in deze processtap nog posten af? Dan moeten ze weer van de uitsluitlijst worden gehaald wat niet erg efficiënt is.

4.9 Vervaardigen van werkbundels voor de diverse behandelmodaliteiten

Trigger: oplevering lijsten uit processtap 8.

Input:

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

Activiteiten:

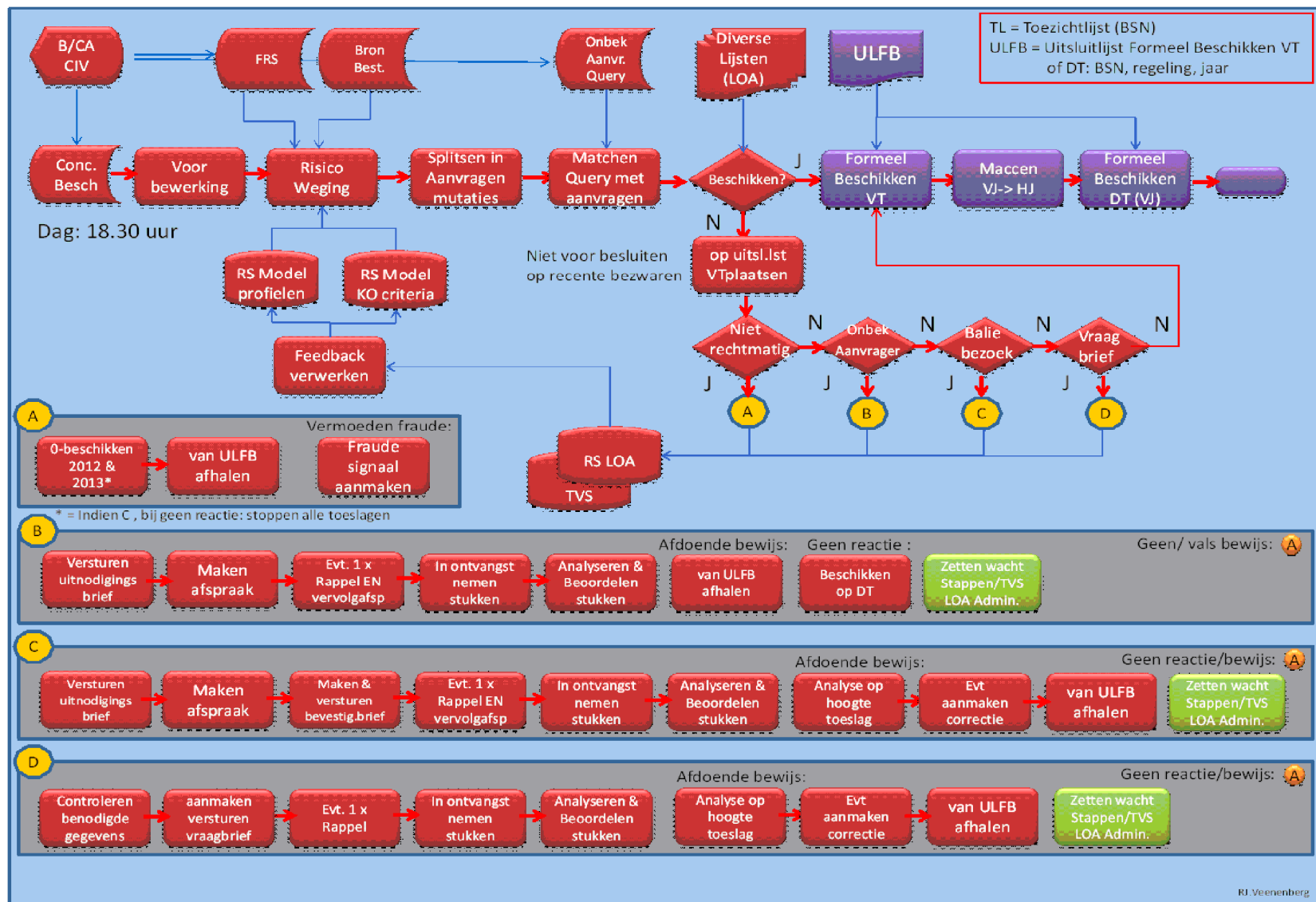
- Ontvangen lijsten voor aanmaken werkbundels van HHR/ Team RS.
- Aanmaken werkbundels in TVS voor productie/ behandelteam medewerkers door Productie/ Werkloket op basis lijsten opgeleverd in processtap 8. *Werkbundels worden vervaardigd per run (maand,jaar), Regeling en evt ook per populatie (behandelmethode met evt extra kenmerken).*
- IM obv de aangemaakte werkbundels en een eventueel behandelplan beoordelen of de huidige instructies, brieven voldoende zijn of dat er voor één of meer werkbundels aangepaste of nieuwe instructies opgeleverd moeten worden. Idem brieven. Na beoordeling het concreet aanpassen en opstellen. Concreet betekent dit: aanmaken werkbundel - HHR levert indien nodig een behandelplan op - IM levert aangepaste of nieuwe behandelvoorschriften voor respectievelijk bestaande en nieuwe behandelwijzen op. Idem brieven.

