



1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

Toekomst plannen

24

Business- en data-analyse team

Business- en data-analyse verricht kwalitatief en kwantitatief onderzoek naar de effectiviteit en efficiëntie van de massale (systeem)verwerking van TVS. Daarnaast onderzoekt Business- en data-analyse of de uitgeworpen signalen voor handmatige behandeling terecht zijn. Aan de hand van de bevindingen worden binnen Productieregie en de gehele keten Toeslagen keuzes gemaakt over de werkwijze en behandelwijze (semi-geautomatiseerde, seriematige of individuele handmatige behandeling).

Belangrijkste taken

Onderzoeken van de effectiviteit en efficiëntie van de massale (systeem)verwerking en de juistheid van de uitgeworpen signalen voor handmatige behandeling.

Opsporen van imperfecties in processen en systeemwerking (waaronder TVS), en adviseren van het MT over oplossingsrichtingen.

Oplossingen creëren die bijdragen aan een verhoogde efficiëntie (en rechtmatige) afhandeling en uitvoering van productie via onder andere semi-geautomatiseerde behandeling.

Initiëren en specificeren van functionele vereisten voor verbetering van applicaties en systemen, en testen van de ontwikkelde functionaliteit op juistheid en bruikbaarheid.

Strategische doelstellingen

"Wij maken business waarde inzichtelijk en vertalen deze inzichten naar oplossingen"

"... door kennis over burgers, processen en systeemwerking te hebben en die optimaal te benutten om daarmee de processen en de kwaliteit van de gegevens verbeteren."

"... door stakeholders van advies te voorzien door middel van analyses"

"... door semi-geautomatiseerde oplossingen te bedenken en de uitvoering daarvan te initiëren"

Naam

Semi- geautomatiseerde behandeling: Uitvalreductie uitval/uitworp

Semi- geautomatiseerde behandeling: geen uitval/ uitworp)

Adviseren over aanpak en behandelwijze (SGB, handmatig, automatisch)

Ad hoc (=onvoorspelbare) acties voorbereiden/uitwerken

Semi-geautomatiseerde behandeling: Ad hoc (=onvoorspelbare) acties
vorbereiden/uitwerken

Impact van verstoringen en signalen op productie bepalen

MAC

Brexit analyse

Ontwikkeling dashboarding (inc. Klantbeelden)

ZTA productie begeleiden

Verdagen

IV voortbrenging:

- TVS oneliners ontwikkelen en op de backlog krijgen
- Expertise over de business leveren in de IV-teams
- TVS releases voorbereiden en testen

Verbeterpotentieel onderkennen en aan MT rapporteren over plannen en resultaten (baten) met behulp van data-analyses

KGB herstel

Analyseren gegevenskwaliteit en impact daarvan:
Bewoningsverschillen

Uitsluitingen Zorgtoeslag

Verworven recht

Analyseren gegevenskwaliteit en impact daarvan:
SVB tijdlijnen

Analyseren gegevenskwaliteit en impact daarvan:
Invalids

Bug Bash

CHS analyse

Voorspelmodellen

Analyseren gegevenskwaliteit en impact daarvan:
Object administratie

Nieuwe management informatie

Omschrijving

Het semi-geautomatiseerd behandelen van uitval/uitworp werkitens welke als eenvoudig en seriematig zijn bestempeld. Deze werkitens onderkennen met behulp van data-analyse en twee keer per week semi-geautomatiseerd behandelen met schermrobots (B/Toeslagen) en de poetstool (B/CAP UPG).

Nieuwe zaken analyseren, ontwikkelen, testen en in productie brengen.

Bij nieuwe processen adviseren over aanpak en behandelwijze.

We ontvangen veel vragen, vanuit allerlei kanalen, omtrent TVS-werking. Dit zijn bijvoorbeeld vragen vanuit productieteams of de Belastingtelefoon, waarbij vraagtekens worden gesteld bij een bepaalde manier van verwerking. Hier kan 1 BSN aan ten grondslag liggen, maar ook een set met meerdere voorbeelden. Dit zijn nog niet per se verstoringen of damages, maar kunnen ook signalen zijn die moeten worden uitgezocht om te bepalen wat voor acties er ondernomen moeten worden.

