



Ministerie van
Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

SOLL-SITUATIE MODERNISERING APPLICATIE LANDSCHAP SZW CN (GENERIEK PROCES)

Versie 1.0

Datum	30 april 2026
Status	Vastgesteld

*Uni forsa huntū pa un
systema duradero*

Inhoud

1 Inleiding	5
1.1 Doel SOLL-processen	5
1.2 Scope SOLL-processen	5
1.3 Aanpak en werkwijze	5
1.4 Leeswijzer	6
1.5 Versiebeheer	7
2 Generiek proces	8
2.1 Uitgangspunten	8
2.2 Gebruik van de termen klant en belanghebbende	9
2.3 Het globaal procesmodel	9
2.4 De generieke processen	10
3 Generiek proces Aanvraag	12
3.1 Generieke procesfase Verzoeken/melden	12
3.2 Beknopte beschrijving per processtap	13
3.3 Generieke procesfase Intake	14
3.4 Beknopte beschrijving per processtap	14
3.5 Generieke procesfasen Beoordelen en Besluiten	16
3.6 Beknopte beschrijving per processtap	17
3.7 Generieke procesfase Leveren	18
3.8 Beknopte beschrijving per processtap	19
4 Generiek proces Mutatie	22
4.1 Generieke procesfase Verzoeken/melden (= wijzigen)	22
4.2 Beknopte beschrijving per processtap	22
4.3 Generieke procesfase Intake	23
4.4 Beknopte beschrijving per processtap	23
4.5 Generieke procesfase Beoordelen en besluiten	23
4.6 Beknopte beschrijving per processtap	24
4.7 Generieke procesfase Leveren	24
4.8 Beknopte beschrijving per processtap	25
5 Generiek proces Hercontrole	26
5.1 Voorfase Aanschrijvingen hercontrole	27
5.2 Generieke procesfase Verzoeken/melden	28
5.3 Beknopte beschrijving per processtap	28
5.4 Generieke procesfase Intake	28

5.5	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	29
5.6	<i>Generieke procesfase Beoordelen en besluiten</i>	30
5.7	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	30
5.8	<i>Generieke procesfase Leveren</i>	32
6	Beoordelen vordering	33
6.1	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	35
7	Samenloop en signalen	37
7.1	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	38
8	Berekenen en betalen	40
8.1	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	40
9	Indexeren	45
9.1	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	45
10	Generiek proces Bezwaar	48
10.1	<i>Generieke procesfase Indienen bezwaar</i>	48
10.2	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	49
10.3	<i>Generieke procesfase Verklaar onvankelijkheid</i>	50
10.4	<i>Beknopte beschrijving processtap</i>	51
10.5	<i>Generieke procesfase Beoordelen en besluiten</i>	52
10.6	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	53
10.7	<i>Generieke procesfase Leveren</i>	55
11	Generiek proces Beroep	56
11.1	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	56
12	Overige processen	58
12.1	<i>Medische beoordeling</i>	58
12.2	<i>Beknopte beschrijving per processtap</i>	59
12.3	<i>Informatieverzoek</i>	60
12.4	<i>Bewaken werkvoorraad</i>	61
12.5	<i>Ambtshalve uitnodigen tot aanvraag</i>	61
12.6	<i>Uitnodigen voor gesprek</i>	61
12.7	<i>In kennis stellen mede-/derde-belanghebbende(n) (bij bezwaar)</i>	62
12.8	<i>Vergoeden proceskosten</i>	62
12.9	<i>Genereren Jaarwerk/jaaropgaven</i>	62
13	Vraagstukken	63
14	Bijlagen	69

1 Inleiding

1.1 Doel SOLL-processen

Dit document beschrijft de SOLL-processen voor de nieuwe applicatie die binnen de unit RCN-SZW wordt geïmplementeerd. Het doel van deze SOLL-processen is om een helder en eenduidig toekomstbeeld te schetsen van de gewenste werkwijze, inclusief de bijbehorende processtappen en systeemondersteuning. Hiermee vormen de processen niet alleen een inhoudelijke basis voor de verdere doorontwikkeling, maar ook een toetsingskader om te bepalen of de gekozen oplossing aansluit bij de behoeften van de organisatie.

De beschreven SOLL-processen maken deel uit van de nadere offerteaanvraag aan de potentiële leveranciers. Zij dragen bij aan het expliciteren van de functionele en procesmatige eisen waaraan de nieuwe applicatie moet voldoen. Ze vormen het referentiekader binnen de offerteaanvraag, zodat potentiële leveranciers hun oplossing kunnen afstemmen op de beoogde werkwijze. Dit stelt de organisatie in staat om op een transparante en onderbouwde manier een leverancier te selecteren die het best aansluit bij de gewenste situatie.

1.2 Scope SOLL-processen

Met dit document wordt een belangrijke basis gelegd voor zowel een uniforme werkwijze binnen de unit SZW als een zorgvuldig selectieproces van een leverancier. De SOLL-processen zijn niet allesomvattend, maar behelzen de primaire processen omtrent de regelgeving zoals genoemd in de basisversie MALS. Een verdere verdieping van deze processen en aanpalende processen wordt in een later stadium uitgewerkt, samen met key users, juridisch medewerkers, andere inhoudelijk specialisten en de geselecteerde leverancier.

De SOLL-processen zijn in samenwerking met onder meer de product owners en key users opgesteld en vragen nog om verdieping op de benodigde gegevens.

1.3 Aanpak en werkwijze

Er zijn in het programma MALS business analisten aangesteld om de SOLL-processen uit te werken. De inhoudelijke input voor de processen is opgehaald bij de key users. Deze key users vertegenwoordigen 'de medewerker' van de RCN-unit SZW voor de respectievelijke regelingen Kinderbijslag, Ziekteverzekering en ongevallenverzekering (Loonderving), Algemene en Bijzondere Onderstand, en Algemene ouderdomsverzekering en Algemene Weduwen- en Wezenverzekering (Pensioen) op de BES-eilanden.

Op basis van online interviews en deskresearch is eerst voor iedere regeling de huidige werkwijze bestudeerd. Vervolgens is tijdens een werkbezoek op Bonaire in workshops met de key users en de product owner een inventarisatie van eisen, wensen en behoeftes gedaan. Daarna hebben de business analisten de concept SOLL-processen opgesteld.

Het startpunt van de SOLL-procesbeschrijvingen is een globaal procesmodel. Dit procesmodel bevat de generieke processen die voor alle regelingen gelden. De generieke processen zijn opgedeeld in procesfasen welke zijn uitgewerkt processtappen.

Tijdens een werkweek in Europees Nederland hebben de business analisten, key users, product owner en informatiemanager in een vijftal werksessies de generieke processtappen getoetst. Ook zijn alle specifieke aspecten voor de afzonderlijke regelingen geïnventariseerd die logischerwijs niet passen in de generieke procesfasen. Tenslotte is geanalyseerd welke samenloop tussen de regelingen kan voorkomen en is geïnventariseerd welke vraagstukken erop beleidsmatig, juridisch en (proces)inrichting geadresseerd moeten worden.

Na deze werkweek zijn alle processen – generiek en specifiek – nader uitgewerkt in onderhavige documenten. De voorlaatste versie van de documenten is gereviewd door de product owners, key users, teamleiders en afdeling AO/IC en door juristen van de RCN-unit SZW.

1.4 Leeswijzer

Dit document bevat de uitwerking van de generieke processen voor Aanvraag, Mutatie, Hercontrole, de vervolprocessen Bezwaar en Beroep, Berekenen en Betalen en Terugvorderen. Onderdeel van Betalen en Terugvorderen is het proces Beoordelen vordering. Daarnaast worden nog de processtappen beschreven van Samenloop en Signalen en de processtappen voor Indexeren.

Daar waar activiteiten van een bepaalde regeling inhoudelijk niet logisch passen in de kernbeschrijving van de generieke procesfasen, is een specifieke uitwerking gemaakt. Deze werkzaamheden zijn per fase in het proces in afzonderlijke documenten per regeling beschreven. Hierdoor blijft de generieke procesflow overzichtelijk en leesbaar en blijven de wettelijke en vereisten vanuit compliance volledig zichtbaar. Wanneer wijzigingen in regelgeving van toepassing zijn, dan kunnen deze worden aangepast zonder de hele procesflow te herschrijven.

Hoofdstuk 2 beschrijft de uitgangspunten die als kader gebruikt zijn voor de uitwerking van de SOLL-processen, het globale procesmodel en welke generieke processen en procesfasen daaruit voortkomen.

De hoofdstukken 3 t/m 5 bevatten de gedetailleerde uitwerking van respectievelijk de processen Aanvraag, Mutatie en Hercontrole. De opbouw van deze hoofdstukken volgt telkens een vaste structuur met eerst de uitgewerkte procesfasen in een procesflow (diagram) en vervolgens een beknopte beschrijving per processtap.

Hoofdstuk 6 geeft een beknopte beschrijving van 'Beoordelen vordering'.

Hoofdstuk 7 bevat de proces flowdiagram en de beknopte beschrijving per processtap van het proces 'Samenloop en signalen'.

Hoofdstuk 8 bevat de proces flowdiagram van het proces 'Berekenen en Betalen' en het proces 'Indexeren'.

Hoofdstuk 9 bevat de proces flowdiagram en de beknopte beschrijving van het proces Afhandelen Bezwaar.

Hoofdstuk 10 bevat een beknopte beschrijving van het proces Afhandelen Beroep.

Hoofdstuk 11 geeft een opsomming van overige processen, die in dit stadium nog niet verder in een processchema zijn uitgewerkt.

Hoofdstuk 12 bevat de vraagstukken die uit de werksessie zijn gekomen en zijn deels voorzien van de antwoorden vanuit Beleid.

In de Bijlagen is een aantal processchema's opgenomen dat niet in deze basisversie is uitgewerkt, maar in een volgende fase wordt uitgewerkt. Voor deze processen moet namelijk eerst beleid ontwikkeld worden. Zie ook hoofdstuk 6.

1.5 **Versiebeheer**

0.9	25-03-26	Conceptversie ter review aan product owners, key users, teamleiders, (plv.) hoofd, AO/IC en juristen
0.95	31-03-26	Feedback van product owners, key users, teamleiders, (plv.) hoofd en AO/IC is verwerkt.

2 Generiek proces

Voor het procesontwerp van de SOLL-situatie zijn we uitgegaan van de Project Start Architectuur (PSA) 1.9 en Domein Architectuur 1.0 en de procesuitgangspunten die op basis van de input met de teamleiders van de afdelingen is geïnventariseerd.

2.1 Uitgangspunten

Tijdens de werkweek in januari 2026 zijn in een sessie met teamleiders de uitgangspunten opgehaald voor het ontwerp van de toekomstige processen. Deze uitgangspunten vormen de basis voor zowel de procesinrichting als de functionele uitwerking binnen de nieuwe applicatie. Ze helpen richting te geven aan een uniformatie, efficiënte en toekomstige werkwijze. Hieronder worden de uitgangspunten toegelicht.

De klant staat centraal in de processen

Alle processen worden ingericht vanuit het perspectief van de inwoner, werkgever, of ketenpartner. Dit betekent dat de dienstverlening toegankelijk, begrijpelijk en voorspelbaar moet zijn, met duidelijke stappen en zo min mogelijk drempels.

Digitaal, tenzij...

Het uitgangspunt is dat processen digitaal verlopen, zodat verzoeken en meldingen snel, uniform en efficiënt kunnen worden verwerkt. Alleen in uitzonderingssituaties, bijvoorbeeld wanneer digitale indiening niet mogelijk is, wordt het proces ondersteund via papieren documenten.

Eenmalige invoer van gegevens, meervoudig gebruik

Om de administratieve lasten te verlagen voor zowel klant als medewerker, en om fouten te voorkomen, worden gegevens slechts één keer vastgelegd. Deze gegevens worden vervolgens binnen de applicatie hergebruikt waar dat mogelijk en wettelijk toegestaan is.

Uitgangspunt is de bestaande regelgeving, inclusief de Wijzigingswet

De processen worden ontworpen in lijn met de vigerende wet- en regelgeving. Hierbij wordt niet alleen de huidige juridische kaders gevolgd, maar wordt ook zoveel mogelijk rekening gehouden met de impact van de Wijzigingswet en eventuele toekomstige aanpassingen.

Zoveel mogelijk geautomatiseerd afhandelen van de 'happy flow'

De standaardprocessen, waarin geen afwijkingen of bijzonderheden voorkomen (happy flow) worden waar mogelijk geautomatiseerd ondersteund. Hierdoor wordt de doorlooptijd verkort, worden handmatige handelingen verminderd en ontstaat er meer ruimte voor medewerkers om zich te richten op complexe dossiers.

Volledige procesondersteuning door automatisering

Niet alleen de uitvoeringsstappen, maar ook controle-, registratie- en communicatiemomenten worden in de applicatie ondersteund. Dit zorgt voor een samenhangende procesflow en voorkomt versnippering in de werkwijze.

Inzicht in en controle over processen en workload van unit en medewerkers

De applicatie moet real-time inzicht bieden in de voortgang van aanvragen, doorlooptijden en werkvoorraad. Dit geeft zowel de unit als individuele medewerkers de mogelijkheid om tijdig te kunnen sturen op capaciteit, planning en kwaliteit.

Aanvragen worden binnen de wettelijke termijnen afgehandeld

De inrichting van de processen en de applicatie moet bijdragen aan naleving van de

wettelijke termijnen. Signaleringen, automatische herinneringen en procesondersteuning helpen om een tijdige afhandeling te waarborgen.

Digitale toegankelijkheid voor alle doelgroepen

De applicatie moet goed toegankelijk zijn voor inwoners (zowel ingezetenen als niet-ingezetenen), diens gemachtigden, werkgevers en administratiebureaus, evenals voor de ketenpartners. Dit geldt voor zowel de gebruiksvriendelijkheid als de toegankelijkheid in zowel technische als in wettelijke zin.

Waar mogelijk vindt hergebruik van gegevens plaats

Naast eenmalige invoer worden beschikbare gegevens, binnen de wettelijke kaders, hergebruikt in verschillende processtappen of bij vervolprocessen. Dit bevordert consistentie en vermindert het risico op fouten of dubbele administratieve handelingen.

We zijn voorbereid op toekomstige situaties

De processen en de applicatie moeten flexibel genoeg zijn om toekomstige wetswijzigingen, nieuwe wet- en regelgeving, beleidsaanpassingen of veranderingen in de uitvoering te kunnen opvangen zonder dat er ingrijpende herontwerpen nodig zijn. De applicatie moet daarnaast voorbereid zijn op de toevoeging van andere processen van de RCN-unit SZW.

Elke uitgevoerde handeling is traceerbaar

Zowel acties van medewerkers als door de applicatie gegenereerde handelingen moeten volledig te herleiden zijn. Dit draagt bij aan transparantie, controleerbaarheid en compliance met de interne en externe audit- en toezichtseisen.

2.2 Gebruik van de termen klant en belanghebbende

In dit rapport worden zowel de termen klant als belanghebbende gebruikt. Binnen de RCN-unit SZW is de term klant een bekende en veelgebruikte aanduiding voor de persoon of organisatie voor wie een dienst wordt geleverd. Deze term sluit aan bij de dagelijkse uitvoeringspraktijk.

Voor het generieke procesontwerp in dit rapport is echter gebleken dat de term belanghebbende in sommige situaties beter recht doet aan de breedte van de doelgroepen en samenwerkingspartners die met de processen in aanraking komen en te maken hebben. De generieke term 'belanghebbende' omvat niet alleen de 'klassieke' klant, maar alle partijen die een rol spelen in of impact ervaren van het proces.

Omdat de nieuwe applicatie en de bijbehorende processen meerdere doelgroepen bedienen, dekt 'belanghebbende' in veel gevallen de inhoudelijke lading beter dan uitsluitend de term 'klant'. Tegelijkertijd blijft het belangrijk om aan te sluiten bij de terminologie die binnen de unit al gangbaar is. Daarom worden in dit rapport beide termen bewust door elkaar gebruikt.

Door beide termen naast elkaar te gebruiken ontstaat een rapport dat enerzijds herkenbaar is voor de medewerkers SZW en anderzijds voldoende breed is om het volledige domein en alle betrokken partijen te omvatten.

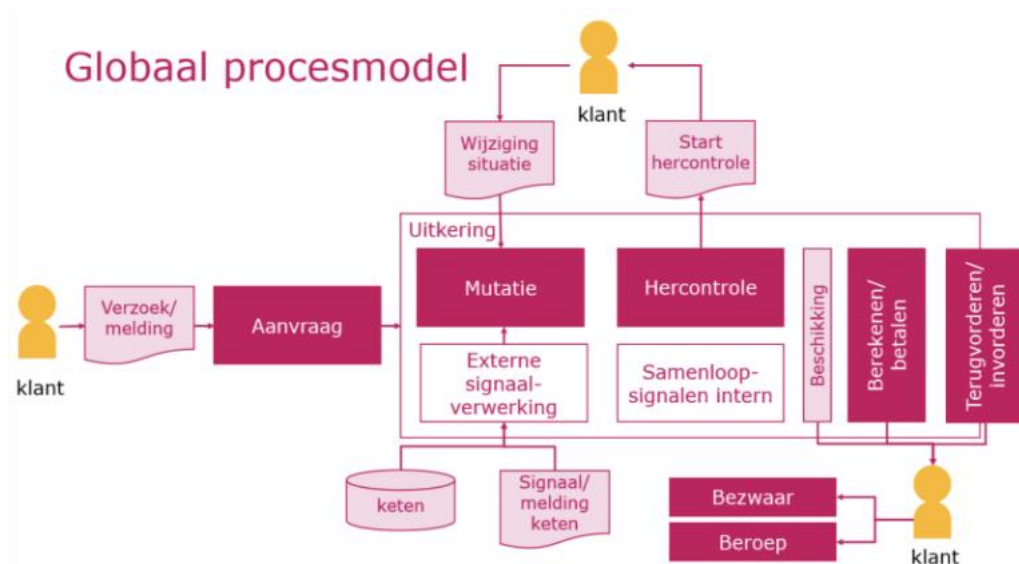
2.3 Het globaal procesmodel

Het globaal procesmodel schetst in grote lijnen hoe het proces van alle klanten voor elke regeling in generieke zin verloopt. We hebben vastgesteld dat de generieke processen Aanvraag, Mutatie en Hercontrole voor alle regelingen gelden.¹ De voor alle regelingen geldende processen Berekenen en betalen, en Terugvorderen en invorderen wordt als een vervolproces beschouwd. Ook het proces 'Samenloop en signalen' geldt voor alle regelingen.

¹ Voor dit rapport: KVB, Pensioen, Loonderving, Onderstand

De generieke processen 'Bezwaar en Beroep' zijn ook vervolgprocessen en verlopen ook in de lijn van de generieke procesfasen.

Het globaal procesmodel is hieronder weergegeven.

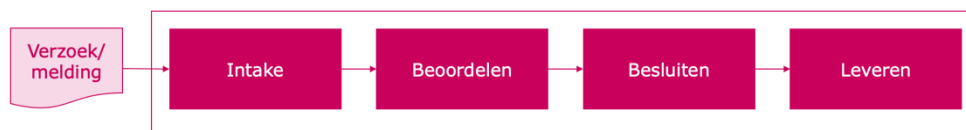


N.B. Het globaal procesmodel is een andere visualisatie van de generieke procesplaat die is opgenomen in de projectstartarchitectuur. Deze visualisatie past beter bij het doel van dit document.