Uitvoer:

- Werkbundels in TVS voor Productie/ behandelteam medewerkers
- Behandelvoorschriften
- LOA-instructie lijst.

Model voor Risicoselectie en alle behandelstraten:

Hieronder is het Risicoselectie proces en de daaruit volgende behandelingen getoond. In het model zijn stoppen (harde uitval of zeer ernstig hoge risico scores) en Baliebezoek onbekende aanvragers opgenomen naast Baliebezoek en Vraagbrief als gevolg RS.



Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

4.10 Behandelen van de risico selectie posten

Behandeling dient vooral gericht te zijn op de "zachte uitval" met een hoge risico score. De behandeling is gericht op het controleren van de feiten met authentieke bronnen voor zover aanwezig. Beoordeling leidt dan tot stoppen of toekennen met/zonder correcties. Maar ook met een terugkoppeling naar het model als de hoge risico score niet blijkt te matchen met de bevindingen.

De werkbundels zijn nu: te behandelen posten per Regeling (KOT, HT etc) naar behandelwijzen Balie en Vraagbrief, voorzien van de volgende kenmerken:

- Risicoclassificatie;
- Recente uitspraak op bezwaren (zo dat daar rekening mee gehouden wordt);
- VIP voor VIP-behandelaars;
- Afwijkend Behandelen (instructie voor behandelende medewerker om AB-events te vervaardigen in geval van beoordeling correcties);
- Nieuwe aanvraag of mutatie

Analyse en behandeling dienen te leiden tot een objectieve beoordeling:

- het uitnodigen voor een baliebezoek bij ernstige of hoge risico op fraude
- het versturen van een vraagbrief bij redelijk hoge risico op fraude

Registratie van de behandeling met het LOA Tool Risico Selectie.

Voor het registeren van handelingen tijdens de behandeling is er een LOA tool Risicoselectie vervaardigd. Hierdoor kunnen de individuele acties worden geregistreerd en of het BSN ook in TVS is bijgewerkt. De Risico Selectie Tool is een LOA waarin het BSN's worden geladen die uit de risicoselectie zijn gedetecteerd als potentiële risico posten.

In de RST worden per BSN de acties en de resultaten bijgehouden van de diverse behandelingen: Baliebezoek of Vraagbrief. Tevens wordt bijgehouden of er in TVS gemuteerd is en of er verdenking van fraude bestond.

Om de RST te kunnen gebruiken moet deze eerst geïnstalleerd worden.

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

Het Behandelproces leidt dit tot Stoppen of Toekennen met/ zonder correcties.

- Stoppen leidt tot het vervaardigen van een 0-beschikking en bij vermoeden Fraude overdracht aan Fraude.
- Toekennen zonder of met corrigeren leidt tot correcties via het ambtshalve vervaardigen van een melding OF event waarin opgegeven feiten automatisch leiden tot een correctie in TSL.