Het komt regelmatig voor dat er situaties ontstaan waarin bepaalde werkitems semi-geautomatiseerd behandeld moeten worden, waar dat daarvoor handmatig gebeurde. Dit betreft niet alleen uitval/uitworp, maar kan ook gaan om werkbundels of andere processen.

Damages en potentiële damages analyseren. Dit komt deels voort vanuit eigen ontdekkingen met behulp van data-analyse, maar komt ook voort vanuit signalen (bijvoorbeeld van de Belastingtelefoon). Op deze signalen moet direct gereageerd en gehandeld kunnen worden, op basis van actuele data.

Tijdens het MAC-proces worden de grondslagen van jaar T gecontinueerd naar jaar T+1, zo ook het inkomen van de burger. De burger hoeft daarmee niet elk jaar de toeslag opnieuw aan te vragen, maar B/T zorgt ervoor dat de toeslag gecontinueerd wordt naar het volgende toeslagjaar conform de Awir.

Een belangrijk deel van MAC is het inkomensgegeven van de burger. Tot MAC2015 (uitvoering Q4 2014) betekende het continueren van het inkomen enkel het toepassen van een indexatie (aangeleverd door het Ministerie van Financien). Uitvoerig onderzoek (effectmeting) wees echter uit dat het toepassen van enkel een indexatie zorgde voor veel terugvorderingen (en ook nabetalingen) achteraf, omdat het inkomen te vaak afweek van het daadwerkelijke inkomen. Om die reden werkt B/T sinds MAC2015 met een zogenaamd 'afpelmechanisme'. Dit afpelmechanisme doorloopt verschillende stappen (inkomensbronnen), waaruit het meest waarschijnlijke inkomen wordt gedestilleerd en geïndexeerd. Denk bijvoorbeeld aan een recent inkomen bekend bij inkomstenbelasting. Hierdoor is B/T in staat om met een zo recent en correct mogelijk inkomen de toeslag voor jaar T+1 te berekenen om terugvorderingen en nabetalingen achteraf te voorkomen.

De uitvoering en het onderhoud van het afpelmechanisme om het juiste inkomen te bepalen is belegd bij ons team.

Populatiebepaling: verdragsgerechtigden Zorg woonachtig in het VK. Een eventuele No Deal Brexit heeft gevolgen voor deze groep, dus moet in kaart worden gebracht wie dit zijn.

Het zijn dashboards in excel gekoppeld met een access database. De dashboards verzorgen informatie voorziening. Doelgroep: Productie M2-ers.

Elk jaar in maart zorgt het arbeidsbureau LTO Arbeidskracht ervoor dat er zorgtoeslag voor het voorgaand jaar wordt aangevraagd voor hun klanten. In maart 2017 is dit voor de eerste keer via TVS gegaan en betrof dit ruim 12.000 burgers waarvoor zorgtoeslag 2016 moest worden aangevraagd. Zij maken hiervoor, voor het grootste deel van de aanvragen, gebruik van een softwarepakket van Netivity, wat ervoor zorgt dat de meldingen gestructureerd in TVS binnen komen. Wij ondersteunen LTO Arbeidskracht met behulp van data-analyse, omdat zij niet kunnen zien hoe de situatie in TVS is. Als de burger bijvoorbeeld ook een aanvraag zorgtoeslag heeft lopen voor een periode bij een ander arbeidsbureau, en LTO Arbeidskracht zou blind hun aanvragen doorsturen, treden daar foutieve verwerkingen op en ontstaan er onjuiste periodes. Daarom ondersteunen wij hen met behulp van data-analyses, en maken wij de meer complexe aanvragen in orde met de schermrobot.

Er worden periodiek definitieve toekenningen verdaagd wanneer duidelijk is dat er niet op tijd kan worden beschikt.