2.4 De generieke processen

Hieronder worden de generieke processen Aanvraag, Mutatie en Hercontrole weergegeven. Elk generiek proces bestaat uit dezelfde procesfasen, maar heeft een eigen startelement (trigger). De procesfasen bestaan weer uit processtappen. Deze procesfase en -stappen worden in de paragrafen 3.1 t/m 10.2.5 toegelicht.

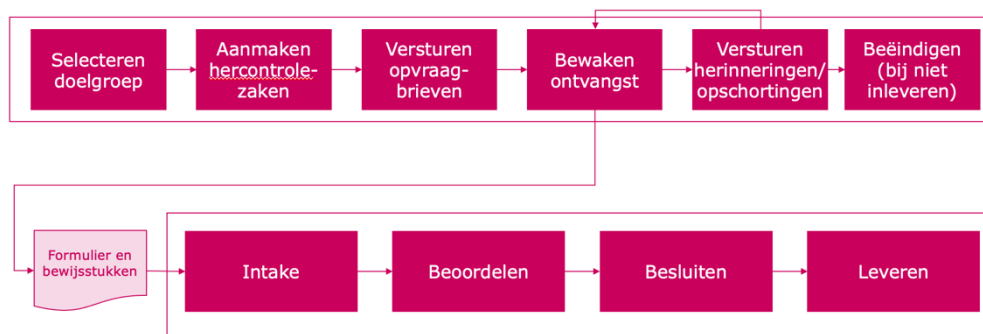
Aanvraag



Mutatie

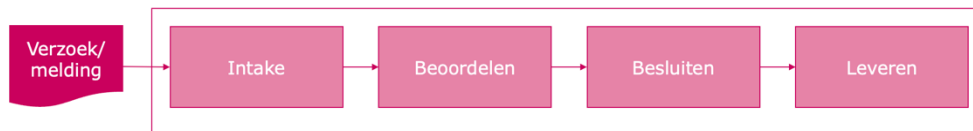


Hercontrole, waarbij de bovenste processtappen zoveel mogelijk in bulk en via het systeem plaatsvinden.



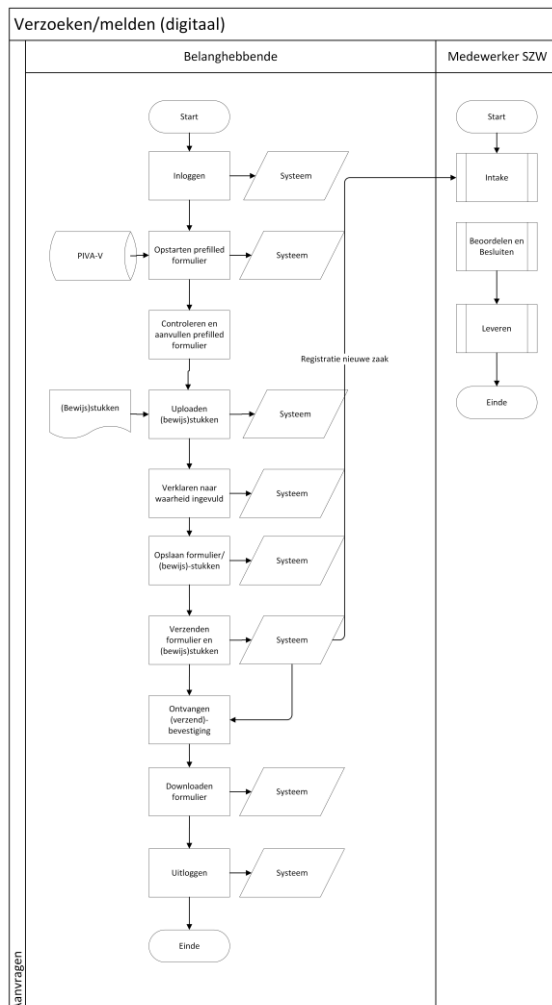
3 Generiek proces Aanvraag

3.1 Generieke procesfase Verzoeken/melden



Onder Verzoeken/melden wordt verstaan dat een belanghebbende een verzoek of een melding indient bij de RCN-unit SZW. Hierdoor wordt in de applicatie een zaak aangemaakt dat afhankelijk van het type verzoek of melding het proces start. Dit kan bijvoorbeeld een aanvraag Kinderbijslag zijn of een aanvraag AOV.

Bij de inrichting van de applicatie wordt ook rekening gehouden met belanghebbenden die minder digitaal vaardig zijn. De medewerker SZW biedt dan ondersteuning bij het indienen van het verzoek. De medewerker SZW zoekt de inwoner dan op in de applicatie of eerst in PIVA-v en doorloopt, samen met de klant, een digitaal formulier. Het proces van Intake, Beoordelen, Besluiten en Leveren verloopt daarna hetzelfde.



3.2 Beknopte beschrijving per processtap

3.2.1 Inloggen in omgeving

De belanghebbende logt in op de omgeving van SZW. De belanghebbende kan op de website de voorkeurstaal selecteren.

De belanghebbende kan zijn: inwoner (of diens gemachtigde), al dan niet in het buitenland verblijvend, werkgever, instelling, ketenpartner.

3.2.2 Opstarten (prefilled) formulier

De belanghebbende klikt het relevante formulier open. Indien de belanghebbende nog geen voorkeurstaal op de website heeft aangeklikt, kan hij alsnog hier de voorkeurstaal van het formulier selecteren.

Indien van toepassing, is een aantal gegevens in het formulier automatisch ingevuld. Als een BES-ingezetene inlogt met DigiD dan betreft dat minimaal de gegevens uit PIVA-v.

3.2.3 Controleren en aanvullen (prefilled) formulier

De belanghebbende controleert deze gegevens en vult de ontbrekende gegevens aan.

De belanghebbende heeft de mogelijkheid om aan te geven dat gegevens incorrect zijn en de juiste gegevens aangeven.

Wanneer de belanghebbende meldt dat PIVA-v-gegevens niet correct zijn, dan verschijnt een melding met een verwijzing naar het Openbaar lichaam om daar de gegevens te laten aanpassen. De belanghebbende kan wel verder met de aanvraag.

In het formulier worden de belangrijkste uitsluitingsgronden gecheckt. Als een belanghebbende zegt niet te voldoen aan een voorwaarde², dan verschijnt een waarschuwing. In de meeste gevallen kan de belanghebbende wel verder met het invullen van de aanvraag.

3.2.4 Uploaden (bewijs)stukken

De belanghebbende voert de (bewijs)stukken op via een upload. In het formulier is aangegeven welke (bewijs)stukken van toepassing zijn en verplicht zijn te uploaden. Dit kan afhankelijk zijn van de beantwoording van de vragen in het formulier.

3.2.5 Verklaren naar waarheid ingevuld

De belanghebbende verklaart het formulier naar waarheid te hebben ingevuld. Ook verklaart de belanghebbende ermee akkoord te gaan dat RCN-unit SZW de gegevens opneemt in een registratie en dat zij ermee bekend zijn dat RCN-unit SZW de aangeleverde informatie controleert.

De belanghebbende geeft de voorkeur van communiceren aan: SZW-omgeving (digitaal) of per post.

3.2.6 Opslaan formulier/(bewijs)stukken

De belanghebbende slaat het formulier/(bewijs)stukken op. Dit kan ook tussentijds, zodat de klant het formulier niet in één keer hoeft in te vullen.

3.2.7 Verzenden formulier en (bewijs)stukken

De belanghebbende verzendt het formulier en de (bewijs)stukken door op een knop 'Verzenden' te klikken. De applicatie maakt direct een zaak aan van het bij het formulier behorende zaaktype. De zaak heeft een uniek zaaknummer.

3.2.8 Ontvangen verzendbevestiging

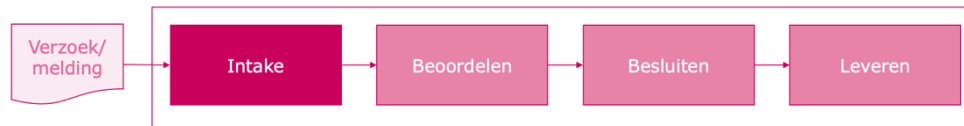
De belanghebbende ontvangt direct een geautomatiseerd verzonden verzendbevestiging op het opgegeven e-mailadres. In de ontvangstbevestiging is het zaaknummer opgenomen.

² Voorbeeld: iemand die pensioen vraagt op 56-jarige leeftijd.

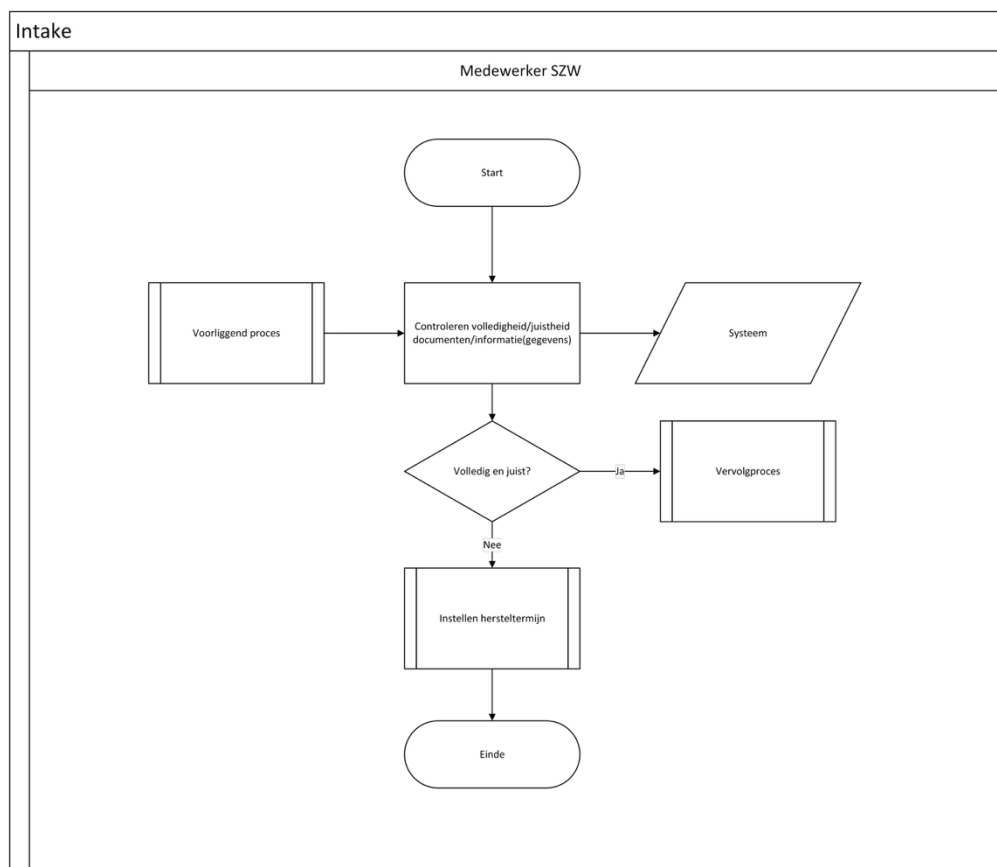
3.2.9 *Downloaden formulier*
De belanghebbende kan het formulier downloaden.

3.2.10 *Uitloggen omgeving van SZW*
De belanghebbende logt uit de omgeving van SZW.

3.3 Generieke procesfase Intake



De procesfase Intake houdt in dat het verzoek/melding van de belanghebbende is ontvangen door de Medewerker SZW. De Medewerker SZW controleert of de verplichte gegevens zijn ingevuld en of de relevante (bewijs)stukken zijn meegestuurd. Indien gegevens en/of stukken ontbreken, krijgt de belanghebbende een vastgestelde termijn om dit te herstellen (Sub proces Instellen hersteltermijn).



3.4 Beknopte beschrijving per processtap

3.4.1 *Controleren volledigheid en juistheid documenten/informatie(gegevens)*
De Medewerker SZW controleert of de relevante documenten en/of informatie(gegevens) volledig en juist zijn.

Ook checkt de Medewerker SZW of de belanghebbende heeft aangegeven dat de PIVA-v-gegevens niet juist zijn en/of niet aan alle uitkeringsvoorwaarden te voldoen. In dat geval neemt de Medewerker SZW contact op met de belanghebbende om te bespreken wat de specifieke situatie is.

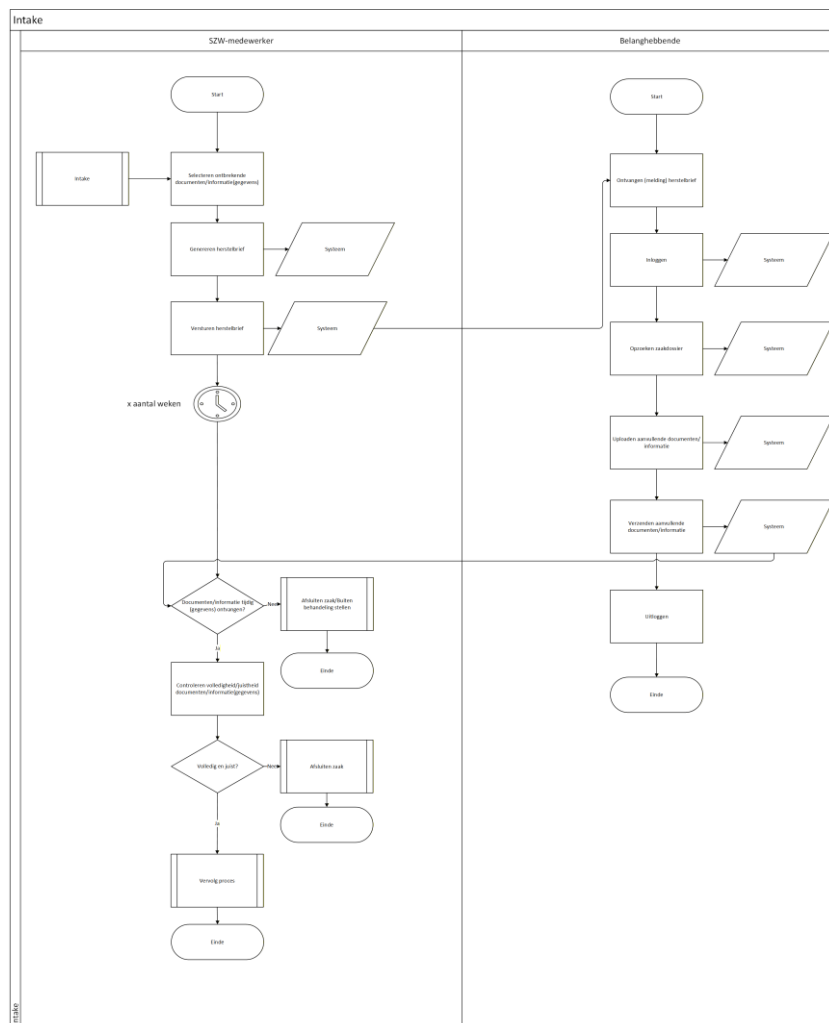
3.4.2

Volledig en juist?

Zo ja, dan start met de volgende procesfase.

Zo nee, dan wordt verwezen naar het sub proces 'Instellen hersteltermijn' dat hieronder wordt weergegeven.

Sub proces Instellen hersteltermijn



3.4.3

Selecteren ontbrekende documenten/informatie(gegevens)

De Medewerker SZW selecteert de ontbrekende documenten of informatie(gegevens).

3.4.4

Genereren herstelbrief

De applicatie genereert automatisch een herstelbrief waarin de ontbrekende documenten/informatie(gegevens) worden opgesomd, inclusief de termijn waarbinnen de belanghebbende moet reageren. Dit kan verschillen per regeling en proces.

3.4.5

Versturen herstelbrief

De herstelbrief wordt verstuurd aan de hand van de voorkeurswijze die belanghebbende heeft aangegeven bij het initiële verzoek/de melding.

3.4.6

Ontvangen herstelbrief

De belanghebbende ontvangt een herstelbrief met het verzoek de ontbrekende documenten/informatie(gegevens) aan te leveren binnen de aangegeven termijn.

(De belanghebbende volgt de stappen 1, 4, 6 en 7 van het proces Verzoeken/melden).

3.4.7 *Documenten/informatie tijdig ontvangen?*

De medewerker SZW ontvangt een melding van de ontvangen documenten/informatie of wanneer de vastgestelde hersteltermijn om de ontbrekende documenten/informatie(gegevens) te versturen is verstreken. Zo nee, wordt de zaak afgesloten. Op basis van zaaktype en resultaat wordt de zaak automatisch gearchiveerd en kan alleen met specifieke autorisaties worden heropend. Hierbij gelden wettelijk vastgestelde archiveringstermijnen.

3.4.8 *Controleren volledigheid en juistheid documenten/informatie(gegevens)*

De medewerker SZW controleert of de relevante documenten en/of informatie(gegevens) volledig en juist zijn.

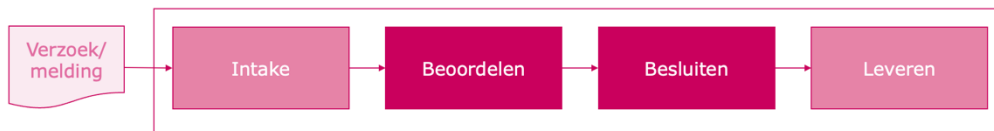
Ook checkt de medewerker SZW of de belanghebbende heeft aangegeven dat de PIVA-v-gegevens niet juist zijn en/of niet aan alle uitkeringsvoorwaarden worden voldaan. In dat geval neemt de medewerker SZW contact op met de belanghebbende om te bespreken wat de specifieke situatie is.

3.4.9 *Volledig en juist?*

Zo ja, dan start met de volgende procesfase.

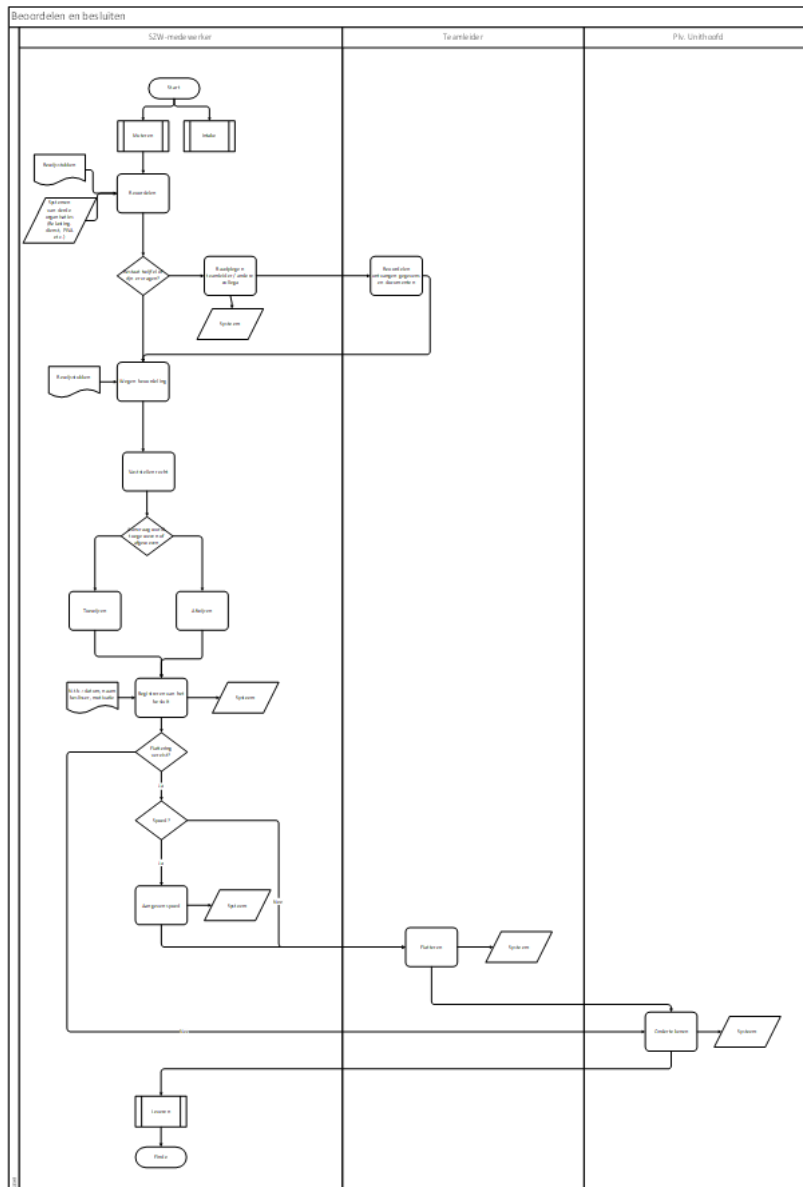
Zo nee, dan wordt de zaak afgesloten. Op basis van zaaktype en resultaat wordt de zaak automatisch gearchiveerd en kan alleen met specifieke autorisaties worden heropend. Hierbij gelden wettelijk vastgestelde archiveringstermijnen.