In alle gevallen worden de bevindingen en besluiten in TVS geregistreerd en het BSN van de Uitsluitlijst Beschikken verwijderd.

Behandelen van de wachtstap

Wanneer de wachtstap afloopt bekijkt de behandelaar of er een reactie is verkregen. Is dit niet het geval dan rappelleert de behandelaar de burger en verlengt alle gezette wachtstappen.

Beoordelen

Zijn de bewijsstukken verkregen dan beoordeelt de behandelaar 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 bestaande uitval/uitworp in samenhang behandelen mits benodigde bewijsstukken daarvoor hetzelfde zijn.
2. De bewijsstukken kloppen maar het recht en de hoogte moeten aangepast worden. In deze situatie moet de behandelaar de toeslag aanpassen en bestaande uitval/uitworp in samenhang behandelen mits benodigde bewijsstukken daarvoor hetzelfde zijn.
3. De bewijsstukken kloppen niet, de toeslag moet gestopt worden en bestaande uitval/uitworp in samenhang behandelen mits bewijsstukken daarvoor hetzelfde zijn.

4.10.1 *Uitnodigen voor een baliebezoek*

Deze categorie bevat BSN's met een hoog tot zeer hoog risicoprofiel. Deze BSN's moeten hun bewijsstukken persoonlijk overhandigen aan een baliemedewerker. Het proces is als volgt:

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

Input:

- Werkopdracht/item in werkbundel (zie processtap 4.9)

Activiteiten:

Productie/ behandelteam:

- De behandelaar claimt een openstaand werkitem op uit de werkbundel.
- De behandelaar verstuurt aan de burger (BSN) een uitnodigingsbrief, waarin de burger gevraagd wordt om een telefonische afspraak te maken voor een baliebezoek en maakt de wachtstap voor het werkitem aan in TVS.
- De behandelaar verstuurt een reminder brief aan de burger (BSN), indien 1 week voor het verstrijken van de deadline in TVS voor het maken van een afspraak, de burger geen contact opgenomen heeft voor het maken van een afspraak.
- De behandelaar maakt een afspraak met de klant en de balie, indien de klant telefonisch contact met het behandelteam opneemt.
- De behandelaar bekijkt welke bewijsstukken er meegenomen moeten worden ten behoeve van het baliebezoek en deze stukken dezelfde zijn als benodigd voor nog eventueel openstaande werkitems (uitval/uitworp). Hiervoor raadpleegt de medewerker DAS en TVS. De medewerker claimt en maakt van de openstaande werkitems een wachtstap aan en verlengt deze hij de reeds lopende wachtstappen. De medewerker vinkt op formulier code 9007 alle bescheiden aan die meegenomen moeten worden; algemeen en per afzonderlijke regeling.
- De behandelaar verstuurt de bevestigingsbrief van de balieafspraken aan de burger inclusief de bijlage met de gevraagde bewijslast. De medewerker slaat de brief op in TVS, bij het dossier van het BSN.
- De balie medewerker neemt de stukken in ontvangst; controleert aan de hand van de aan de klant gestuurde brief in TVS of de stukken compleet en "authentiek" zijn. De baliemedewerker kopieert de stukken en verstuurt deze naar kantoor Toeslagen eventueel in TVS eventueel voorzien van een persoonlijke gespreksnotitie.
- De baliemedewerker maakt max 1 keer een nieuwe afspraak met de klant voor een baliebezoek indien de stukken conform code 9007 niet compleet zijn. De nieuwe afspraak dient binnen 1 week plaats te vinden. De behandelaar verlengt de wachtstap met maximaal 1 week.
- De behandelaar op kantoor ontvangt de kopieën en stuurt deze per interne post door naar B/CA-Heerlen die de stukken scant en archiveert in DAS.