De Business Analisten zijn actief betrokken in de IV-voortbrenging. Het inbrengen van oplossingen in de vorm van oneliners, meewerken in refinements, meewerken aan scenario's, oplossingen en tests, etc. Hiervoor is expertise over de business nodig, en dat uit zich ook regelmatig in data-analyse. Dit om wensen, oplossingen en scenario's te kunnen ondersteunen met behulp van data.

Continue op zoek zijn naar verbeterpotentieel: het verbeterpotentieel van de (systeem)werking in de productieprocessen in kaart brengen en hierover rapporteren aan het MT.

Voorbeelden van verbeterpotentieel-items:

- Klantbeeld op Maat
- Uitval/uitworpregels 2.0
- Uitvalreductie 2.0
- Ontvangstbevestiging in je broekzak
- Inzicht in Vraag

Voor situaties waarin het kindgebonden budget is stopgezet en de ouder in een later berekeningsjaar opnieuw aan de voorwaarden voldoet, is bij de bouw van het systeem ten onrechte aangenomen dat het initiatief voor het herstarten van het kindgebonden budget bij de ouder ligt. Als ouders echter niet zelf opnieuw een aanvraag voor kindgebonden budget hebben ingediend, hebben zij als gevolg daarvan ten onrechte geen kindgebonden budget ontvangen. Het betreft ongeveer 240.000 burgers en 420 mln uit te keren programmagelden. In juni 2019 is gestart met (het voorbereiden van) de hersteloperatie die eind 2020 gereed moet zijn. Het project is geslaagd indien de rechthebbende burgers voor eind 2020 en op de juiste wijze zijn hersteld en gecorrigeerd in de actualiteit, en de daaruit voortkomende klantvragen juist en tijdig zijn behandeld.

Verschillen adresregistraties tussen BVR en TVS en binnen de verschillende TVS-databases corrigeren.

Voorkomen van beschikkingen ZT die nog niet vergeleken zijn met contra-informatie.

Populatie die volgens de nieuwe systematiek met terugwerkende kracht verworven recht zou hebben in kaart brengen en herstelacties hierop voorbereiden. Impact van foutief berekende toeslagen bepalen.

De conversie van oude SVBmeldingen naar nieuwe meldingen controleren. Deze controle vindt plaats op basis van de gegevens in de aangeleverde initial load meldingen van SVB. Impact van foutief berekende toeslagen bepalen. Populaties waar deze conversie fout gaat in kaart brengen, herstelacties voorbereiden.

In kaart brengen van de populatie en deelpopulaties van invalids door middel van data-analyses en steekproeven. Impact van foutief berekende toeslagen bepalen. Herstelacties in kaart brengen en herstel instructies voor de werkvloer formuleren en verspreiden.

Bug Bashes organiseren door het verzamelen, afstemmen en prioriteren van gebruikerswensen. Dit in nauwe samenwerking met ontwikkelaars in Apeldoorn.

In 2017 is de Correcte Huishoudsamenstelling live gegaan. Het idee van de analyse was om te kijken wat nu precies de impact van CHS is geweest; hoeveel werk levert het meer/minder op etc.

Deze analyse dient als basis voor huishoudsamenstelling-vraagstukken. Huishoudsamenstelling is een belangrijk onderwerp binnen ons landschap, en dergelijke analyses zijn daarom bij enige regelmaat nodig (vanuit eigen signalen, of vanuit vragen).

Meedenken met DA's van team D.A.T. voor de opzet/inhoud van verschillende voorspelmodellen. Ook het aanleveren van datasets (met werkopdrachten, uitval etc.) waarop zij de modellen bouwen.

Het opschonen van woonobjecten aan de hand van bijvoorbeeld BAG.

In 2020 vernieuwen we de management informatie. Het streven is om van Excel over te stappen naar een stabiele (dagelijks en automatische) omgeving met een nieuwe BI tool. In de eerste opzet zal dit op het vernieuwde gegevensfundament gebeuren met SAS VA als BI tool.