3.5 **Generieke procesfasen Beoordelen en Besluiten**



In de generieke procesfase 'Beoordelen' voert de medewerker SZW op basis van een verzoek/melding een inhoudelijke analyse en toetsing uit en zoekt de medewerker SZW naar een onderbouwing voor een te nemen besluit.

In de generieke procesfase 'Besluiten' wordt het genomen besluit formeel en juridisch vastgesteld.



3.6 Beknopte beschrijving per processtap

3.6.1 Toetsen gegevens

De medewerker SZW toetst of de aangeleverde gegevens ten behoeve van een aanvraag inhoudelijk volledig en correct zijn. Ook worden gegevens vergeleken met gegevens uit andere systemen of databronnen zoals PIVA-v. Vervolgens wordt inhoudelijk getoetst of aan de geldende criteria en normen wordt voldaan.

3.6.2 *Wegen beoordeling*

De medewerker SZW weegt belangen af en legt bevindingen en overige relevante zaken vast.

3.6.3 Raadplegen teamleider of collega

Tijdens de processtap 'Beoordelen' kan de medewerker SZW een collega of teamleider inschakelen in geval van twijfel.

3.6.4 Beoordelen recht, duur, hoogte van de uitkering

De medewerker SZW beoordeelt het recht aan de hand van de opgeleverde stukken. Zo nodig wordt de klant uitgenodigd voor verdere toelichting.

Als er recht is, dan stelt de medewerker SZW de hoogte van de uitkering vast. De applicatie berekent automatisch het normbedrag op basis van de aanwezige gegevens met betrekking tot de situatie van de klant. De medewerker SZW kan zien hoe de berekening is opgebouwd en kan deze controleren. De medewerker SZW heeft de mogelijkheid het bedrag aan te passen als de applicatie het bedrag niet correct berekend heeft.

Als er recht is, dan stelt de medewerker SZW de ingangs- en (indien van toepassing) einddatum van de uitkering vast.

3.6.5 *Vaststellen bevindingen*

De medewerker SZW legt de bevindingen van de aanvraag vast aan de hand van een aantal afwegingscriteria.

Op basis van de inhoudelijke toetsing concludeert of stelt de medewerker SZW vast of er wel of geen recht is op de uitkering.

3.6.6 *Vastleggen besluit*

De medewerker SZW legt de conclusie van het onderzoek formeel vast en bepaalt of de aanvraag is toegewezen of is afgewezen. Dit besluit wordt vastgelegd in een beschikking. Deze beschikking heeft rechtsgevolg voor de belanghebbende.

Beschikkingen worden aan de medewerker SZW in een digitale proefdruk getoond zodat gecontroleerd kan worden of teksten en tekstvlakken goed gepositioneerd zijn in het sjabloon.

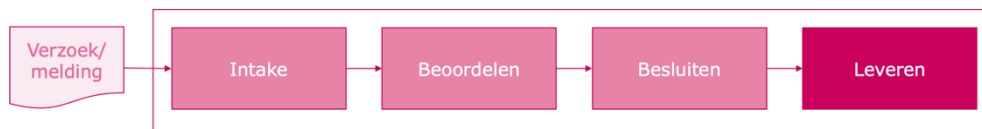
3.6.7 *Fiatteren*

Afhankelijk van de complexiteit, senioriteit en beleidsbepalingen wordt het vastgestelde recht, inclusief de hoogte van de uitkering en de looptijd, gefiatteerd door een teamleider of collega.

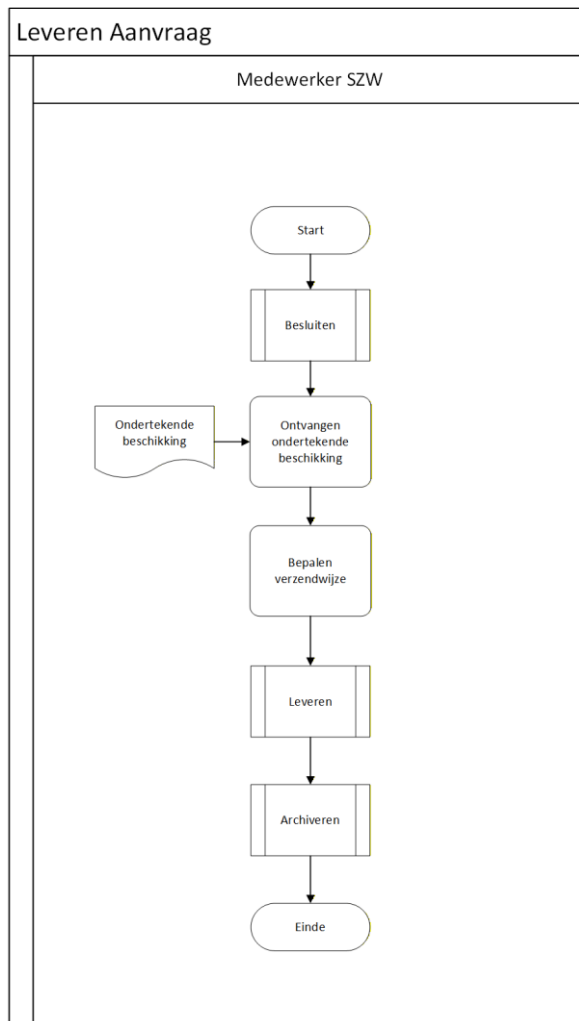
3.6.8 *Ondertekenen*

De beschikking is automatisch voorzien van een handtekening van het (plv.) Unithoofd.

3.7 **Generieke procesfase Leveren**



De generieke procesfase Leveren omvat de stappen die doorlopen worden om de belanghebbende te informeren over zijn verzoek of aanvraag.



3.8 Beknopte beschrijving per processtap

3.8.1 *Ontvangen ondertekende beschikking*

De medewerker SZW ontvangt vanuit de applicatie de beschikking die door het plv. Unithoofd (geautomatiseerd) ondertekend is.

3.8.2 *Bepalen verzendwijze*

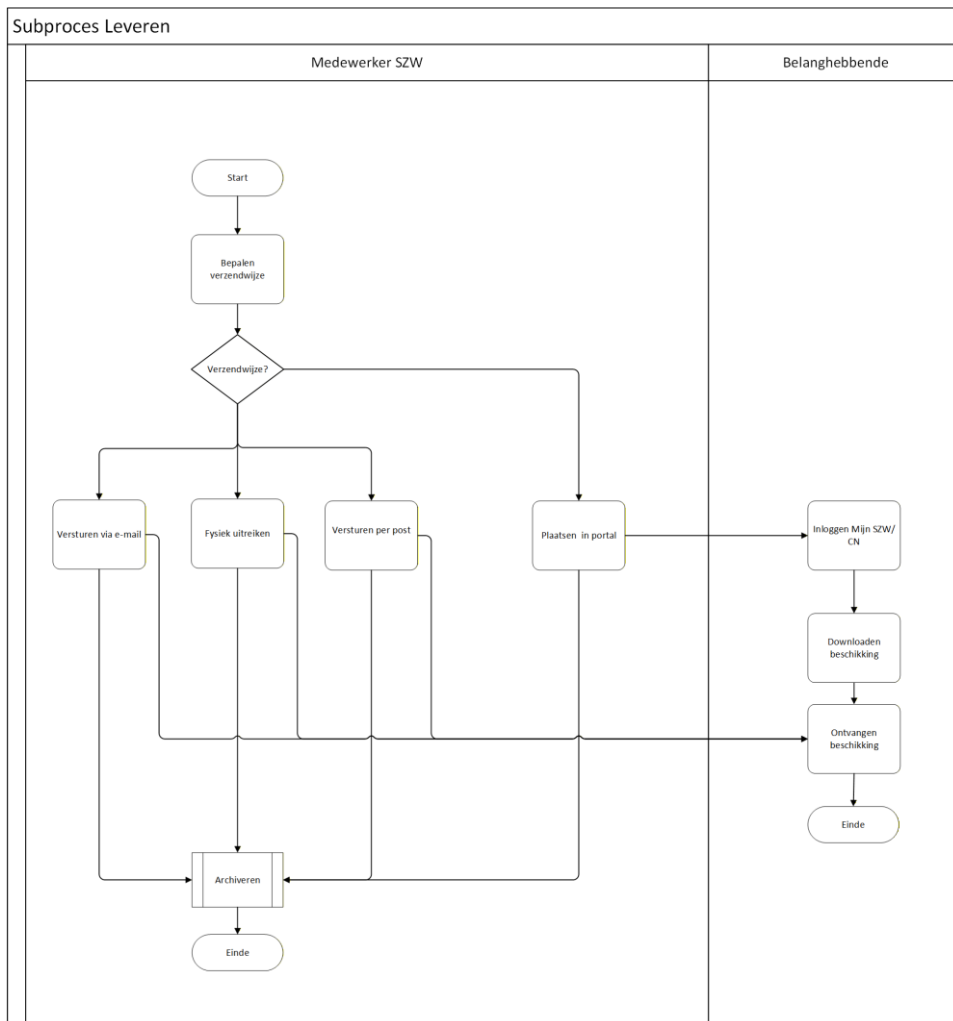
De medewerker SZW controleert en bepaalt het voorkeurskanaal van levering.

3.8.3 *Verzendwijze?*

De medewerker SZW heeft vier opties om een beschikking te versturen: 1. via e-mail, 2. fysiek uitreiken, 3. per post en 4. in de portal plaatsen.

De belanghebbende heeft het voorkeurskanaal van levering in de generieke procesfase Verzoeken/melden (vooraf) aangeven. Het default voorkeurskanaal is leveren via de portal.

Het sub proces Leveren start op basis van het gekozen voorkeurskanaal van levering.



3.8.4 *Plaatsen in portal*

De applicatie plaatst de beschikking in de portal en verstuurt een e-mail naar de belanghebbende. Deze e-mail bevat een link waarmee de belanghebbende kan inloggen in de portal en het bericht kan bekijken. De beschikking zelf (het document) wordt niet als bijlage in de e-mail opgenomen.

3.8.5 *Fysiek uitreiken*

De medewerker SZW reikt de beschikking fysiek aan de balie uit aan de belanghebbende.

3.8.6 *Versturen via post*

De medewerker SZW verstuurt de beschikking per post aan de belanghebbende.

De applicatie heeft de mogelijkheid om een actie uit te voeren waarmee een set aan geselecteerde beschikkingen en/of informatiebrieven in één keer verstuurd wordt. De medewerker SZW geeft in een postdossier aan welke beschikkingen en/of informatiebrieven over een aangemerkte periode per post verstuurd worden.

3.8.7 *Inloggen mijn SZW / CN*

De belanghebbende logt in op de omgeving van SZW. Ook als de belanghebbende de beschikking al fysiek op per post ontvangen heeft, kan hij inloggen in de omgeving van SZW.

3.8.8 *Downloaden beschikking*

De belanghebbende downloadt de beschikking.

3.8.9 *Ontvangen beschikking*

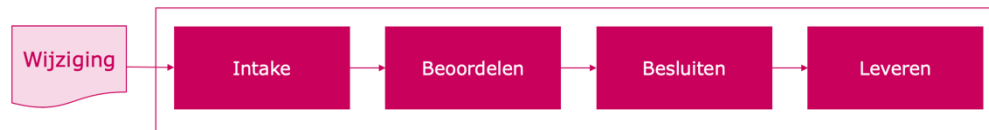
De belanghebbende heeft de beschikking ontvangen.

3.8.10 *Archiveren*

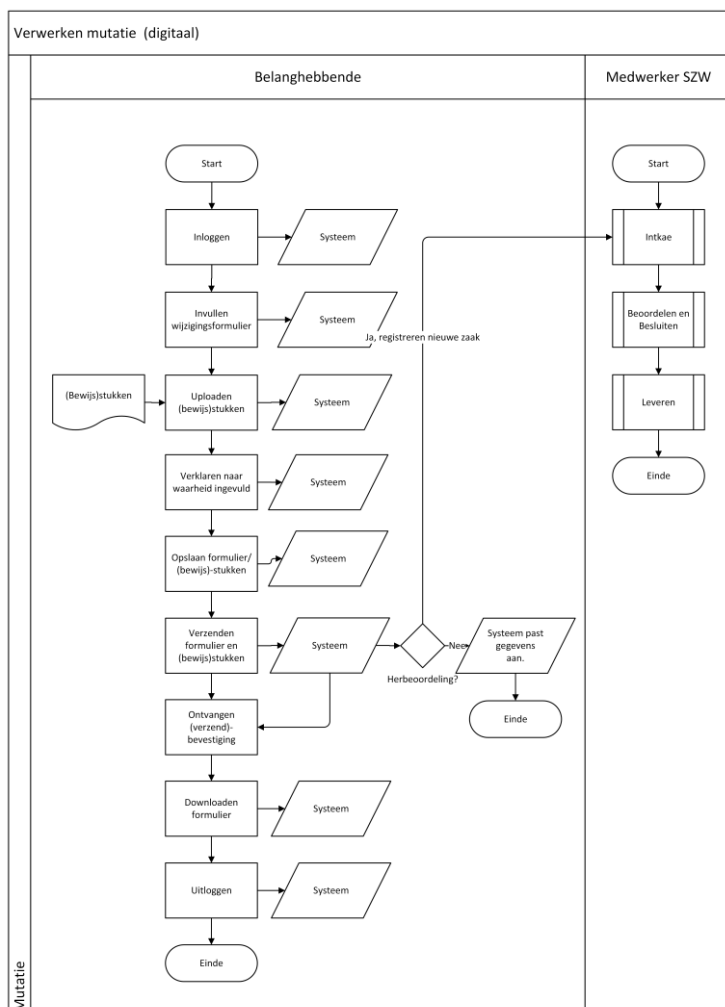
De zaak wordt afgesloten. Op basis van zaaktype en resultaat wordt de zaak automatisch gearchiveerd en kan alleen met specifieke autorisaties worden heropend. Hierbij gelden wettelijk vastgestelde archiveringstermijnen.

4 Generiek proces Mutatie

4.1 Generieke procesfase Verzoeken/melden (= wijzigen)



In het generieke proces Mutatie is de procesfase Verzoeken/melden een wijziging. Een belanghebbende kan om welke reden ook een wijziging doorgeven die al dan niet geautomatiseerd wordt gemuteerd in de applicatie. Afhankelijk van die wijziging is het noodzakelijk een herbeoordeling uit te voeren op het recht, duur en hoogte van de uitkering. Het resultaat kan leiden tot een besluit waarin het recht op de uitkering kan worden beëindigd, aangepast, of er wordt een bevestigingsbrief verzonden dat uitkering ongewijzigd wordt voortgezet.

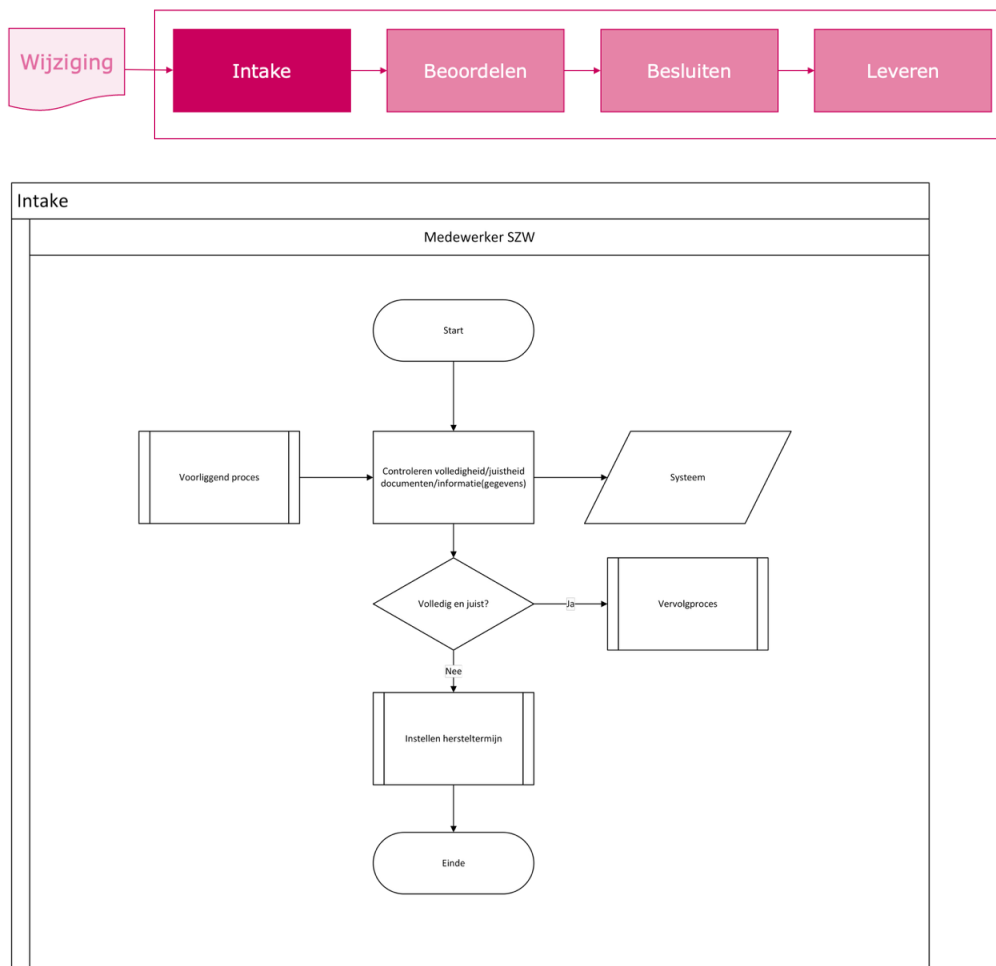


4.2 Beknopte beschrijving per processtap

Deze procesfase voor het generieke proces 'Mutatie' verloopt nagenoeg hetzelfde als de processtappen bij het generieke proces 'Aanvraag'. Afhankelijk van het type

wijziging wordt de wijziging volledig automatisch doorgevoerd, zonder dat een intake of beoordeling hoeft plaats te vinden.