- De behandelaar analyseert de stukken en opgegeven feiten met externe bronnen en klanthistorie, indien de ingeleverde stukken conform formulier code 9007 compleet en authentiek zijn.
- De behandelaar stopt **alle toeslagen** van het BSN voor 2013 en 2012, indien de burger niet voor aflopen deadline op het verzoek en eventuele reminder van een telefonische afspraak reageert; niet op afspraken verschijnt of stukken niet dan wel vervalste stukken inlevert.
Bij het inleveren van vervalste stukken wordt het BSN overgedragen aan Fraude.
- De behandelaar beoordeelt de gespreksnotities, opgegeven feiten en bronnen op wel/niet rechtmatigheid, eventueel verzuim en bij rechtmatigheid op wel/niet juiste toeslaghoogte.

Er kunnen nu 3 situaties ontstaan:

1. De bewijsstukken kloppen en het recht en de hoogte waren correct. In deze situatie moet de behandelaar de toeslag toekennen.
 2. De bewijsstukken kloppen maar het recht en de hoogte moeten aangepast worden. In deze situatie moet de behandelaar de toeslag aanpassen.
 3. De bewijsstukken kloppen niet, de toeslag wordt gestopt voor het lopende jaar en voorafgaande jaar.
- De behandelaar kent toe en verwijdert het BSN van de Uitsluitlijst Beschikken (VT).
 - De behandelaar past de hoogte van de toeslag aan:
 - De behandelaar maakt meldingen OF events aan waardoor de hoogte van de toeslag gecorrigeerd wordt.
 - De behandelaar verwijdert het BSN van de Uitsluitlijst Beschikken (VT).
 - Stoppen leidt tot:
 - De behandelaar maakt een melding aan om de toeslag voor 2013 (en 2012) te stoppen.
 - De behandelaar verwijdert het BSN van de Uitsluitlijst Beschikken (VT).
 - Overdracht BSN aan Fraude indien fraude vermoed wordt.
 - De behandelaar registreert gedurende het proces alle acties en bevindingen in het Risico Selectie LOA tool en registreert de besluiten in TVS, voorziet dit systeem van notities en kopieën van de gebruikte documenten; sluit tenslotte de werkitens af in TVS.
NB. Idealiter wordt in TVS ook de mogelijkheid ingebouwd voor medewerkers om een vinkje "bewijsstukken ok" en/of "co ouderschap bevestigd" aan te geven zodat het model de exoten beter kan uitsluiten van hoge risico scoring.

Output:

- Uitnodigingsbrief
- Evt. Reminderbrief
- Bevestigingsbrief
- Evt. Melding voor FRS (of event voor TSL)
- Evt. Overdracht naar Fraude
- Afsloten werkitens in TVS
- Behandelde werkitens in de RS (LOA) tool.

4.10.2 Versturen van een vraagbrief

Procesontwerp Risico Selectie versie 1.00

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. Aanmaken en versturen van individuele vraagbrief
2. Analyseren stukken en gegevens
3. Beoordelen gegevens

Input:

- Werkopdracht in werkbundel (zie processtap 4.9)

Activiteiten:

Productie/ behandelteam:

- De behandelaar claimt een openstaand werkitem op uit de werkbundel.
- De behandelaar voert de volgende activiteiten uit alvorens de brief op te maken:
 - maakt een wachtstap in TVS voor het werkitem aan
 - analyseert welke gegevens en bewijsstukken nodig zijn
 - bekijkt in DAS welke bewijsstukken al bekend zijn bij de belastingdienst
 - bekijkt in TVS of voor andere processen TVS al bewijsstukken zijn opgevraagd
 - bekijkt of er openstaande werkitems zijn voor deze burger waarbij dezelfde bewijsstukken nodig zijn. Indien dit het geval is, dan claimt de behandelaar deze werkitems, maakt een nieuwe wachtstap aan of verlengt deze hij de reeds lopende wachtstappen.
 - maakt de individuele vraagbrief aan met de gevraagde gegevens en kopieën van bewijsstukken.
 - slaat de brief op in TVS, bij het dossier van het BSN.
- De behandelaar verstuurt aan de burger (het BSN) de vraagbrief, waarin de burger gevraagd wordt om de gevraagde gegevens en stukken binnen 3 weken te retourneren.
- B/CA-Heerlen ontvangt, scant en archiveert het ingestuurde formulier code 9007 en bewijsstukken.
- De behandelaar verstuurt een rappel brief aan het BSN, indien 1 week voor het verstrijken van de deadline in TVS voor het insturen van het antwoord op de vraagbrief.
- De behandelaar analyseert geretourneerde de gegevens/ stukken en opgegeven feiten met externe bronnen en klanthistorie, indien de ingeleverde gegevens/ stukken compleet en authentiek zijn.
- De behandelaar maakt max 1 keer een nieuwe afspraak met de klant tot inzending van gegevens of bewijsstukken indien de gegevens niet vermeld of stukken niet compleet zijn. De inzending dient binnen 1 week plaats te vinden. De behandelaar verlengt de wachtstap met maximaal 2 weken.
- De behandelaar stopt **alleen de toeslag van Regeling** van het BSN voor 2013 en 2012, indien de burger niet voor aflopen deadline op het verzoek en eventuele reminder van een telefonische afspraak reageert; niet op afspraken verschijnt of stukken niet dan wel vervalste stukken inlevert. Bij het inleveren van vervalste stukken wordt het BSN overgedragen aan Fraude.
- De behandelaar beoordeelt de gespreksnotities, opgegeven feiten en bronnen op wel/ niet rechtmatigheid, eventueel verzuim en bij rechtmatigheid op wel/niet juiste toeslaghoogte. Er kunnen nu 3 situaties ontstaan:
 1. De bewijsstukken kloppen en het recht en de hoogte waren correct. In deze situatie moet de behandelaar de toeslag toekennen.

2. De bewijsstukken kloppen maar het recht en de hoogte moeten aangepast worden. In deze situatie moet de behandelaar de toeslag aanpassen.
 3. De bewijsstukken kloppen niet, de toeslag wordt gestopt voor het lopende jaar en voorafgaande jaar.
- De behandelaar kent toe en verwijdert het BSN van de Uitsluitlijst Beschikken (VT).
 - De behandelaar past de hoogte van de toeslag aan:
 - De behandelaar maakt meldingen OF events aan waardoor de hoogte van de toeslag gecorrigeerd wordt.
 - De behandelaar verwijdert het BSN van de Uitsluitlijst Beschikken (VT).
 - Stoppen leidt tot:
 - De behandelaar maakt een melding aan om de toeslag voor 2013 (en 2012) te stoppen.
 - De behandelaar verwijdert het BSN van de Uitsluitlijst Beschikken (VT).
 - Overdracht BSN aan Fraude indien fraude vermoed wordt.
 - De behandelaar registreert gedurende het proces alle acties en bevindingen in het Risico Selectie LOA tool en registreert de besluiten in TVS, voorziet dit systeem van notities en kopieën van de gebruikte documenten; sluit tenslotte de werkitens af in TVS.
NB. Idealiter wordt in TVS ook de mogelijkheid ingebouwd voor medewerkers om een vinkje "bewijsstukken ok" en/of "co ouderschap bevestigd" aan te geven zodat het model de exoten beter kan uitsluiten van hoge risico scoring.

Output:

- Vragenbrief
- Rappelbrief
- Evt. Melding voor FRS (of event voor TSL)
- Evt. Overdracht naar Fraude
- Afgesloten werkitens in TVS
- Behandelde werkitens in de RS (LOA) tool.