Opdrachtgever en contactpersoon	Team	Verantwoordelijke Data Analist(en) en/of Business Analist(en)
------------------------------------	------	--

	Business- en Data-Analyse	BA: DA:
-------------	---------------------------	------------------------------------

	Business- en Data-Analyse	Allen
-------------	---------------------------	-------

Business- en Data-Analyse Allen

-

Business- en Data-Analyse Allen

-

Business- en Data-Analyse Allen

Business- en Data-Analyse Allen

Business- en Data-Analyse

BA:
DA:

Werkvoorbereiding

Business- en Data-Analyse

DA:

Productie controllers Business- en Data-Analyse DA:

Ketenregie Business- en Data-Analyse BA:
DA:

Productie controllers Business- en Data-Analyse DA:

 Business- en Data-Analyse Allen

 Business- en Data-Analyse Allen

Business- en Data-Analyse

BA:

DA:

, ketenregie en
VHA

Business- en Data-Analyse

BA:

DA:

Business- en Data-Analyse

BA:

Gaat ook DAT en dan
naar QL.

, ketenregie

Business- en Data-Analyse

BA:

DA:

Business- en Data-Analyse

BA:

DA:

Business- en Data-Analyse

BA:

DA:

Business- en Data-Analyse

BA:

Business- en Data-Analyse

BA:

DA:

Business- en Data-Analyse, DA:
D.A.T.

Business- en Data-Analyse BA:
DA:

Business- en Data- Analyse BA:

Onder welke PIA	Wat hebben we daarvoor nodig?
Handmatig behandelen aanvragen Toeslagen M860 en Handmatige behandeling van onvolledige en/of tegenstrijdige toeslagenaanvragen M2077	actuele en volledige dataset TVS, gegevens teradata/SAS
Handmatig behandelen aanvragen Toeslagen M860 en Handmatige behandeling van onvolledige en/of tegenstrijdige toeslagenaanvragen M2077	actuele en volledige dataset TVS

-

Herstellen van door systeemverstoring
ontstane problemen in aanvraag burger
M924

Een complete actuele dataset binnen verschillende
tijdslijnen

Herstellen van door systeemverstoring
ontstane problemen in aanvraag burger
M924

actuele en volledige dataset TVS

Herstellen van door systeemverstoring
ontstane problemen in aanvraag burger
M924

actuele en volledige dataset TVS

Automatisch continueren (MAC) toeslag - Inkomensgegevens externe bronnen, beschikbaar op
teradata/sas databases. Mogelijk niet beperkt tot
toeslagbetrokkenen ivm nieuwe werking KGB?
Misschien te gedetailleerd voor nu.

Handmatig behandelen aanvragen
Toeslagen M860

Actuele en volledige dataset TVS

Werkstroombesturing - M7841	Actuele en volledige dataset met diverse externe bronnen.
Verstreken toeslag (voorschot) - M605	LTO bestand en actuele en volledige dataset TVS

Definitief Toekennen Toeslag M675	actuele en volledige dataset TVS
-----------------------------------	----------------------------------

-

-

Herstellen van door systeemverstoring ontstane problemen in aanvraag burger M924	actuele en volledige dataset TVS voor de detailanalyse en om de productie te kunnen ondersteunen, gegevens teradata/SAS om voorspellende modellen te maken en de verantwoording achteraf te maken samen met bedrijfsvoering
--	---

Nader te bepalen	Actuele adresregistraties TSL (alle services) en FRS en BVR (halen we uit teradata/SAS). Gegevens van BAG (kadaster).
------------------	---

Handmatige behandeling van onvolledige en/of tegenstrijdige toeslagenaanvragen M2077	SAS
--	-----

actuele en volledige dataset TVS, gegevens teradata/SAS

Herstellen van door systeemverstoring onts

-	actuele en volledige dataset TVS, gegevens teradata/SAS, gegevens SVB (in de vorm van initial load meldingen en dump van 5 jaar)
---	--