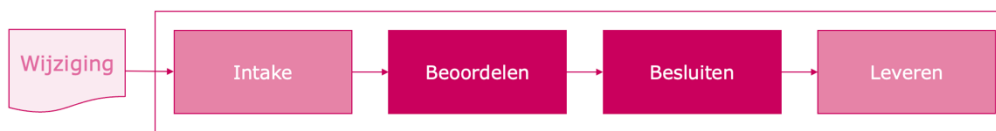
4.3 Generieke procesfase Intake

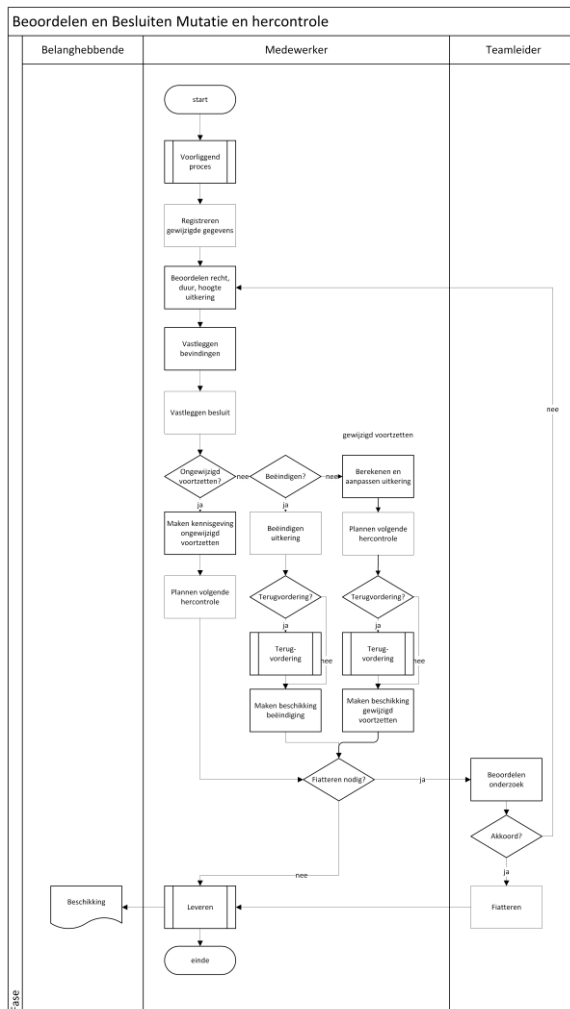


4.4 Beknopte beschrijving per processtap

De medewerker SZW controleert of de gegevens en informatie juist en volledig zijn. Zo niet, dan start het sub proces 'Instellen hersteltermijn'. Onderdeel van het sub proces 'Instellen hersteltermijn' is het blokkeren van de uitkering. Bij niet-reageren binnen de hersteltermijn kan het recht op uitkering niet worden vastgesteld en kan de uitkering geblokkeerd blijven of zelfs worden beëindigd. Zie voor een uitgebreide beschrijving Generiek proces 'Hercontrole/Intake'.

4.5 Generieke procesfase Beoordelen en besluiten

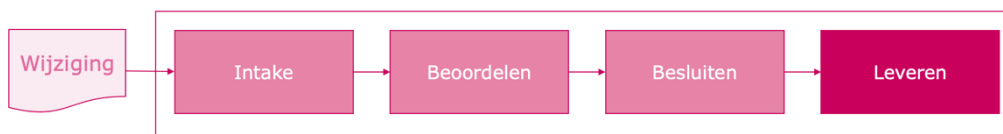


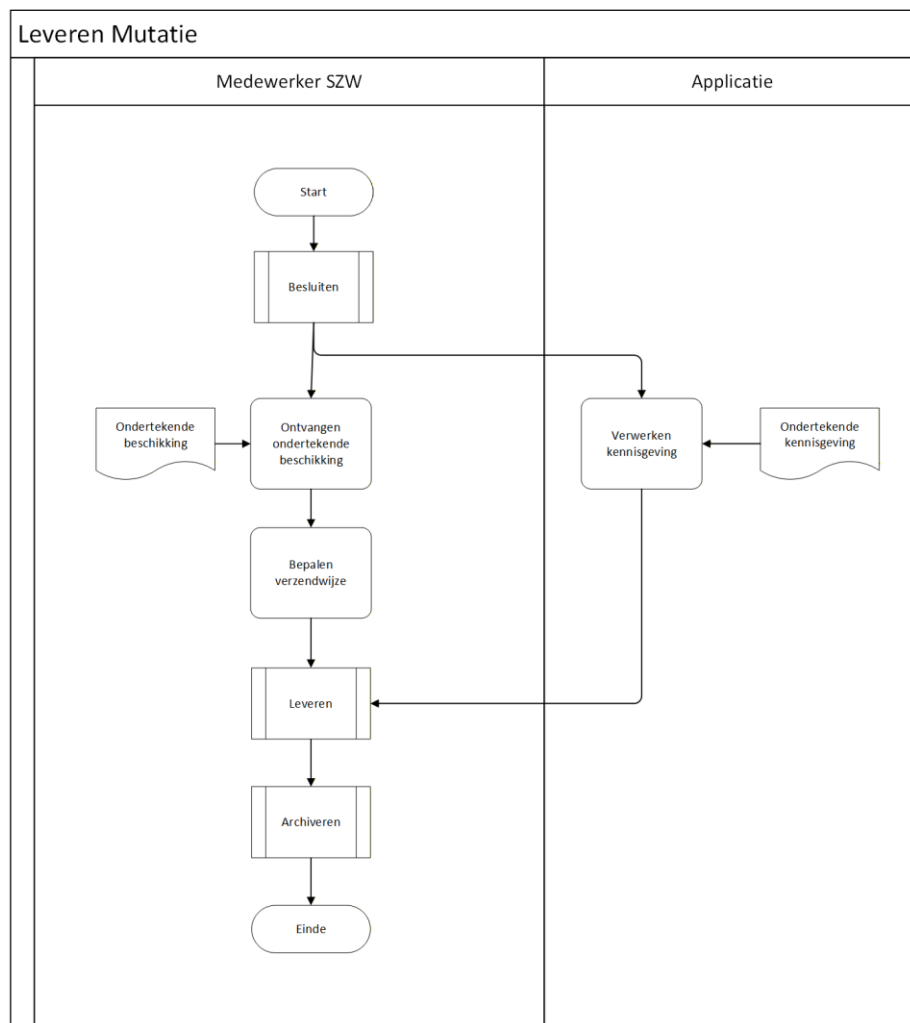


4.6 Beknopte beschrijving per processtap

De medewerker SZW beoordeelt welke invloed de wijziging heeft op de lopende uitkering. De mogelijke besluiten zijn anders dan bij een aanvraag. Een uitkering kan mogelijk worden beëindigd, gewijzigd worden voortgezet of ongewijzigd worden voortgezet. Verder kan een wijziging in de uitkering of een beëindiging ertoe leiden dat een terugvordering ontstaat of een nabetaling. De procesfase verloopt nagenoeg hetzelfde als de procesfase in het Generieke proces 'Hercontrole'. Verschil is dat een hercontrole vraagt om een volledige herbeoordeling van het recht, bij een mutatie worden in principe alleen de mogelijke gevolgen van de specifieke wijziging beoordeeld.

4.7 Generieke procesfase Leveren





4.8 Beknopte beschrijving per processtap

Als de mutatie leidt tot een wijziging in het recht, duur en/of hoogte van de uitkering, dan genereert de applicatie een beschikking die automatisch ondertekend is door het plv. Unithoofd.

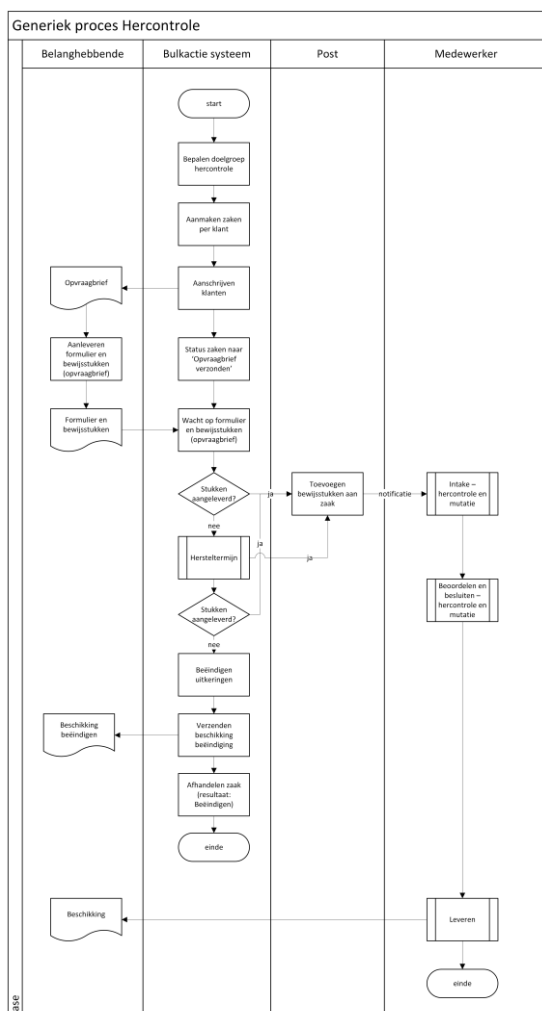
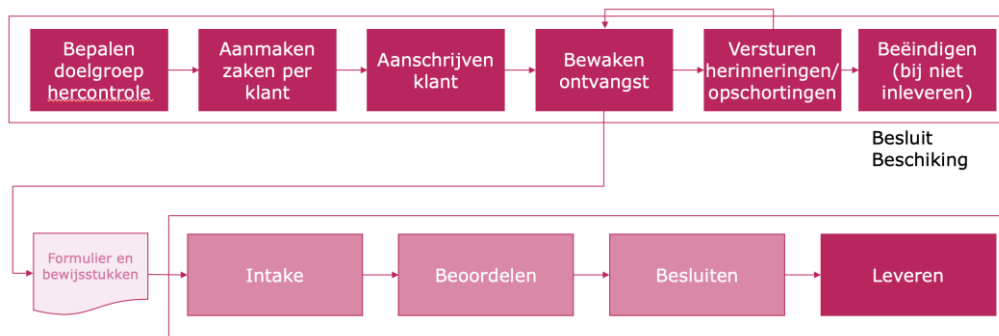
De medewerker SZW informeert de belanghebbende over een wijziging die in de procesfase Verzoeken/melden doorgegeven is.

De generieke procesfase Leveren omvat de stappen die doorlopen worden om de belanghebbende te informeren. Deze procesfase Leveren verloopt hetzelfde als de procesfase Leveren bij het Generieke proces Aanvraag.

Als de uitkomst van de mutatie is dat de uitkering ongewijzigd doorloopt (en geen sprake is van impact op recht, duur en hoogte), dan genereert de applicatie een 'schriftelijke kennisgeving' die automatisch ondertekend is door het plv. Unithoofd.

5

Generiek proces Hercontrole



Bij een hercontrole wordt het volledig recht opnieuw vastgesteld. In tegenstelling tot de generieke processen 'Aanvragen' en 'Mutatie' kent het generieke proces 'Hercontrole' een voorfase, waarin in bulk klanten worden uitgenodigd mee te werken aan de hercontrole.

Een hercontrole wordt gestart op initiatief van de RCN-unit SZW. Niet bij elke regeling is een hercontrole van toepassing. Hercontroles spelen een rol bij:

- Algemene onderstand (één keer per jaar³);
- AOV/AWW – Attestatie de vita voor niet ingezetenen (AOV twee keer per jaar, AWW één keer per jaar);
- Ongevallenverzekering – Attestatie de vita bij eigen naam-betalingen aan niet-ingezetene (enkele gevallen);
- AOV – Partnertoeslag (één keer per jaar);
- AWW – Schoolverklaring AWW-gerechtigden (één keer per schooljaar en voor 1 september);
- Kinderbijslag – Medische verklaring en/of Schoolverklaring Kinderbijslag niet-ingezetenen in verband met onderwijs (één keer per jaar);
- Dubbele kinderbijslag (DKIZ) – Hercontrole door de kinderarts⁴.

5.1 Voorfase Aanschrijvingen hercontrole

5.1.1 Bepalen doelgroep hercontrole

De RCN-unit SZW start periodiek de functionaliteit waarmee per type hercontrole de doelgroep wordt bepaald, op basis van vastgestelde criteria per regeling.

5.1.2 Aanmaken zaken per klant

De applicatie maakt voor alle klanten in de doelgroep hercontrole-zaken aan, zodat alle informatie over de hercontrole in dezelfde zaak bewaard wordt en de voortgang van de hercontroles kan worden gevolgd.

5.1.3 Aanschrijven klanten

De applicatie maakt in bulk of afzonderlijk opvraagbrieven aan. Deze worden toegevoegd aan het zaakdossier per klant. Afhankelijk van het voorkeurskanaal van de klant krijgt de klant de opvraagbrief toegestuurd. Dat kan ook een uitnodiging per e-mail zijn om de gewenste informatie aan te leveren via het portaal.

5.1.4 Status zaken naar 'Opvraagbrief verzonden'

Als de brieven zijn aangemaakt, verandert de applicatie de status van alle hercontrole-zaken naar 'Opvraagbrief verzonden'.

5.1.5 Wacht op formulier en bewijsstukken (opvraagbrief)

De klant kan de informatie aanleveren per post, langsbrengen of aanleveren via de zaak in het portaal.

5.1.6 Stukken aangeleverd?

Twee opties:

De klant levert formulier en bewijsstukken aan binnen de gestelde termijn. Het proces gaat verder met de procesfase Intake.

De klant levert de stukken niet tijdig aan. In dat geval start het sub proces 'Instellen hersteltermijn'. Onderdeel van het sub proces 'Instellen hersteltermijn' is het blokkeren van de uitkering.

³ De medewerker SZW verifieert iedere 2-4 weken of het recht op Algemene Onderstand bestaat of dat sprake is van een gewijzigde situatie (een mutatie) die leidt tot een aanpassing van dit recht. In tegenstelling tot hercontrole vindt deze verificatie niet in bulk plaats maar in individuele zaken. Gewenst is een geüniformeerd proces dat niet afhankelijk is van de caseload en de werkwijze van individuele medewerkers.

⁴ Hercontrole door de kinderarts vindt plaats vanuit individuele situaties en niet in bulk. Zie hiervoor de beschrijving in de 'Voorfase aanschrijvingen hercontrole' van het document 'SOLL proces kinderbijslag (hercontrole)'.

Als de stukken na het verstrijken van de hersteltermijn nog niet zijn aangeleverd dan kan het recht niet meer worden vastgesteld en kan de uitkering worden beëindigd.

5.1.7 *Beëindigen uitkering*

De uitkering wordt stopgezet met ingang van de datum waarop het recht niet meer kan worden vastgesteld.

5.1.8 *Verzenden beschikking beëindiging*

Automatisch wordt een beschikking aangemaakt, die vervolgens wordt verzonden naar de klant en wordt toegevoegd aan het zaakdossier.

5.1.9 *Vordering?*

De applicatie berekent welk bedrag sinds de datum beëindiging is uitbetaald aan de klant. Als dit bedrag groter is dan het normbedrag dan wordt een zaak 'Aanmaken terugvordering' opgestart.

5.1.10 *Archiveren*

De zaak wordt afgesloten. Op basis van zaaktype en resultaat wordt de zaak automatisch gearchiveerd en kan alleen met specifieke autorisaties worden heropend. Hierbij gelden wettelijk vastgestelde archiveringstermijnen.

5.2 **Generieke procesfase Verzoeken/melden**

In het kader van hercontrole verloopt de generieke procesfase 'Verzoeken/melden' hetzelfde als de aanvraag, behalve dat de belanghebbende op verzoek van de RCN-unit SZW een formulier en bewijsstukken aanlevert.

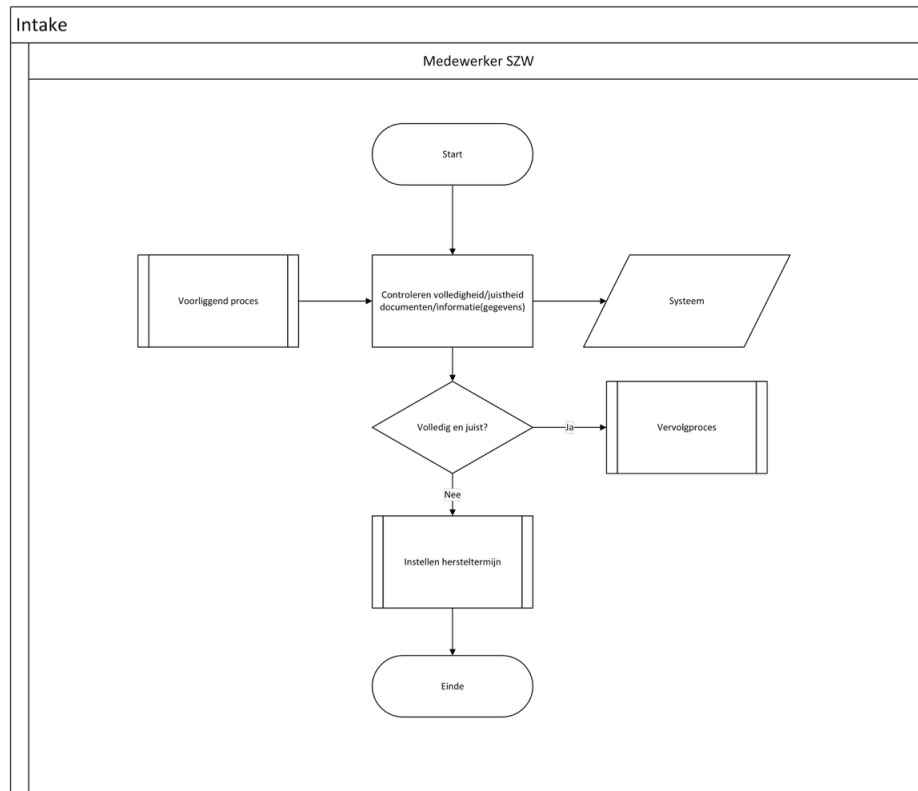
5.3 **Beknopte beschrijving per processtap**

5.3.1 *Aanleveren formulier en bewijsstukken (opvraagbrief)*

De klant vult het formulier voor de hercontrole in en levert de gevraagde bewijsstukken aan. Zie paragraaf 3.1 en 3.2).

5.4 **Generieke procesfase Intake**





In het deel hierna heeft de klant de gevraagde stukken ingeleverd. Als eerste stap controleert de medewerker SZW de volledigheid van de aangeleverde informatie.

Toevoegen bewijsstukken aan zaak

Als de klant de gevraagde informatie heeft aangeleverd via het portaal dan zijn de stukken automatisch toegevoegd aan de zaak. Automatisch gaat de status van de zaak naar 'Informatie ontvangen'. De medewerker SZW die de zaak in behandeling heeft, ontvangt hiervan een notificatie.

Als de klant stukken per post of aan de balie aanlevert, dan worden de stukken zo snel mogelijk gescand en toegevoegd aan de zaak. De status van de zaak verandert automatisch naar 'Informatie ontvangen'. De behandelaar ontvangt hiervan een notificatie.