4.11 Afsluiten behandelplan cyclus en beheer BSN

Trigger: einde cyclus behandelen run/ start nieuwe cyclus

Input:

- Vastgelegde procesgegevens over de behandelingen in LOA Risico Selectie en TVS.
- Rapportage maand: bijvoorbeeld Behandelplan juni 2013

Activiteiten:

HHR:

- Vervaardigen rapportages uit de LOA over resultaten behandelingen over een bepaalde periode en van een bepaalde run
- 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 eventuele bijstelling verdeling risicoscores over de modaliteiten

Productie/ behandelteam:

- Vervaardigen lijsten over BSN's die afgehandeld zijn en nog in behandeling (input processtappen 6 en 8).
- Feedback geven over resultaten aan het Team Risico selectie

NB1. In de huidige LOA kunnen deze resultaten gerapporteerd worden op basis van registratie van acties en datums. Daarin zitten nog niet alle acties van processtap 10 verwerkt en de applicatie bezit dubbele invoer met TVS (en mogelijk inconsistenties).

NB2. Vanuit model oogpunt bevat de LOA nu ook veel meer informatie dan die wij nodig hebben voor trainingsdoeleinden.

Output:

- Rapportage resultaten, bijstellingen voor behandelplan en verdeling modaliteiten
- Lijsten afgehandelde en nog niet afgehandelde BSN's (voor processtappen 6 en 8).
- Feedback behandelteams een Team risico Selectie (herijking model)

4.12 Evalueren training en werking model

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 training set kan het model worden verbeterd.

Input:

- De scorecard (uit processtap ?) waaruit blijkt op welke indicatoren het model de afgelopen runs heeft gescoord. Er is bij B/T momenteel geen SAS-Licentie voor de scorecard.
- 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
- Feedback resultaten uit 4.11 over beoordelingen behandeling risicogeveallen.

Activiteiten:

HHR/ Team RS

- Analyseren van de score resultaten van de indicatoren na de run
- Bepalen of 'false positives' (uit de steekproeven en behandeling) zijn veroorzaakt door eenzijdigheid in de trainingsets
- Bepalen welke resultaten uit de behandeling gebruikt kunnen worden voor de training set
- Analyseren beoordelingen risicobehandeling en evt opname profielen in het model.
- Eventueel proefruns uitvoeren voor herijking model indien dit nodig is

Output van de evaluatie

- Advies aanpassen indicatoren
- Een advies over het verwijderen van indicatoren
- Een advies welke posten uit deze selectie te gebruiken als training set

Output van de evaluatie

- Een advies over het aanpassen van indicatoren

4.13 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.

Input:

- 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
- Huidige behandelwerkwijze, behandelvoorschriften, brieven

Activiteiten:

HHR:

- 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:

- 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

4.14 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.

Input:

- Input van alle betrokken partijen over klantreacties
Beltel, team vraag, bezwarenteam, Heerlen, klachtenteam, etc
- De klantreacties (klantvragen, klachten, bezwaren) per behandelwijze
- Alle BSNs van de aanvragers die hebben gereageerd en voor welke actie ze geselecteerd waren
- Idem klanten zonder reactie.

Activiteiten:

HHR:

- 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:

- 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

Uitgangspunt:

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.

4.15 Sturing en rapportage

Input:

- Rapportages uit processtap 11.
- Handhavingsplan
- Overzicht van de werkvoorraden

Activiteiten:

HHR:

- 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.

Sturing proces

- Productieregie signaleert wanneer een bundel met wachtstappen opgepakt moet worden i.v.n. aflopende wachtstappen.

Output:

- een effectievere sturing, rapportage/verantwoording aan externe partijen.