Actuele en volledige(incl. historie) dataset TVS

Herstellen van door systeemverstoring onts

-	We hebben zelden data nodig.
---	------------------------------

-	Actuele en volledige(incl. historie) dataset TVS
---	--

Datafundament Toeslagen	actuele en volledige dataset TVS, gegevens teradata/SAS
Nader te bepalen	actuele en volledige dataset TVS en BAG gegevens
-	Actuele en volledige dataset

Eenmalig of doorlopend	Optioneel		
	Waarde (1-5 ten opzichte van elkaar)	Inspanning (1-5 ten opzichte van elkaar)	Prioriteit (Low, Normal, High)

Doorlopend

Doorlopend

Doorlopend

Ad Hoc

Ad Hoc

Ad Hoc

Doorlopend
(ieder jaar)

Eenmalig

Doorlopend

Doorlopend

Doorlopend

Doorlopend

Doorlopend

Eenmalig

Doorlopend

Doorlopend

Eenmalig

Eenmalig

Eenmalig

Doorlopend

Beetje van
beiden

Eenmalig

Doorlopend

Doorlopend

nr prod	nr opdr	Naam	omschrijving	opdrachtgever en contactpersoon	Team
				 (Controler) en M2 productie regie	
		BI Kantoor Toeslagen	Genereren BI en overzichten voor Kantoor Toeslagen. Tevens output voor Dashboards en Bestanden om selecties te maken voor productiebestanden. Levert tevens Input voor de QA (Quality Assurance)	PR Controlers	TQL
		Dashboard Vraag	Dashboard met actuele stuurgegevens voor de Vraag Teams	PR Controlers	TQL
		Dashboard Toezicht	Dashboard met actuele stuurgegevens voor de ToezichtTeams	PR Controlers	TQL
		Dashboard Bezwaar	Dashboard met actuele stuurgegevens voor de Bezwaar Teams	PR Controlers	TQL
		Dashboard Uitval Uitworp	Dashboard met actuele stuurgegevens voor de Uitval / Uitworp Teams	PR Controlers	TQL
		Dashboard Uitval Klacht	Dashboard met actuele stuurgegevens voor de Klacht Teams	PR Controlers	TQL
		Dashboard Beroep	Dashboard met actuele stuurgegevens voor de Beroep Teams	PR Controlers	TQL
		Dashboard Work Items	Dashboard met actuele stuurgegevens voor AlleTeams	 (Controler)	TQL
		Instructie CAT / AWS bezwaren	Overzichten voor verschillende teams mbt categorieën bezwaren		TQL

		Ketenregisseur	
<u>Aanmaken bestanden betalingen T-9</u>	Aanmaken betalingsbestanden voor betalingen Toeslagjaren langer dan 9 jaar geleden omdat deze niet via de COA verwerkt kunnen worden.	DAT	TQL
<u>Ophalen AHP Data</u>	Leveren gegevens van bij Toeslagen gebruikte inkomens zodat bij ambtshalve vaststellen inkomen er geen inkomen wordt gebruikt dat lager is dan het door de burger opgegeven inkomen bij Toeslagen	HHR	TQL
<u>Draaien productiebestanden ORP</u>	Maken selecties om te bepalen welke posten Onbestelbaar Retourpost aangeboden moeten worden voor handmatige productie	Ketenregisseur	TQL
<u>Ninbi Selectie</u>	Selecteren welke posten er in aanmerking komen voor een aanvraag Ninbi	Ketenregisseur	TQL
<u>Ninbi registratie en administratie</u>	Bijhouden posten welke in aanmerking komen voor een Ninbi aanvraag en deze aanleveren aan UPG	Ketenregisseur	TQL
<u>Bezwaar Registratie</u>	Bijhouden welke bezwaren er binnenkomen gerelateerd aan Toeslagen en over de status hiervan rapporteren aan het LIC i.v.m. het al dan niet opheffen van een uitstel van betaling		TQL