5.5 Beknopte beschrijving per processtap

5.5.1 *Controleren volledigheid en juistheid documenten/informatie(gegevens)*

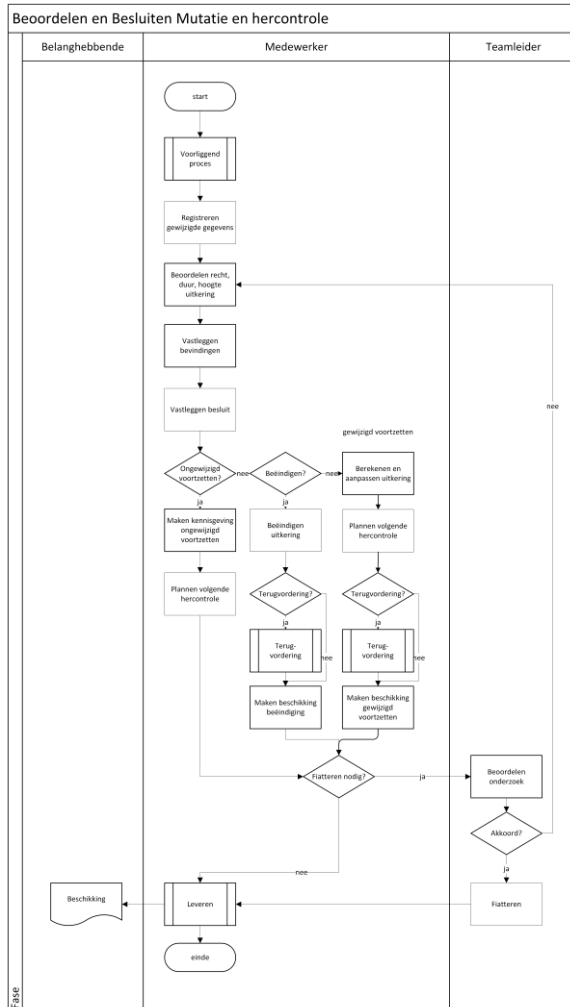
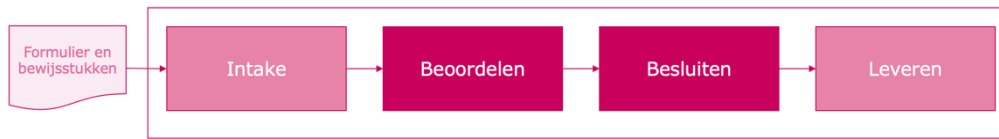
De medewerker SZW controleert of de aangeleverde informatie overeenkomt met de gevraagde informatie.

5.5.2 *Volledig en juist?*

Wanneer de informatie volledig is, gaat het proces verder met de procesfase 'Beoordelen en besluiten'. De medewerker SZW verwijdert een eventuele blokkade uit de uitkering.

Als de informatie niet volledig is, dan volgt een hersteltermijn via het sub proces 'Instellen hersteltermijn'. Als de uitkering nog niet is geblokkeerd dan doet de medewerker dat op dit moment.

5.6 Generieke procesfase Beoordelen en besluiten



5.7 Beknopte beschrijving per processtap

5.7.1 Registreren gewijzigde gegevens

De medewerker SZW past de gewijzigde gegevens in de situatie van de klant aan in de applicatie, voor zover dit nog niet in een eerdere stap geautomatiseerd is gedaan. Bij een hercontrole kan het ook zijn dat er niets is gewijzigd.

5.7.2 Beoordelen recht, duur, hoogte uitkering

De medewerker SZW beoordeelt het recht aan de hand van de opgeleverde stukken. Zo nodig wordt de klant uitgenodigd voor verdere toelichting. Zie paragraaf 3.6.

5.7.3 Vastleggen bevindingen

De medewerker SZW legt de bevindingen van de hercontrole vast aan de hand van een aantal afwegingscriteria.

Als een klant slechts een attestatie de vita of schoolverklaring hoeft aan te leveren, dan is rapportage niet nodig. Wel wordt het moment van ontvangst vastgelegd, voor zover dit niet blijkt uit de registratiedatum van de aangeleverde stukken.

- 5.7.4 *Vastleggen besluit*
De medewerker legt de conclusie van het onderzoek vast.
- Er kunnen drie besluiten volgen:
- Ongewijzigd voortzetten;
 - Gewijzigd voortzetten;
 - Beëindigen.
- 5.7.5 *Ongewijzigd voortzetten?*
De uitkering kan zonder wijziging worden voortgezet. Recht, duur en hoogte veranderen niet.
- 5.7.6 *Maken kennisgeving ongewijzigd voortzetten*
De applicatie maakt een 'Kennisgeving ongewijzigd voortzetten' aan.
- 5.7.7 *Plannen volgende hercontrole*
De medewerker SZW plant een volgende hercontrole. Het kan zijn dat hercontroles (bijvoorbeeld ADV) in vaste perioden worden uitgevoerd en dat dit niet nodig is.
- 5.7.8 *Beëindigen?*
Uit het onderzoek blijkt dat het recht komt te vervallen. Als de ingangsdatum van de beëindiging in het verleden ligt, dan kan een terugvordering ontstaan.
- 5.7.9 *Beëindigen uitkering*
De medewerker SZW zet een einddatum in de uitkering en registreert een reden van beëindigen. Als de uitkering met terugwerkende kracht wordt beëindigd, dan maakt de medewerker SZW zo nodig een herberekening. Waar mogelijk doet de applicatie dit automatisch, op basis van de beschikbare gegevens. Uit de herberekening kan een terugvordering ontstaan.
- 5.7.10 *Terugvordering?*
De medewerker SZW start een zaak waarmee het terugvorderingsproces wordt opgestart. Waar mogelijk gebeurt dit automatisch.
- 5.7.11 *Maken beschikking beëindigen*
De applicatie maakt een 'Beschikking beëindigen' aan.
- 5.7.12 *(Gewijzigd voortzetten) Berekenen en aanpassen uitkering*
Als de uitkering gewijzigd voortgezet kan worden, dan berekent de applicatie het nieuwe uitkeringsbedrag, op basis van de gewijzigde gegevens. De medewerker SZW past hierop de uitkering aan. Als de uitkering met terugwerkende kracht wordt aangepast, dan maakt de medewerker SZW een herberekening. Waar mogelijk doet de applicatie dit automatisch, op basis van de beschikbare gegevens. Uit de herberekening kan een terugvordering ontstaan.
- 5.7.13 *Plannen volgende hercontrole*
De medewerker SZW plant een volgende hercontrole. Het kan zijn dat hercontroles (bijvoorbeeld ADV) in vaste perioden worden uitgevoerd en dat dit niet nodig is.
- 5.7.14 *Terugvordering?*
De medewerker SZW start een zaak waarmee het terugvorderingsproces wordt opgestart. Waar mogelijk gebeurt dit automatisch.
- 5.7.15 *Maken beschikking gewijzigd voortzetten*
De applicatie maakt een besluit beëindigen aan.

- 5.7.16 *Fiatteren nodig?*
Afhankelijk van de complexiteit, senioriteit en beleidsbepalingen wordt het vastgestelde recht, inclusief de hoogte van de uitkering en de looptijd, gefiatteerd door een teamleider of collega. Als de wijziging niet gefiatteerd hoeft te worden aan de hand van een beoordeling door teamleider of collega (vier ogen), dan wordt de wijziging automatisch gefiatteerd.
- 5.7.17 *Beoordelen onderzoek*
De teamleider (of collega) beoordeelt het onderzoek van de medewerker SZW.
- 5.7.18 *Akkoord?*
Als de teamleider (of collega) niet akkoord is met het uitgevoerde onderzoek, dan gaat de zaak terug naar de medewerker SZW (processtap 'Beoordelen recht, duur en hoogte').
- 5.7.19 *Fiatteren*
De teamleider (of collega) fiatteert de wijziging. Als de uitkering ongewijzigd voortgezet wordt, dan is fiatting niet nodig.

5.8 Generieke procesfase Leveren



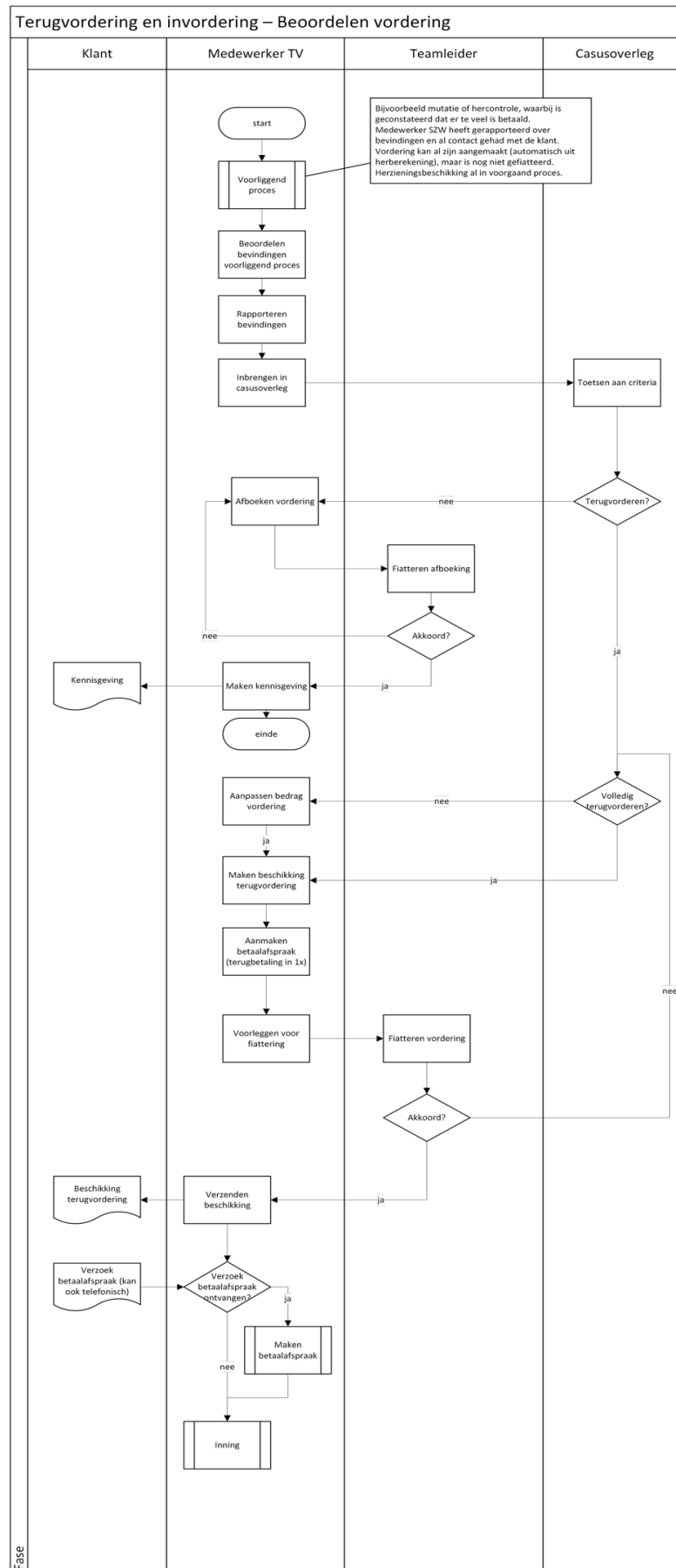
De generieke procesfase 'Leveren' omvat de stappen die doorlopen worden om de belanghebbende te informeren. Deze procesfase 'Leveren' verloopt exact gelijk aan de procesfase 'Leveren' bij het Generieke proces 'Aanvraag'.

Beoordelen vordering

Een vordering ontstaat in een voorliggend proces. Dat kan een mutatie of een hercontrole zijn, waarbij is geconstateerd dat er te veel is betaald. Ook is het mogelijk dat bij een IC-onderzoek wordt geconstateerd dat te veel is betaald aan klanten. De vordering kan al wel (automatisch) zijn aangemaakt, maar is nog niet gefiatteerd.

De basisversie ondersteunt de berekening van de vordering, de totstandkoming van de terugvordering (tot en met beschikking), een mogelijkheid voor verrekenen en een mogelijkheid om de hoogte van het vorderingssaldo bij te houden, zodat de RCN-unit SZW vragen over een vordering al wel deels kan beantwoorden.

De feitelijke ontvangstverwerking, inning en invordering is geen onderdeel van de basisversie, omdat het beleid hiervoor nog in ontwikkeling is, en RCN-unit SZW hiermee eerst ervaring wil opdoen. Het is nog te vroeg om nu vastomlijnde eisen en functionaliteit beschrijven. In de bijlagen zijn wel processchema's opgenomen voor onder meer het maken van een betaalafpraak, hercontroles naar betaalcapaciteit en (dwang)invordering. De processen en de benodigde functionaliteit maakt wel onderdeel uit van de doorontwikkeling.



6.1 Beknopte beschrijving per processtap

6.1.1 Beoordelen bevindingen voorgaand proces

In het voorafgaand proces is geconstateerd dat er door de RCN-unit SZW te veel is betaald. De medewerker SZW heeft hierover bevindingen vastgelegd in de betreffende zaak. De medewerker SZW heeft al contact gehad met de klant over de vordering die is ontstaan. De medewerker Terugvordering beoordeelt deze bevindingen.

6.1.2 Rapporteren bevindingen

De medewerker Terugvordering legt de eigen bevindingen vast in de applicatie.

6.1.3 Inbrengen in casusoverleg

De medewerker Terugvordering brengt de vordering in het casusoverleg in zodat, in overleg, besproken kan worden wat er met een vordering moet gebeuren. Op termijn kan het zijn dat van steeds meer vorderingen en situaties duidelijk wordt wanneer een vordering wel of niet opgelegd wordt. Dan is het inbrengen van alle vorderingen in het casusoverleg niet altijd meer nodig.

6.1.4 Toetsen aan criteria

In het casusoverleg worden de nieuwe vorderingen besproken. De leden van het casusoverleg toetsen de vorderingen aan de (nader te bepalen) criteria. De conclusie kan zijn dat een vordering (gedeeltelijk) wel of niet wordt opgelegd. Mogelijke criteria:

- Verwijtbaarheid;
- Duidelijkheid;
- 6 maanden jurisprudentie;
- Rechtszekerheid;
- <\$50 (bijvoorbeeld: wel beschikking of kennisgeving, maar niet innen).

6.1.5 Terugvorderen?

Als besloten wordt om niet terug te vorderen, dan wordt de vordering afgeboekt.

6.1.6 Afboeken vordering

De medewerker Terugvordering boekt het te veel betaalde bedrag af in de applicatie.

6.1.7 Fatteren afboeking

De teamleider beoordeelt de afboeking.

6.1.8 Akkoord?

Als de teamleider akkoord gaat, eindigt het proces. Als de teamleider niet akkoord gaat, dan gaat de zaak terug naar de medewerker.

6.1.9 Maken kennisgeving

De medewerker Terugvordering maakt een kennisgeving met de mededeling dat het te veel betaalde bedrag niet hoeft te worden terugbetaald.

6.1.10 Volledig terugvorderen?

Het kan zijn dat het casusoverleg besluit terug te vorderen, maar niet het gehele bedrag.

6.1.11 Aanpassen bedrag vordering

Als niet het gehele bedrag hoeft te worden teruggevorderd, dan past de medewerker Terugvordering het bedrag van de vordering aan voordat de beschikking wordt verstuurd.

6.1.12 Maken beschikking terugvordering

De medewerker Terugvordering maakt een Beschikking terugvordering.

- 6.1.13 *Aanmaken betaalafpraak (terugbetaling in 1x)*
Uitgangspunt is dat de initiële vordering altijd in één keer wordt opgelegd. Hiervoor maakt de medewerker Terugvordering een betaalafpraak aan in de applicatie. De betaalafpraak is in de beschikking opgenomen.
Op elk moment in de processen rond terugvordering en invordering kan de klant contact opnemen voor het maken van een betaalafpraak. In deze fase kan de medewerker Terugvordering ook zelf contact opnemen over de vordering en de wijze van terugbetalen.
- 6.1.14 *Voorleggen voor fiatting*
De medewerker Terugvordering legt de terugvordering en de beschikking voor aan de teamleider voor fiatting.
- 6.1.15 *Fiatting vordering*
De teamleider beoordeelt de zaak en fiatteert de vordering als de constatering is dat alle informatie correct is en goed is verwerkt. Daarmee is de vordering actief.
[Akkoord?](#)
Als de teamleider niet akkoord gaat, dan gaat het proces terug naar de medewerker Terugvordering.
- 6.1.16 *Verzenden beschikking*
De medewerker Terugvordering verzendt de beschikking. Dat gaat op dezelfde wijze als in de procesfase 'Leveren' bij de andere processen van de RCN-unit SZW.
- 6.1.17 *Verzoek betaalafpraak ontvangen?*
Als de klant de terugvordering niet in één keer kan betalen, dan kan de klant contact opnemen voor het maken van een betaalafpraak.
Als de klant geen contact opneemt, start het proces 'Inning'. De unit gaat ervan uit dat de klant in één keer gaat terugbetalen. De klant kan op elk moment in het proces alsnog contact opnemen met de unit voor het maken van een betaalafpraak.

Als de klant wel contact opneemt, kan een betaalafpraak worden gemaakt. Dan start het proces 'Betaalafpraak'. In dat proces kan overeengekomen worden dat de klant in termijnen terugbetaalt of dat de terugvordering wordt verrekend met toekomstige betalingen.

Samenloop en signalen

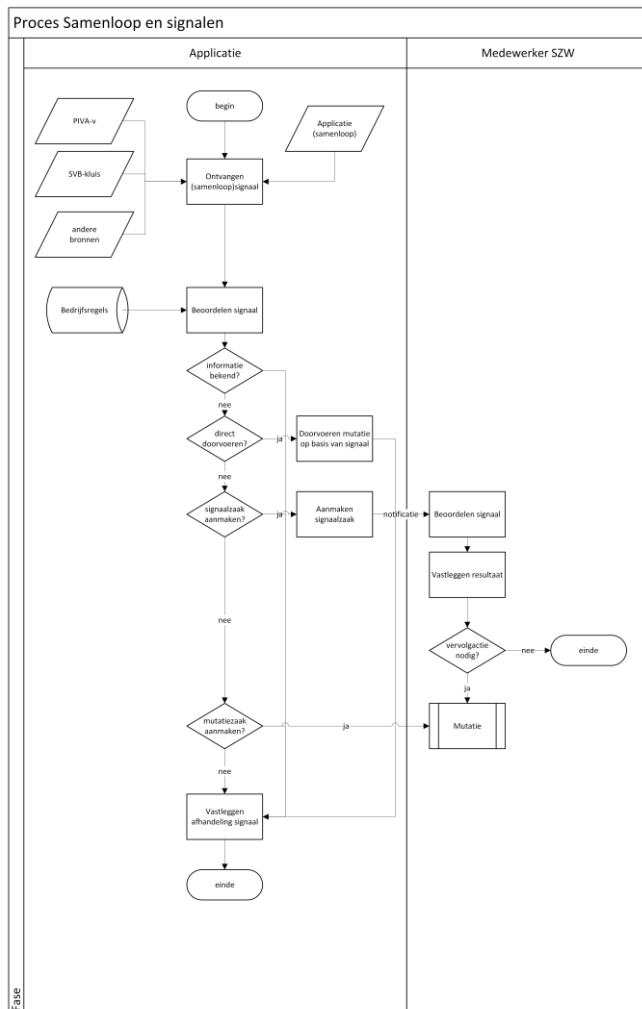
Samenloop en signalen betreft interne (samenloop)signalen tussen regelingen en (externe) signalen uit de keten. De belangrijkste signalen komen via de te realiseren koppeling met PIVA-V en betreffen bijvoorbeeld adreswijzigingen, emigraties en overlijdens. Het is van belang dat de PIVA-V-signalen zoveel mogelijk geautomatiseerd op de juiste wijze worden verwerking in de applicatie. Geleidelijk kunnen er meer externe bronnen gekoppeld worden die signalen kunnen afgeven. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan informatie van SVB NL en zusterorganisaties, informatie van IND over verblijfsvergunningen of informatie van de KMar over uitreizigers.