5 Gesignaleerde knelpunten voor een definitief ontwerp korte termijn

PROCESSTAP	WERKPROCES	KNELPUNT ROOD=BELANGRIJK/HOGE PRIORITY	OPLOSSING
Algemeen	Processen voorafgaand aan Risico Selectie	Er worden momenteel nog CB's aan Risico Selectie aangeboden, die eerder in het reguliere proces door harde uitval criteria volautomatisch gestopt hadden moeten worden. Risico Selectie is voor zachte uitval en behandeling daarvan bedoeld.	Procesketen en TVS aanpassen
1	Verzamelen gegevens	Nog volop in ontwikkeling: beheer diverse in- en uitsluitlijsten per BSN en/of Regeling per run of generiek kan een beheerprobleem gaan opleveren Informatie uitwisseling tussen RS-team, HHR/Regie en B/CA nog niet optimaal.	Geen. Inherent aan een systeem die met bronbestanden en in- en uitsluitingen werkt. Actieve informatie uitwisseling tussen RS-team en B/CA en/of IM ten aanzien van beheer en wijzigingen binnen de door het model (en RS team) gebruikte databases (zoals BVR, FRS, Datamart).
2	Uitvoeren proefruns en steekproeven	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.	CIE dient infra aan te passen zodat het mogelijk is meerdere proefruns tegelijkertijd uit te voeren.
3	Herijken Model	Geen knelpunten voorzien	
4	Communicatie maand run	Geen knelpunten voorzien	
5	Uitvoeren Risicoselectie run	Risico Model vooral van toepassing voor "zachte" uitval. NB. Ook toepassen op alle lopende gevallen. Performance problemen definitieve run en beschikbaarheid computercapaciteit.	Zie oplossing bij 1 Up and running houden van de benodigde systemen bij de definitieve runs + steekproeven in de dagen voor FB (dus de systeem updates/releases niet laten plaatsvinden in het weekend van risico selectie run).
6	Vaststellen te behandelen posten	Volledig automatiseren conform Selectiekamer Blauw gebaseerd op regels voor prioritering. Dit handmatige proces is de zwakke schakel in de mainstream.	Criteria en Regels opstellen voor wel/niet behandelen en dit proces automatiseren.
7	Uitsluiten beschikken	Volledig automatiseren	
8	Vaststellen behandelwijze	Volledig automatiseren	
9	Vervaardigen werkbundels	Volledig automatiseren	
10	Behandelen risico posten	Communicatie over aan burgers verstuurde brieven naar Balie en Behandelaars kan nog een stuk beter dan momenteel het geval is, waardoor zij rekening kunnen houden met een juiste behandelwijze.	
10	Integraal behandelen	Voor ZT is nog geen MODEL ontwikkeld. Integraal	

		behandelen van ZT op basis uitval KOT of HT zou het trainen en beheren van een dergelijk model overbodig kunnen maken.	
11	Afsluiten cyclus & Beheer BSN	Beheer LOA en opleveren lijsten die als input gebruikt kunnen worden voor processtappen 6 (beslissen wel/niet behandelen) en 8 (hoe te gaan behandelen). Dit proces kan net als bij 1 een beheerprobleem gaan opleveren. Wie verzorgt alle niet tijdig behandelde posten? Waarop is dit overzicht gebaseerd? Zijn de gegevens in de LOA hier voor betrouwbaar genoeg?	Geen. Inherent aan een systeem die met bronbestanden en in- en uitsluitingen werkt.
12	Evalueren indicatoren en model	Geen knelpunten voorzien	
13	Evalueren behandelplan en methodieken	Geen knelpunten voorzien	
14	Evalueren reactie klanten	Klantreacties worden niet uniform en op 1 locatie geregistreerd waardoor klanten op basis van queries buiten de boot kunnen vallen	1 team verantwoordelijk maken voor in samenhang en regeling overstijgend afhandelen van posten afkomstig van RS, inclusief bezwaren. Drop-down list box met vaste waarden voor Reden plaatsing op Toezichtlijst/ Uitsluitlijst. Idem voor notities etc.
15	Sturing en Rapportage	Productieregie signaleert wanneer een bundel met wachtstappen opgepakt moet worden i.v.n. aflopende wachtstappen.	
A	Uitwerken handhavingsplan	Geen knelpunten voorzien	
B	Beheren uitsluitlijst (toezichtlijst?)	Geen knelpunten voorzien	
C	Beheren Behandelplan en Methoden	Geen knelpunten voorzien	