<u>WDT Overzicht aanmaken</u>	Overzicht ten behoeve van ???		TQL
<u>Betaalbestanden aanmaken voor SAP</u>	Aanmaken bestanden voor uitbetaling toegekende IGS door SAP	Ketenregisseur	TQL
		Ketenregisseur / LIC	
<u>IC bezwaar Beroep</u>	Controle of er nog een openstaand bezwaar / Beroep / IGS of Herziening is voor Toeslagen of een bezwaar / Beroep voor Blauw voor een openstaande UB30	MT	TQL
<u>Proces Inkomens oude jaren Toeslagen</u>	Selecteren grondslagen voor berekening Toeslag met inkomensmutaties over oude jaren	Ketenregisseur	TQL
<u>Rapportages opbrengsten Verhuld vermogen</u>	Rapportages resultaten terugvorderingen Toeslagen via het blauwe proces Verhuld Vermogen	Ketenregisseur	TQL
<u>COA Query</u>	Overzicht voor overleg tussen Toeslagen en COA over door het COA aangeboden mutaties en aanvragen	MT	TQL
<u>Dossier vorming Klantdossiers</u>	Selecteren van gegevens als basis voor het samenstellen van klant dossiers		TQL

	Selectie maken van de voor UAL ontvangen posten en die voor verdere verwerking aanbieden aan het LIC (Uitstel van Betaling), TQL (registratie bezwaren en gegevens om een telefoonnotitie in TVS op te nemen) en UAL		
OBT Doorstuurposten en ketenpartners	(Ontvangstbevestigingen)	Kantoorregisseurs	TQL
	Maken overzichten van verzonden brieven zodat bepaald kan worden aan welke bak antwoorden moeten worden toegeedeeld		TQL
Draaien 9006 / 9007		HHR	
Risico Selectie Aanmaken input bestanden	Overzichten aanmaken van uitval, Uitworp TSL, afgehandelde bezwaren en eerder in de RS opgenomen posten	HHR	TQL
Risico selectie Verwerken resultaat bestanden	Verwerken van resultaten RS vanuit HHR naar productiebestanden die ingelezen kunnen worden in TVS		TQL
SMS KOT Ontvangstbevestiging	Selecteer op basis van de invoer door Heerlen welke burgers een ontvangstbevestiging per SMS moeten krijgen. Voer tevens een telefoonnotitie in TVS op met dezelfde tekst		

		Ketenregisseur		
Verwerken doorstuurposten tbv Herzieningsverzoeken	Op basis van door UAL geregistreerde herzieningsverzoeken een productiebestand (Bundel) maken zodat handmatig de UB 30 kan worden opgevoerd			TQL
		Ketenregisseur		
Bundel voor opheffen UB 30 herzieningsverzoeken	Op basis van afgehandelde posten uit de Bundel UB30 opvoeren en de afgehandelde posten UB30 deze weer aanbieden om de UB30 op te heffen,			TQL
SAP lijst samenstellen	Selecteer de psoten die deze week een IGS hebben toegekend gekregen voor aanlevering aan SAP zodat deze uitbetaald kunnen worden			TQL
BSN uit Verkeer (voorheen 210)	Verwerk de aangeleverde BSN uit verkeer bestanden in TVS	IV		TQL
Toezicht/fraudelijst aanmaken	Maak een selectie van door de Fraude teams als Fraude gekenmerkte posten en lever deze BSN's aan UAL zodat ze deze BSN's altijd naar kantoor doorzetten ipv zelf behandelen			TQL
Analyses Ninbi	Proces en data analyses waarom niet alle door TQL aangeleverde Ninbi posten juist verwerkt worden			TQL

Overzicht CAF behandelaren en werkzaamheden	Overzicht van de mensen die aan CAF 11 hebben gewerkt en nu opnieuw CAF 11 zaken in behandeling hebben		TQL
Opleveren populaties n.a.v. ad hoc Query's	Denk aan populaties van bijvoorbeeld , of een lijst van ongegronde bezwaren van een Team of dat er toeslagbetrokkenen zijn met een bepaalde verblijfstitel		TQL
Gegevensextracties KOT Toezicht	Op basis van de door de aanvragers geleverde gegevens zoals die door Heerlen is vastgelegd in de toezichtstool bestanden maken die verder verwerkt worden door HHR tot productiebestanden		TQL
Verwerken resultaten risicoselectie	Het verwerken van de resultaten van de Risicoselectie tot Bundels en de aanbieden aan UPG om in te laten lezen in TVS	Ketenregisseur	TQL
Schermrobot	Verwerken van productiebestanden door de schermrobot	ketenregisseur / controller	TQL
HBU	Poetsen HBU posten die niet behandeld kunnen worden		DTQL