Naast externe signalen zijn er de samenloopsignalen. RCN-unit SZW voert meer regelingen uit en soms is een wijziging in de klantsituatie bij de ene regeling ook van belang voor recht, duur of hoogte van een andere regeling (als de persoon daar ook klant is).

De volgende samenloopsignalen zijn tot nu toe geïnventariseerd, en kunnen dienen als uitgangspunt voor (uitwerking in) het vervolg:

Regeling die dat ook wil weten als persoon klant is -->						
Regeling waar melding wordt gedaan/gebeurtenis	Kinderbijslag	Algemene onderstand	Bijzondere onderstand	ZV/OV	AOV	AWW
Kinderbijslag	Beëindigen bij 18 jaar	Andere recht-hebbende dan ouder Kind behoort niet meer tot huishouden rechthebbende. Kind wordt 18		Start zwangerschaps-verlof		Wees 15+: schoolverklaring
Algemene onderstand	Kind erbij op adres	X		Samenloop onderstand en ZV		
Bijzondere onderstand	Kind erbij op adres		X			
ZV/OV	Kind erbij op adres	Klant is aan het werk Recht op OV		Samenloop ZV/ZV en ZV met OV	ADV van klanten die OV-eigen naam ontvangen	
AOV		Klant ontvangt AOV		OV met eigen naam-betaling (verrekenen recht + ADV ontvangen)	Ontvanger partnertoeslag wordt 65 jaar	
AWW	Kind erbij op adres	Klant ontvangt AWW		OV met eigen naam-betaling (verrekenen recht)	Weduwe bereikt leeftijd van 65 jaar	Wezen bij bereiken 25 jaar Kinderen die meer naar schoolgaan (aanpassing)

In ieder geval is het wenselijk dat een adreswijziging voor de ene regeling altijd bekend wordt gemaakt bij andere regelingen waar de persoon eveneens een klant is. Dat geldt ook voor wijzigingen in bankgegevens.



7.1 Beknopte beschrijving per processtap

7.1.1 *Ontvangen (samenloop)signaal*

De RCN-unit SZW ontvangt een signaal uit de keten. Dat kan een geautomatiseerd signaal zijn via een koppelvlak of een bestand dat wordt ingelezen en verwerkt.

Een andere vorm van een signaal kan zijn dat er samenloop is geconstateerd tussen regelingen die van belang kan zijn voor recht, duur of hoogte van één van de uitkeringen.

7.1.2 *Beoordelen signaal*

De applicatie doet een geautomatiseerde beoordeling van het signaal. Dat doet de applicatie op basis van gedefinieerde bedrijfsregels. Een signaal kan betrekking hebben op meer regelingen en leiden tot meer vervolgacties. De vervolgacties kunnen verschillen per regeling.

De beoordeling kan leiden tot de volgende opties:

- De informatie is al bekend en verwerkt.
- De nieuwe gegevens zijn nog niet bekend en kunnen direct doorgevoerd worden.
- De informatie in het signaal is nog niet bekend en moet eerst worden beoordeeld om de vervolgstap te kunnen bepalen.
- De informatie in het signaal is nog niet bekend. Duidelijk is dat een mutatieproces moet worden opgestart.

- Er hoeft niks met het signaal te gebeuren. Het signaal kan worden afgehandeld.

7.1.3 *Informatie bekend?*

De applicatie heeft de informatie in het signaal beoordeeld en geconstateerd dat de informatie in het signaal al bekend is en is verwerkt. Het signaal kan worden afgehandeld.

7.1.4 *Direct doorvoeren?*

De informatie in het signaal is nog niet bekend, maar er hoeft geen beoordeling plaats te vinden.

7.1.5 *Doorvoeren mutatie op basis van het signaal*

De mutatie wordt automatisch doorgevoerd in de applicatie. Waar nodig ontvangt de medewerker een notificatie.

7.1.6 *Signaalzaak aanmaken?*

Het is niet helemaal duidelijk of de informatie in het signaal bekend is. Een medewerker SZW moet het signaal eerst beoordelen.

7.1.7 *Aanmaken signaalzaak*

De applicatie maakt een signaalzaak aan in de werkbak van het juiste team.

7.1.8 *Beoordelen signaal*

De medewerker SZW beoordeelt het signaal.

7.1.9 *Vastleggen resultaat*

De medewerker SZW legt het resultaat van de beoordeling vast bij het signaal. Het resultaat kan zijn dat een vervolgactie nodig is of dat geen vervolgactie nodig is. Als een vervolgactie nodig is, dan wordt een mutatiezaak opgestart voor het juiste team, waarna de verdere afhandeling plaatsvindt.

7.1.10 *Mutatiezaak aanmaken?*

De informatie in het signaal is nog niet bekend, het is duidelijk dat opnieuw een beoordeling van recht, duur en hoogte van de uitkering gedaan moet worden. Automatisch wordt een mutatiezaak opgestart voor het juiste team, waarna de verdere afhandeling plaatsvindt.

7.1.11 *Vastleggen afhandeling signaal*

Het resultaat van de geautomatiseerde afhandeling van het signaal wordt vastgelegd in de applicatie, zodat inzichtelijk blijft welke signalen zijn ontvangen en wat daarmee is gebeurd.

[illegible]

8.1.1 *Draaien lijstwerk blokkades en meldingen ('proefrun')*

- Blokkade van de uitkering;
- Onjuiste gezinssituatie bij de gehanteerde norm;
- Ongefiatteerd bankrekeningnummer.

8.1.2 Beoordelen blokkade-/meldingenlijst

Pagina 40 van 72

- 8.1.3 *(Zo nodig) doorvoeren aanpassingen in uitkering*
De medewerkers doen aanpassingen in de uitkeringsdossiers om ervoor te zorgen dat de gewenste uitkeringen alsnog meegaan in de berekenrun.
- 8.1.4 *Draaien geplande berekenrun (nacht)*
Op basis van de planning van de uitkeringsruns is een planningsschema ingericht in de applicatie. De berekenrun draait automatisch op de juiste dagen in de nacht. De berekenrun bepaalt de betalingen die de volgende dag worden aangemaakt.

De berekenrun zorgt er ook voor dat verrekeningen plaatsvinden en dat inhoudingen en doorbetalingen worden voorbereid, bijvoorbeeld aan instellingen voor AOV-gerechtigden.
- 8.1.5 *Draaien lijstwerk met niet-berekende uitkeringen*
Automatisch levert de applicatie een overzicht van niet-berekende uitkeringen aan bij de medewerker Betalingen.
- 8.1.6 *Draaien concept-betaallijst*
De applicatie levert een concept-betaallijst aan bij de medewerker Betalingen. De applicatie levert apart lijstwerk voor de betalingen aan zorginstellingen (AOV).
- 8.1.7 *Controleren lijstwerk niet berekende uitkeringen*
De medewerker Betalingen controleert het lijstwerk en bepaalt of er bijzonderheden zijn.
- 8.1.8 *Bijzonderheden?*
Als er bijzonderheden zijn, dan meldt de medewerker Betalingen dit aan de hand van een overzicht aan de medewerkers SZW.
- 8.1.9 *Verzamelen bijzonderheden*
De medewerker Betalingen neemt de bijzonderheden op in een overzicht en stuurt dit naar de medewerkers SZW.
- 8.1.10 *Beoordelen niet berekende uitkeringen*
De medewerkers SZW beoordelen de niet-berekende uitkeringen.
- 8.1.11 *(Zo nodig) Aanpassen niet berekende uitkeringen*
Waar nodig voert de medewerker SZW aanpassingen door in het uitkeringsdossier. De betaling van deze uitkeringen gaat niet mee in de betalingen. Zo nodig neemt de medewerker hierover contact op met de klant. De medewerker Betalingen hoeft hierop niet te wachten.
- 8.1.12 *Controleren concept-betaallijst*
De medewerker Betalingen controleert de concept-betaallijst. Controles kunnen zijn gericht op bijvoorbeeld afwijkend eiland, hoge bedragen, dubbele betalingen over dezelfde periode en afrondingsverschillen.
- 8.1.13 *Alle betaalregels akkoord?*
De betaalregels die niet akkoord zijn, moeten worden teruggedraaid, voorafgaand aan het aanmaken van het betaalbestand.
- 8.1.14 *Niet akkoord – Vastleggen bevindingen*
De medewerker legt de bevindingen vast in de bevindingenlog per regeling. Dit log heeft vooral een kwaliteitsdoel en kan dienen ter verbetering van de kwaliteit van de invoer door medewerkers.
- 8.1.15 *Niet akkoord - Maken verzoek terugdraaien betaling*
De medewerker Betalingen maakt een verzoek aan voor Functioneel beheer (?) om bepaalde betalingen te verwijderen.

- 8.1.16 *Niet akkoord - Terugdraaien betaling(en)*
Functioneel beheer (?) draait de in het verzoek doorgegeven betalingen terug. De betalingen gaan daardoor niet mee in het FEP-bestand dat hierna wordt aangemaakt.
- 8.1.17 *Niet akkoord - Melden aan medewerker SZW*
- 8.1.18 *Niet akkoord - Aanpassen uitkering*
De medewerker SZW voert de gevraagde aanpassingen door in het uitkeringsdossier, zodat de gegevens in de applicatie weer goed staan. Het aanmaken van het betaalbestand en de medewerker Betalingen hoeven hierop niet te wachten.
- 8.1.19 *Aanmaken betaalbestand*
De applicatie maakt op basis van het planningsschema automatisch betaalbestanden in het juiste formaat aan voor de betalingen.
- 8.1.20 *Opstellen betaalopdrachten*
De applicatie maakt betaalopdrachten aan de hand van FEP-bestanden.
- 8.1.21 *Controleren betaalopdrachten*
De teamleider controleert de betaalopdrachten aan de hand van de betaalbestanden.
- 8.1.22 *Akkoord?*
Als de teamleider niet akkoord gaat dan past de medewerker Betalingen de betaalopdrachten hierop aan. Als de teamleider akkoord is met de betaalopdrachten kan het (plaatsvervangend) diensthoofd de betaalopdrachten ondertekenen.
- 8.1.23 *Ondertekenen betaalopdrachten*
Het (plaatsvervangend) diensthoofd ondertekent de betaalopdrachten. De betaalopdrachten gaan vervolgens terug naar de medewerker Betalingen.
- 8.1.24 *Versturen betalingen*
De medewerker Betalingen verstuurt de betaalopdrachten en de betaalbestanden naar SSO-Financiën.

Momenteel is het uitgangspunt dat de feitelijke betaling wordt verricht door SSO-Financiën. Een definitieve keuze hiervoor moet nog worden gemaakt, waarschijnlijk door de unit in samenspraak met RCN/SSO. Alternatieven zijn betalen via MCS of een eigen aansluiting op de banken.
- 8.1.25 *Uitvoeren betalingen*
SSO-Financiën biedt de betaalbestanden aan bij de MCB. Na uitvoeren betalingen gaat de betaalopdracht terug naar de medewerker Betalingen.

Voor een goede verwerking is het van belang dat de betaalbestanden geen speciale tekens bevatten (diakrieten, koppelteken, etc.)
- 8.1.26 *Archiveren betaalopdracht*
De medewerker Betalingen archiveert de betaalopdrachten in de vaste map op de netwerkschijf.
- 8.1.27 *Vastleggen controle activiteiten*
De medewerker Betalingen legt vast wie en wanneer de bereken- en betalingsrun heeft uitgevoerd.
- 8.1.28 *Vastleggen verslagnummer en totaalbedrag batch*
De medewerker Betalingen legt het verslagnummer van de bereken- en betalingsrun vast.

8.1.29 *Uitdraaien foutenlijst MCB*

De volgende dag draait de medewerker Betalingen de foutenlijst van MCB uit MCB Direct uit. De lijst bevat errors en retouren.

Een *error* is een betaling die niet is afgeschreven. Dit zijn de MCB-rekeningen die niet juist of geblokkeerd zijn.

Een *retour* is een betaling die is afgeschreven maar door bijvoorbeeld een geblokkeerde bankrekening van de bank retour is gekomen. Dit zijn meestal de niet MCB-bankrekeningen.

8.1.30 *Beoordelen lijsten errors en retouren*

De medewerker Betalingen gaat na over welke begunstigde en welke regeling de error en/ of retour gaat. Bij het bepalen van de regeling is het bankrekeningnummer van de desbetreffende regeling leidend. Elke regeling heeft een eigen bankrekening met uitzondering van de kinderbijslag en de AOV. Deze regelingen hebben een gezamenlijke rekening. In dit geval is het betaalde bedrag leidend omdat kinderbijslag vaste bedragen heeft.

8.1.31 *Versturen te behandelen errors en retouren*

De medewerker Betalingen verstuurt de onderzochte errors en retours naar de teams. In de e-mail is opgenomen:

- Regeling;
- naam van de begunstigde;
- of het een error/ retour betreft;
- bedrag;
- datum ontvangst error/ retour;
- betaaldatum;
- reden error/ retour.

8.1.32 *Behandelen errors en retouren*

De medewerker SZW verwerkt de errors en retouren in de applicatie.

8.1.33 *Verwerken in log controleactiviteiten*

De medewerker Betalingen verwerkt de volgende gegevens op in het log controleactiviteiten:

- datum error/ retour;
- datum verzending error/ retour;
- naam medewerker SZW naar wie de error/ retour is verstuurd;
- status error/ retour.

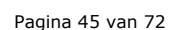
|

9.1 Beknopte beschrijving per processtap

Het Ministerie van SZW stelt het overzicht samen van de nieuwe normbedragen per regeling en stuurt deze naar de RCN-unit SZW.

De teamleiders ontvangen het overzicht geïndexeerde normbedragen.

De desbetreffende teamleider verstuurt de nieuwe tarieven naar de functioneel beheerders met het verzoek deze te verwerken in de applicatie. Het (plaatsvervangend) unithoofd wordt in deze mailwisseling in cc opgenomen ter informatie.



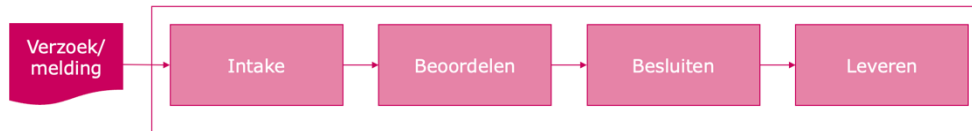
- 9.1.4 *Opvoeren nieuwe normbedragen in applicatie (acceptatie)*
De functioneel beheerder voert de normbedragen op voor alle regelingen in de applicatie, volgens de ontvangen indexeringscijfers. De functioneel beheerder doet dit eerst in de acceptatieomgeving.
- 9.1.5 *Doorvoeren nieuwe normbedragen in uitkeringen (acceptatie)*
De functioneel beheerder start (waar nodig) een run om de nieuwe bedragen door te voeren in de uitkeringen.
- 9.1.6 *Verzoek controle normbedragen uitzetten*
De functioneel beheerder zet een verzoek voor controle uit bij de teamleiders.
- 9.1.7 *Controleren tarieven*
De teamleiders en de medewerkers controleren de normbedragen in de acceptatieomgeving. Hierbij geldt dat alle actieve dossiers worden meegenomen in de indexering, ook als ze (nog) niet uitbetaald kunnen worden.
- 9.1.8 *Akkoord?*
De teamleider beslist of de wijzigingen juist zijn doorgevoerd en geeft hierop een GO of NO GO. Als de normbedragen niet juist zijn doorgevoerd, gaat het proces terug naar functioneel beheer.
- 9.1.9 *Opvoeren nieuwe normbedragen in applicatie (productie)*
De functioneel beheerder voert de normbedragen op voor alle regelingen in de productieomgeving, volgens de ontvangen indexeringscijfers. Een tweede collega ontvangt een notificatie met het verzoek om te controleren (en bevestigen via de applicatie) of de bedragen juist zijn opgevoerd.
- 9.1.10 *Doorvoeren nieuwe normbedragen in uitkeringen (productie)*
De functioneel beheerder start (waar nodig) een run om de nieuwe bedragen door te voeren in de uitkeringen in de productieomgeving.
- 9.1.11 *Informeren medewerkers*
De functioneel beheerder informeert via e-mail dat de indexering is afgerond en de nieuwe normbedragen succesvol zijn opgevoerd in de applicatie.
- 9.1.12 *Controleren werking*
De medewerker Functioneel beheer controleert de werking van de opgevoerde indexering aan de hand van rapportages.
- De medewerker AO/IC controleert die rapportages en controleert vervolgens aan de hand daarvan de werking.
- De medewerker AO/IC stelt van alle indexeringen vast dat de bedragen juist zijn bepaald.
- De medewerker AO/IC stelt vast dat functioneel beheer bevestigt dat de verwerking in IT juist heeft plaatsgevonden.
- 9.1.13 *Werking correct?*
De medewerker AO/IC bepaalt of de werking van de indexering correct is. Als de normbedragen niet juist zijn opgevoerd, dan stuurt de medewerker AO/IC de rapportage naar de teamleiders, zodat het proces opnieuw kan worden doorlopen en de foutieve bedragen hersteld kunnen worden.

9.1.14

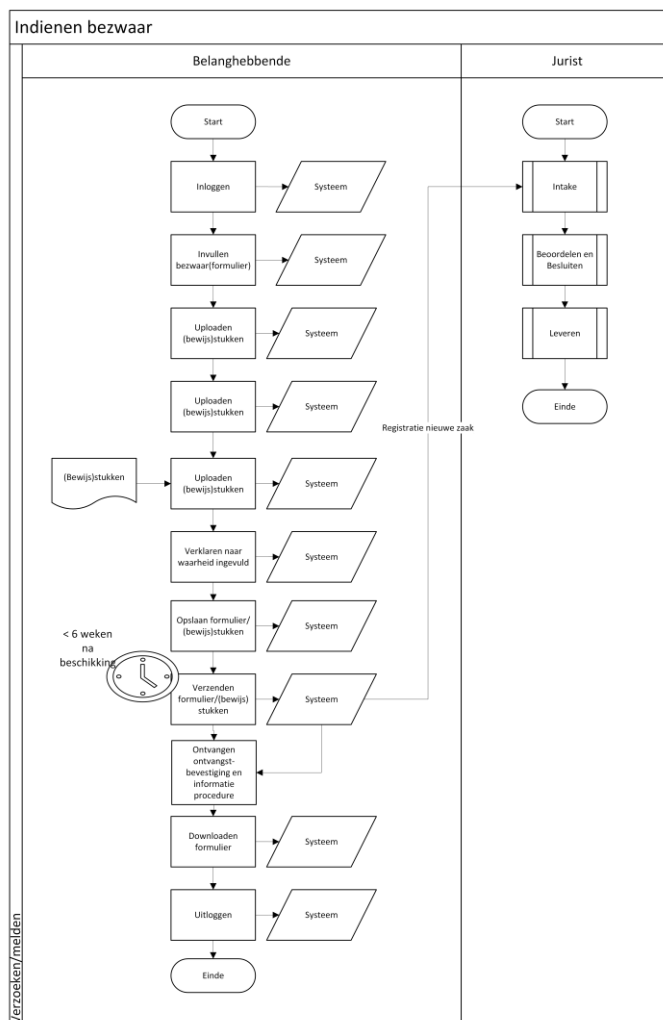
Versturen rapportage

De medewerker AO/IC verstuurt de rapportage via e-mail naar het (plaatsvervangend) unithoofd en de teamleiders.

10 Generiek proces Bezwaar



Bij het afhandelen van bezwaar en beroep wordt de lijn van het generieke proces 'Aanvraag' gevolgd. De procesfasen zullen grotendeels vergelijkbaar zijn. De verschillen zitten in de terminologie die de regelgeving hanteert: Indienen bezwaar, controleren ontvankelijkheid, beoordelen en besluiten, leveren. Voor bezwaar en beroep is de Wet administratieve rechtspraak BES van toepassing.



10.1 Generieke procesfase Indienen bezwaar

Een belanghebbende heeft de keuze om rechtstreeks beroep in te dienen bij het Gerecht of eerst bezwaar te maken bij de RCN-unit SZW. Het bezwaar wordt ingediend binnen zes weken na de dag waarop de beschikking is gegeven of geldt als geweigerd (er is geen beschikking gegeven). De belanghebbende kan zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde (niet zijnde een advocaat). De belanghebbende geeft hiervoor een schriftelijke machtiging.

De belanghebbende dient een bezwaarschrift(formulier) in tegen een beschikking van de RCN-unit SZW, op de wijze zoals een verzoek of melding kan worden gedaan. Zie paragraaf 3.2.

De RCN-unit SZW beslist uiterlijk vier maanden na de datum van indiening van het bezwaarschrift. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste dertig dagen worden verlengd.

10.2 Beknopte beschrijving per processtap

10.2.1 Inloggen

De belanghebbende logt in op de omgeving van SZW. De belanghebbende kan op de website de voorkeurstaal selecteren.

De belanghebbende kan zijn: klant (of diens gemachtigde), al dan niet in het buitenland verblijvend, werkgever, instelling, overheidsorganisatie (ketenpartner), overige derden.

10.2.2 Opstarten (prefilled) bezwaarformulier

De belanghebbende klikt het relevante formulier open. Indien de belanghebbende nog geen voorkeurstaal op de website heeft aangeklikt, kan hij hier alsnog de voorkeurstaal van het formulier selecteren.

Indien van toepassing, is een aantal gegevens in het formulier automatisch ingevuld. Als een BES-ingezetene inlogt met DigiD dan betreft dat minimaal de gegevens uit PIVA-v.

10.2.3 Controleren en aanvullen (prefilled) bezwaarformulier

De belanghebbende controleert deze gegevens en vult de ontbrekende gegevens aan.

De belanghebbende heeft de mogelijkheid om in een apart veld aan te geven wanneer (en welke) gegevens incorrect zijn en vult de juiste gegevens in. Wanneer de belanghebbende meldt dat PIVA-v-gegevens niet correct zijn, dan verschijnt een melding met een verwijzing naar het Openbaar lichaam om daar de gegevens te laten aanpassen. De belanghebbende kan wel verder met de aanvraag.

In het formulier worden de voorwaarden voor bezwaar weergegeven.

10.2.4 Uploaden (bewijs)stukken

De belanghebbende uploadt de (bewijs)stukken. In het formulier is aangegeven welke (bewijs)stukken relevant en verplicht zijn.

10.2.5 Verklaren naar waarheid ingevuld

De belanghebbende verklaart het formulier naar waarheid te hebben ingevuld. Ook verklaart de belanghebbende ermee akkoord te gaan dat RCN-unit SZW de gegevens opneemt in een registratie en dat zij ermee bekend zijn dat RCN-unit SZW de aangeleverde informatie controleert.

De belanghebbende geeft de voorkeur van communiceren aan: SZW-omgeving of post.

10.2.6 Opslaan formulier/(bewijs)stukken

De belanghebbende slaat (tussentijds) het formulier/(bewijs)stukken op.

10.2.7 Verzenden formulier en (bewijs)stukken

De belanghebbende verzendt het formulier en de (bewijs)stukken door op een knop 'Verzenden' te klikken.

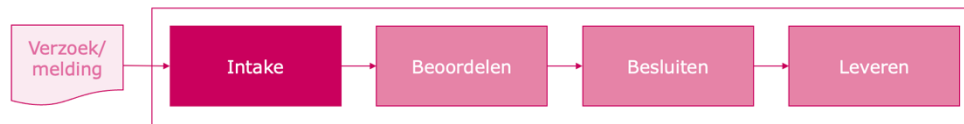
10.2.8 Ontvangen verzendbevestiging en info procedure

De belanghebbende ontvangt direct een geautomatiseerd verzonden verzendbevestiging op het opgegeven e-mailadres.

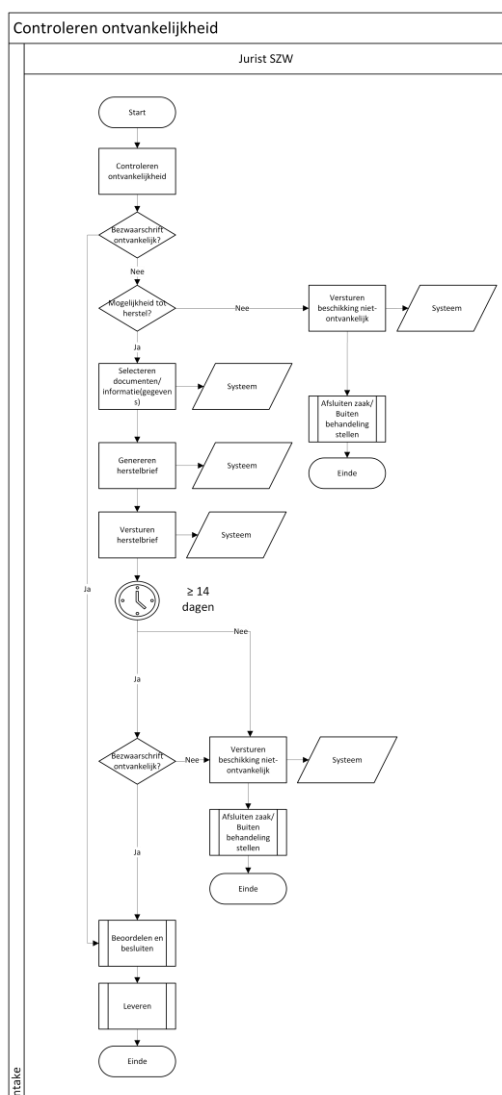
10.2.9 *Downloaden formulier*
De belanghebbende kan het formulier downloaden.

10.2.10 *Uitloggen*
De belanghebbende logt uit de omgeving van SZW.

10.3 Generieke procesfase Verklaren ontvankelijkheid



De medewerker SZW controleert of het bezwaarschrift aan de eisen voldoet. Is dit niet het geval dan wordt de belanghebbende in de gelegenheid gesteld binnen ten minste 14 dagen de gebreken te herstellen. Indien de belanghebbende deze niet herstelt binnen de gestelde termijn, kan de RCN-unit SZW het bezwaar niet-ontvankelijk verklaren.



10.4 Beknopte beschrijving processtap

10.4.1 Controleren ontvankelijkheid

De jurist SZW controleert of het bezwaarschrift voldoet aan de eisen gesteld in de wet en de relevante documenten en/of informatie(gegevens) volledig en juist zijn.

10.4.2 Bezwaarschrift ontvankelijk?

Zo ja, dan start met de volgende procesfase 'Beoordelen en besluiten'.

Zo nee, Is er mogelijkheid tot herstel?

Wanneer het bezwaarschrift na afloop van de daarvoor gestelde termijn is ingediend, blijft niet-ontvankelijkheid op grond daarvan achterwege, indien de bezwaarde aantoont dat de termijnoverschrijding het gevolg is van hem niet toe te rekenen bijzondere omstandigheden en dat hij het bezwaarschrift heeft ingediend zo spoedig als dit redelijkerwijs kon worden verlangd.

Zo ja, dan start het instellen van de hersteltermijn⁵.

10.4.3 Geen mogelijkheid tot herstel

Zo nee, dan verstuurt de jurist SZW een beschikking niet-ontvankelijk via het voorkeurskanaal dat de belanghebbende bij indiening van het bezwaar heeft aangegeven en wordt de zaak afgesloten. Tegen deze beschikking staat beroep open. Op basis van zaaktype en resultaat wordt de zaak automatisch gearchiveerd en kan alleen met specifieke autorisaties worden heropend. Hierbij gelden wettelijk vastgestelde archiveringstermijnen.

10.4.4 Selecteren ontbrekende documenten/informatie(gegevens)

De jurist SZW selecteert de ontbrekende documenten of informatie(gegevens).

10.4.5 Genereren herstelbrief

De applicatie genereert automatisch een herstelbrief waarin de ontbrekende documenten/informatie(gegevens) worden opgesomd, inclusief de termijn waarbinnen de belanghebbende moet reageren (ten minste 14 dagen).

10.4.6 Versturen herstelbrief

De herstelbrief wordt verstuurd aan de hand van de voorkeurswijze die belanghebbende heeft aangegeven bij het indienen van het bezwaar.

10.4.7 Ontvangen herstelbrief

De belanghebbende ontvangt een herstelbrief met het verzoek de ontbrekende documenten/informatie(gegevens) aan te leveren binnen de aangegeven termijn. (Zie processtappen 1, 4, 6 en 7 van het proces Verzoeken/melden).

10.4.8 Bezwaarschrift ontvankelijk?

De jurist SZW ontvangt een melding van de ontvangen documenten/informatie en controleert of deze juist en volledig zijn. Het proces gaat verder in procesfase 'Beoordelen en besluiten'.

of

De ontvangen documenten/informatie zijn niet juist of de jurist SZW ontvangt een melding wanneer de vastgestelde hersteltermijn is verstreken.

10.4.9 Beschikking niet-ontvankelijk

Dan verstuurt de jurist SZW een beschikking niet-ontvankelijk via het voorkeurskanaal dat de belanghebbende bij indiening van het bezwaar heeft aangegeven en wordt de zaak afgesloten. Tegen deze beschikking staat beroep open. Op basis van zaaktype en resultaat wordt de zaak automatisch gearchiveerd

⁵ In dit proces Bezwaar is gekozen om de hersteltermijn in de volledige Intake te modelleren.

en kan alleen met specifieke autorisaties worden heropend. Hierbij gelden wettelijk vastgestelde archiveringstermijnen.

Zo ja, dan start met de volgende procesfase 'Beoordelen en besluiten'.

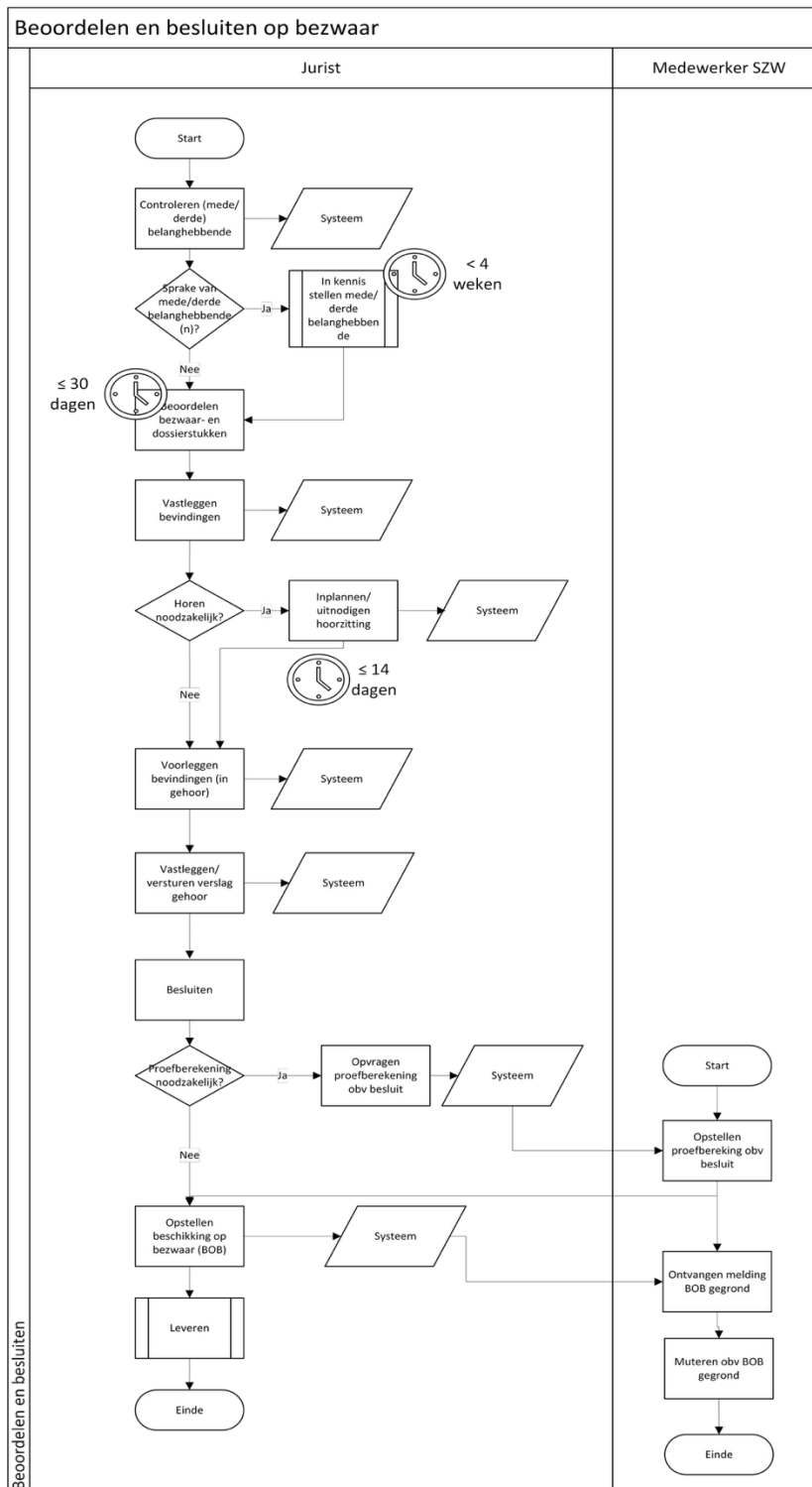
10.4.10 *Volledig en juist?*

Zo ja, dan start met de volgende procesfase.

Zo nee, dan wordt de zaak afgesloten. Op basis van zaaktype en resultaat wordt de zaak automatisch gearchiveerd en kan alleen met specifieke autorisaties worden heropend. Hierbij gelden wettelijk vastgestelde archiveringstermijnen.

10.5 **Generieke procesfase Beoordelen en besluiten**





10.6 Beknopte beschrijving per processtap

10.6.1 Controleren mede/derde belanghebbende(n)

De jurist SZW controleert of degene die bezwaar heeft ingediend de persoon is tot wie de beschikking is gericht (niet zijnde gemachtigde/advocaat).

Indien dit het geval is, en/of er is bij de jurist SZW een vermoeden dat er derde-belanghebbenden zijn, worden deze in het sub proces 'In kennis stellen mede-/derde-belanghebbende(n)' direct in kennis gesteld.
Zie verder paragraaf 11.4.

10.6.2 *Beoordelen bezwaar- en dossierstukken*

De jurist SZW beoordeelt zowel de bezwaarstukken als de dossierstukken waar de beschikking op gebaseerd is. De termijn hiervoor is maximaal 30 dagen.

10.6.3 *Vastleggen bevindingen*

De jurist SZW legt de bevindingen vast in de applicatie.

10.6.4 *Horen noodzakelijk?*

De jurist SZW beoordeelt of een hoorzitting noodzakelijk is.

Van een hoorzitting kan worden afgezien als:

- Het bezwaarschrift kennelijk niet-ontvankelijk is;
- Het bezwaarschrift kennelijk ongegrond is;
- De (mede-/derde) belanghebbende hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden;
- Aan het bezwaar wordt volledig tegemoetgekomen, waarbij andere partijen daardoor niet in hun belangen worden geschaad.

10.6.5 *Inplannen/uitnodigen hoorzitting*

De jurist SZW plant de hoorzitting in en nodigt de (mede-/derde-) belanghebbende uit met een uitnodigingsbrief die de applicatie heeft gegenereerd.

10.6.6 *Voorleggen bevindingen (in gehoor)*

De bevindingen worden voorgelegd via het aangegeven voorkeurskanaal van de belanghebbende(n).

10.6.7 *Vastleggen/versturen verslag gehoor (optioneel)*

Wanneer een hoorzitting heeft plaatsgevonden, wordt het verslag van het gehoor meegestuurd.

10.6.8 *Besluiten*

De jurist SZW neemt op basis van alle (nieuwe) informatie(documenten) de beschikking in heroverweging en besluit.

10.6.9 *Proefberekening noodzakelijk?*

Het kan voorkomen dat een proefberekening noodzakelijk is, omdat op basis van de aangeleverde bewijsstukken het recht op uitkering wijzigt.

10.6.10 *Opvragen proefberekening o.b.v. besluit*

De jurist SZW vraagt via de applicatie om een proefberekening. De relevante bewijsstukken zijn in de applicatie opgenomen en zichtbaar voor de medewerker SZW. Deze verstuurt op basis van de bewijsstukken een proefberekening naar de jurist SZW.

10.6.11 *Opstellen beschikking op bezwaar (BOB)*

De jurist SZW stelt via de applicatie een beschikking op. De beschikking bevat de gronden waarop zij berust. Eventueel wordt aan de hand van de proefberekening de uitkomst(en) uiteengezet.

10.6.12 *Ontvangen melding BOB*

De medewerker SZW ontvangt automatisch via de applicatie een melding, zodra de beschikking definitief is. De beschikking neemt de plaats in van de bestreden beschikking.

10.6.13 *Muteren o.b.v. BOB*

De medewerker SZW maakt de proefberekening definitief via de applicatie. Deze genereert een nieuwe beschikking en verstuurt deze naar de belanghebbende. Deze processtappen zijn hetzelfde als de processtappen in het generieke proces 'Aanvraag/Mutatie'. Tegen de beschikking staat beroep open.

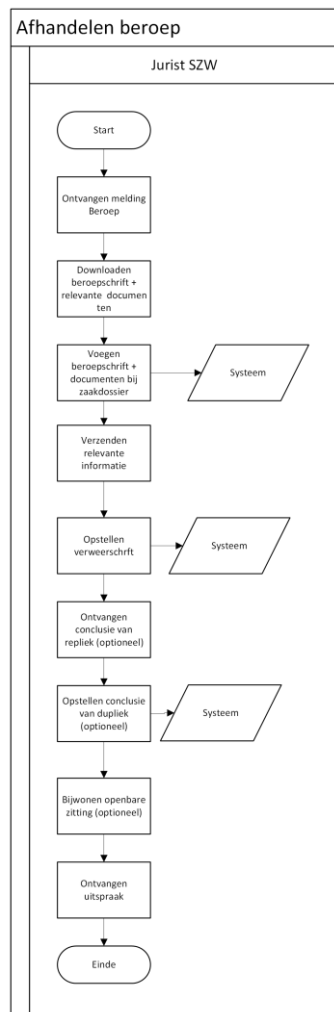
10.7 **Generieke procesfase Leveren**

De generieke procesfase Leveren omvat de stappen die doorlopen worden om de belanghebbende te informeren. Deze procesfase Leveren verloopt hetzelfde als de procesfase Leveren bij het generieke proces 'Aanvraag'.

11 Generiek proces Beroep

Het generieke proces 'Beroep' verloopt grotendeels buiten de RCN-unit SZW en binnen het Gerecht.

Voor dit document is dan ook gekozen voor een summiere uitwerking van het proces, beschreven vanuit het perspectief van de RCN-unit SZW, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt voor welke processtappen de toekomstige applicatie over passende functionaliteit moet beschikken.