**Verantwoordelijke data analist(en) Onder welke PIA
en/of scientist(s)**

Allen

/ PR Controlers

/ PR Controlers

/ PR Controlers

/ PR Controlers

/ PR Controlers

/ PR Controlers

PR Controlers
(Controler)

(DAT)

IV RTV Ontwikkelaars

Allen

IV RTV Ontwikkelaars

Behandelen Fraudesignalen

Diversen

IV RTV Ontwikkelaars

Wat hebben we daarvoor nodig	uren	product/activiteit
------------------------------	------	--------------------

	2400a	
--	-------	--

	70a	
--	-----	--

	35a	
--	-----	--

	70a	
--	-----	--

	100a	
--	------	--

	50a	
--	-----	--

	50a	
--	-----	--

	200a	
--	------	--

	30a	
--	-----	--

30a

10a

100a

50a

50a

100a

30a

a

a

a

a

a

a

200p

a

60a

60a

a

a

a

a

a

a

a

a

p

a

a

a

a

Prio	DPIA
	1Rechtmatig toekennen voorschot Kinderopvangtoeslag door proactief signaleren
	2Werkstroombesturing
	3Risicoclassificatiemodel Toeslagen
	4Datafundament Toeslagen
	5Toezicht en Integraal Subjectgericht Toezicht
	6Automatisch continueren (MAC) toeslag
	7Verstrekken toeslag (voorschot)
	8Handmatige behandeling van onvolledige en/of tegenstrijdige toeslagenaanvragen
	9Definitief Toekennen Toeslag
	10Niet In Nederland Belastbare Inkomen
	11Procesverbeteringen (Innovatie)
	12Behandelen van aanvragen en betalingen van zogeheten Uitreizigers
	13Behandelen Fraudesignalen
	14Beoordelen Opzet / Grove schuld t.b.v. persoonlijke betalingsregeling toeslagen
	15Herstellen van door systeemverstoring ontstane problemen in aanvraag burger
	16Behandelen ingebrekestellingen m.b.t. uitblijven van beslissing of beschikking
	17Behandelen Beroep Toeslagen
	18Behandeling Hoger Beroep Toeslagen
	19Terugmelden Basisadministratie BRP
	20Handmatig behandelen aanvragen Toeslagen
	21Archiveren Subject gebonden
	22(Lokale) Personeelsadministraties
	23Uitwisselen persoonsgegevens bewoning in aangewezen onzelfstandige woonruimte
	24Kwaliteitscontrole op klantbehandeling
	25Uitvoeren van een interne controle op recht en hoogte van de toeslag
	26Behandelen Klacht
	27Behandelen Bezwaarschriften Toeslagen
	28De behandeling van binnengekomen aanvullende verzoeken
	29Beoordelen opleggen boete bij niet verstrekken gegevens of inlichtingen
	30Oplossen van langlopende, complexe en schrijnende zaken (Stella)
	31Beroepsregister Belastingdienst/Toeslagen
	32Outbound calling
	33Social Media Monitoring
	34Anti fraude monitoring (Heidi 2)

	Feedback			
Review	verwerken	Onderhanden	Nieuw	Beheer
✓				
✓				
		✓		
		✓		
	✓			
		✓		
	✓			
	✓			
	✓			
	✓			
		✓		
	✓			
	✓			
		✓		
		✓		
		✓		
		✓		
		✓	✓	
		✓		
			✓	
			✓	
	✓		✓	
		✓		
		✓		
		✓		
		✓		
	✓			
	✓			
			✓	
	✓			
				✓
				✓