11.1 Beknopte beschrijving per processtap

11.1.1 *Ontvangen melding Beroep*

De jurist SZW ontvangt via e-mail een melding van het Gerecht dat een beroepschrift is ingediend bij het Gerecht. Het Gerecht vermeldt eveneens de termijn waarbinnen een verweerschrift kan worden ingediend. Deze termijn kan het Gerecht verlengen zo vaak het belang van de behandeling van het beroepschrift dat vordert.

11.1.2 *Downloaden beroepschrift en relevante stukken*

De jurist SZW downloadt het beroep en relevante stukken.

- 11.1.3** *Voegen beroepschrift en stukken bij zaakdossier*
De jurist SZW voegt het beroep en relevante stukken via de applicatie bij het zaakdossier.
- 11.1.4** *Verzenden relevante informatie*
De jurist SZW verzendt op verzoek van het Gerecht de gewenste informatie uit het zaakdossier naar het Gerecht.
- 11.1.5** *Opstellen verweerschrift*
De jurist SZW beoordeelt het beroepschrift en zaakdossier en stelt vanuit de applicatie een verweerschrift op en verzendt deze (in tweevoud) naar het Gerecht.
- 11.1.6** *Ontvangen conclusie van repliek (optioneel)*
De belanghebbende die beroep heeft ingediend kan een conclusie van repliek indienen. Het Gerecht verzendt deze via het portaal van het Gerecht aan de RCN-unit SZW. Deze voegt dit document op dezelfde wijze toe als het beroepschrift.
- 11.1.7** *Opstellen conclusie van dupliek (optioneel)*
De jurist SZW stelt een conclusie van dupliek op en verzendt deze (in tweevoud) binnen de door het Gerecht vastgestelde termijn naar het Gerecht.
- 11.1.8** *Bijwonen openbare zitting (optioneel)*
De jurist SZW woont een openbare zitting bij op aangeven van het Gerecht. De zitting kan achterwege worden gelaten als alle partijen daarmee akkoord gaan.
- 11.1.9** *Ontvangen uitspraak*
De jurist SZW ontvangt de uitspraak van het Gerecht. De uitspraak wordt bij het zaakdossier gevoegd. Aan de uitspraak wordt gevolg gegeven, waarbij dezelfde processtappen worden gemaakt als in 'Afhandelen Bezwaar' vanaf paragraaf 8.6.9.

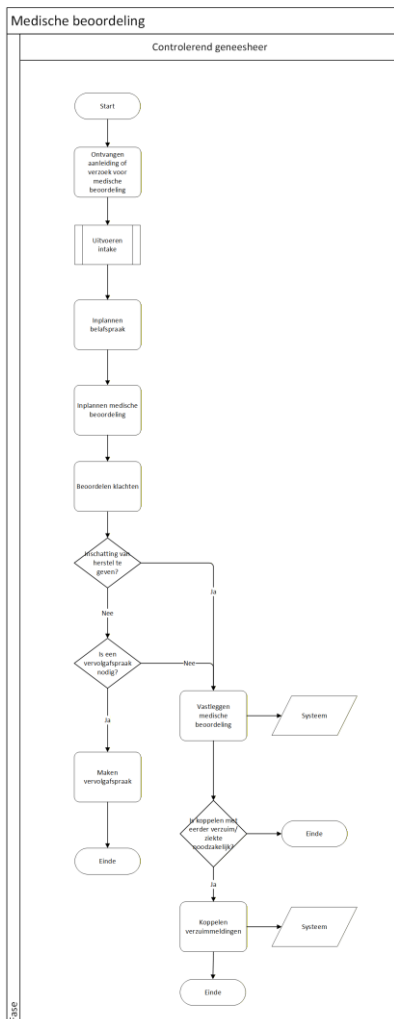
12 Overige processen

Onderstaande processen maken deel uit van de generieke processen. Sommige daarvan pasten ofwel niet goed in de generieke lijn of zijn niet specifiek genoeg. Sommige behoeven in meer of mindere mate nog nadere verdieping. Deze volgt in de volgende fase. Wel zijn de eisen en functionele eisen van al deze processen opgenomen in het PvE.

12.1 Medische beoordeling

De Controlerend geneesheer voert binnen de regelingen Loonderving, Onderstand en Kinderbijslag een medische beoordeling uit. Deze medische beoordeling wordt op generieke wijze uitgevoerd. Verschil is dat de medische beoordeling bij Loonderving medebepalend voor het recht. Voor de andere is het een advies.

Bij Loonderving geldt dat naast een medische beoordeling ook een administratieve beoordeling wordt uitgevoerd. Beide beoordelingen moeten goed zijn voor recht op een uitkering voor Loonderving. Dit staat verder beschreven in de SOLL van het proces van Loonderving.



12.2 Beknopte beschrijving per processtap

12.2.1 Ontvangen verzuimmelding of aanleiding medisch advies

De controlerend geneesheer ontvangt vanuit de applicatie een verzuimmelding of een andere aanleiding om een medisch advies uit te voeren.

12.2.2 Uitvoeren intake

De controlerend geneesheer voert een intake uit. Hierbij volgt de controlerend geneesheer de beschrijving uit de hoofdstukken 3.3 en 3.4 van dit document.

12.2.3 Maken belafsprak

De controlerend geneesheer maakt een belafsprak met de ziekgemelde werknemer en voor het uitvoeren van de medische beoordeling.

12.2.4 Uitvoeren medische beoordeling

De controlerend geneesheer beoordeelt de klachten op basis van dit telefoongesprek.

De controlerend geneesheer kan wel of niet een inschatting maken wanneer de belanghebbende hersteld zal zijn.

12.2.5 Maken vervolgafsprak voor herbeoordeling

De controlerend geneesheer maakt een vervolgafsprak voor herbeoordeling indien niet vastgesteld kan worden wanneer belanghebbende hersteld is. Het proces van herbeoordeling vindt op gelijke wijze plaats.

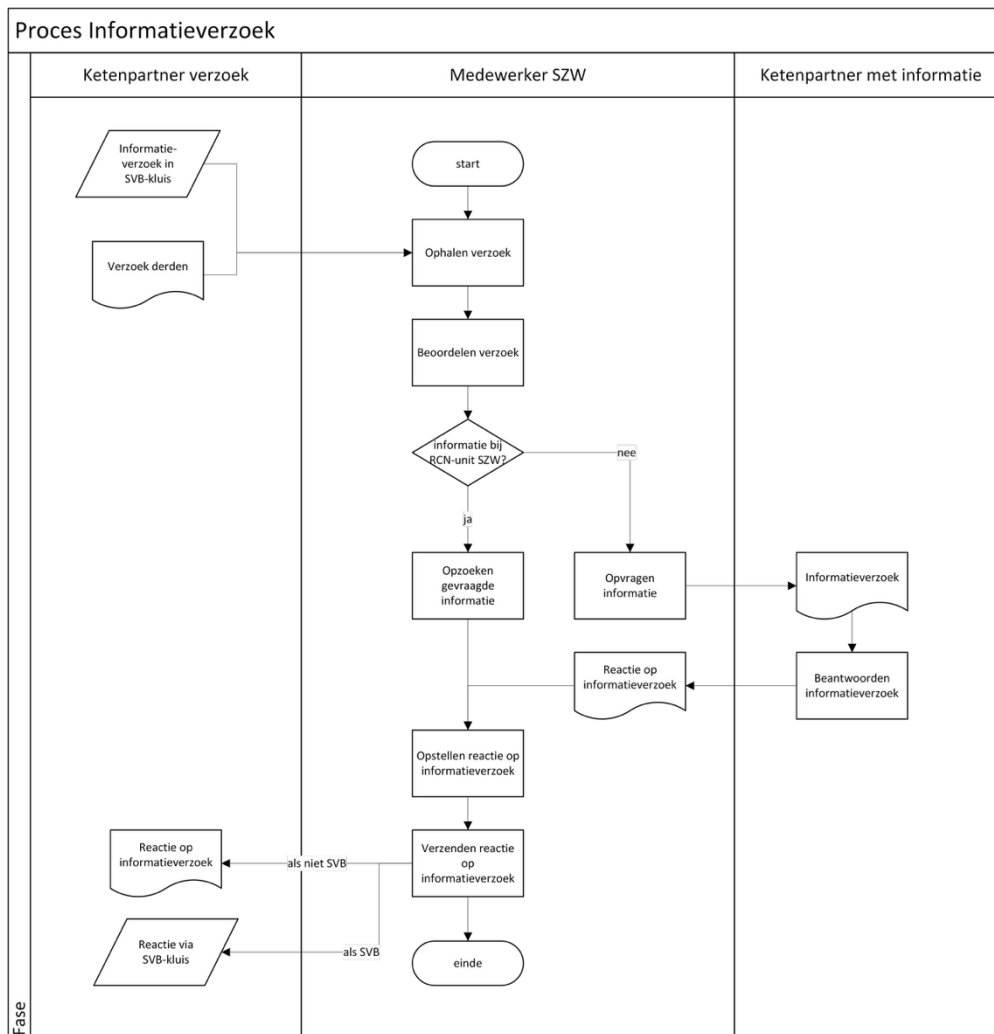
12.2.6 Vastleggen medische beoordeling

De controlerend geneesheer legt de medische beoordeling vast in de applicatie en uploadt relevante documenten. Medische gegevens zijn niet in te zien door onbevoegde medewerkers.

12.2.7 Koppelen eerdere verzuimmelding

De controlerend geneesheer maakt in de applicatie een koppeling met eerdere verzuimmeldingen (Loonderving) indien van toepassing.

12.3 Informatieverzoek



12.3.1 Ophalen verzoek

Voor SVB-verzoeken kijkt de medewerker SVB dagelijks in de SVB-kluis voor nieuwe berichten in de map IN. Informatieverzoeken van andere ketenpartners ontvangt de unit via e-mail of post.

12.3.2 Beoordelen verzoek

De medewerker SZW beoordeelt het verzoek en kijkt ten eerste of RCN-unit SZW het verzoek kan en mag beantwoorden. Als dat niet zo is, dan meldt de medewerker SZW dit aan de ketenpartners. Vervolgens kijkt de medewerker of RCN-unit SZW de gevraagde informatie zelf heeft of dat een ketenpartner moet worden gevraagd (bijvoorbeeld het Openbaar lichaam).

12.3.3 Informatie bij RCN-unit SZW?

RCN-unit SZW heeft de gevraagde informatie wel zelf beschikbaar of niet.

12.3.4 Opzoeken gevraagde informatie

Als RCN-unit SZW de gevraagde informatie zelf heeft, dan zoekt de medewerker SZW deze op in de applicatie.

12.3.5 *Opvragen gevraagde informatie*

Als RCN-unit SZW de gevraagde informatie niet zelf heeft, dan vraagt de medewerker SZW deze zo mogelijk op bij de organisatie die deze informatie wel heeft.

12.3.6 *Beantwoorden informatieverzoek*

De ketenpartner met de informatie geeft een reactie op het informatieverzoek aan de medewerker SZW.

12.3.7 *Opstellen reactie op informatieverzoek*

De medewerker SZW stelt een reactie op het informatieverzoek op in de applicatie. Verzenden reactie op informatieverzoek
De medewerker SZW verstuurt het informatie verzoek naar de ketenpartner die het verzoek heeft gedaan. Als het informatieverzoek via de SVB-kluis is gedaan, dan verstuurt de medewerker de reactie via de SVB-kluis (map UIT).

12.4 **Bewaken werkvoorraad**

Het sub proces 'Bewaken werkvoorraad' houdt in dat binnen het systeem een zogenaamde digitale werkbak is. De applicatie wijst nieuwe zaken toe aan medewerkers van een team/regeling. De applicatie houdt daarbij rekening met geregistreerde beschikbaarheid. De teamleider ziet door middel van een dashboard alle nieuwe zaken, welke zaken bij welke medewerker in behandeling is en de status van die zaak. De teamleider heeft de mogelijkheid om zaken (her) te verdelen door de zaken van de ene medewerker terug te nemen en toe te wijzen aan de andere medewerker.

Iedere medewerker heeft ook een individueel dashboard waarop het overzicht van een nieuw toegewezen zaak, de in behandeling zijnde zaken, en de status te zien is. De medewerker kan ook via het systeem een zaak aan een collega-medewerker toewijzen t.b.v. een collegiale toets.

12.5 **Ambtshalve uitnodigen tot aanvraag**

Vanuit de regelgeving is het mogelijk om ambtshalve het recht op uitkering toe te kennen. Aangezien de ambtshalve toekenning deels gebaseerd is op data van (externe) databronnen, maakt de digitalisering van deze ambtshalve toekenning zeer complex voor dit moment. Waar mogelijk zal bij de doorontwikkeling van het systeem deze ambtshalve toekenning opnieuw bekeken moeten worden. In het kader van een proactieve dienstverlening kan als tijdelijke oplossing ambtshalve een digitale kennisgeving uitgaan voor het invullen van een digitale aanvraag c.q. formulier, waar van toepassing.

12.6 **Uitnodigen voor gesprek**

Het kan nodig zijn dat toelichting op een aanvraag, mutatie of hercontrole het beste kan worden toegelicht door de belanghebbende in een persoonlijk gesprek. Vooral bij Onderstand is dat gebruikelijk. De applicatie biedt de mogelijkheid om dit gesprek te plannen, een uitnodiging te versturen en dit aan de betreffende zaak te koppelen. De medewerker SZW kan het resultaat van het gesprek vastleggen in de applicatie.

Als een klant niet verschijnt op de afspraak dan maakt de medewerker SZW een nieuwe afspraak. In de basis verloopt dit hetzelfde als het generieke proces 'Instellen hersteltermijn'. Uiteindelijk kan niet-verschijnen leiden tot een afwijzing (aanvraag) of een beëindiging (mutatie/hercontrole).

12.7 In kennis stellen mede-/derde-belanghebbende(n) (bij bezwaar)

De jurist SZW controleert of degene die bezwaar heeft ingediend de persoon is tot wie de beschikking is gericht (niet zijnde gemachtigde/advocaat).

Als dit het geval is, wordt er direct een afschrift van het bezwaarschrift verstuurd naar deze mede-belanghebbende. De mede-belanghebbende, wordt desgewenst, aangemerkt als partij bij de behandeling van het bezwaarschrift.

Als bij de jurist SZW een vermoeden is dat er derde-belanghebbenden zijn, worden deze direct in kennis gesteld door middel van publicatie in de Staatscourant.

De mede-/derde belanghebbende(n) zijn bevoegd om binnen een termijn van vier weken na de datum van verzending van het afschrift dan wel de publicatie relevante documenten en bewijsstukken bij de RCN-unit SZW in te dienen.

Bij overschrijding van de termijn worden de relevante documenten en bewijsstukken niet in behandeling genomen.

12.8 Vergoeden proceskosten

In bezwaar en beroepsprocedures kan het voorkomen dat de RCN-Unit SZW proceskosten moet vergoeden. Dit zal niet via de primaire processen verlopen, maar via een apart digitaal ondersteund proces.

12.9 Genereren Jaarwerk/jaaropgaven

Begin van het jaar wordt het afgelopen jaar administratief afgesloten in de applicatie. In samenwerking met de leverancier en Bedrijfsvoering wordt bij de realisatie bepaald wat hiervoor precies nodig is. Meestal gaat dit gepaard met een gelijktijdige indexering van de normbedragen (conform het proces Indexeren) per de eerste van het jaar.

In ieder geval is het de bedoeling dat de applicatie als onderdeel van het jaarwerk in bulk (en op verzoek) jaaropgaven moet kunnen genereren voor alle klanten voor wie dat relevant is (Algemene onderstand, AOV, AWW, Loonderving – eigen naam). Specifieke aandacht is nodig voor de AOV-klanten in een instelling. In dat geval ontvangt de instelling (na verzoek van die instelling) de AOV-uitkering en krijgt de klant zak- en kleedgeld. Het is van belang dat het bedrag van de AOV-uitkering wordt opgenomen op de jaaropgave.

13 Vraagstukken

Hieronder is een overzicht van de vraagstukken die tijdens de SOLL-sessies zijn geïnterviewd.

De vraagstukken zijn verdeeld over twee tabellen: vraagstukken die door de key users extra prioriteit hebben meegekregen en de rest van de vraagstukken.

Tabel 1. Vraagstukken die van de key users prio hebben meegekregen in een stickersessie. Key users (en product owner en informatiemanager) kregen 5 kleine en 1 grote stip om over alle vraagstukken te verdelen naar gelang de prioriteit die ze eraan willen meegeven.

De kolom "Prio" geeft aan wat het totaal aantal stippen / aantal grote stippen is dat door de groep is toegekend. Voorbeeld: 3/2 wil zeggen in totaal 3 kleine stippen en 2 grote stippen aan het item toegekend.

In de kolom "Adressering" is aangegeven welke functionaris of welk organisatieonderdeel verantwoordelijk is voor het uitzoeken en/of uitsluitel moet geven over het vraagstuk. Wat niet in de tabel is opgenomen, is wanneer deze acties uitgevoerd moeten worden. Daar is nog wel aandacht voor nodig, omdat sommige vraagstukken op het kritieke pad kunnen liggen.

Bij veel vraagstukken hebben de beleidsmedewerkers SZW, afdeling Caribisch Nederland, directie Werknemersregelingen, een antwoord gegeven en actiehouders benoemd.

De kolom "Type" geeft aan of het vraagstuk Juridisch, Beleidsmatig, Inrichtingstechnisch of Overig van aard is.

Prio	Vraagstuk	Adressering	Type
5/2	Mag een happy flow volledig geautomatiseerd doorlopen worden, dus zonder menselijke interventie, van aanvraag tot en met verzenden van de beschikking? Dezelfde vraag m.b.t. "Buiten behandeling stellen."	Antwoord Beleid: Ja, dit mag, maar zijn er niet altijd casussen waar een menselijke beoordeling aan te pas komt? Het is nauwelijks voor te stellen wanneer het proces volledig geautomatiseerd doorlopen kan worden. In het geval van een hersteltermijn is een brief voldoende. Maar moet wel met de nodige zorgvuldigheid omkleed zijn. Buiten behandeling stellen kan niet geautomatiseerd.	J
4/1	Bepalen wanneer fiattering nodig is. Bij welke rollen en in welke situaties is wel / geen fiattering nodig. Welke medewerkers mogen in welke situaties zelfstandig beslissen (bv o.b.v. senioriteit en expertise van de medewerker). Raakt het functiehuis; beschrijving van rollen/ taken/ bevoegdheden. Voorbeeld: artikel 10 en wel onderstand. In dezelfde lijn:	Antwoord Beleid: Te allen tijde is het hoofd van de unit verantwoordelijk om een besluit te nemen. De medewerker neemt een concept beslissing. Bevoegdheid ligt bij het afdelingshoofd. Elk besluit wat geen recht, hoogte is ligt in het machtigingsbesluit.	B

	Opstellen van een autorisatiematrix: wie (welke rol) mag wat onder welke voorwaarden in het systeem doen?		O
3/2	Overerving: mag een gegeven (of een mutatie daarvan) door verschillende regelingen gebruikt worden? Bijvoorbeeld: loonderving en onderstand. Is er sprake van een intrinsieke doelbinding of moet dit eerst nog bepaald worden? Raakt uitgangspunten als "eenmalig uitvagen" en "klant centraal".	Antwoord Beleid: Mutatie van bijvoorbeeld adres-/bankgegevens kunnen overerven naar de andere regelingen. Er is toestemming nodig als het gaat om gegevens omtrent de aanvraag (bijvoorbeeld bij kinderbijslag en of je deze ook mag gebruiken voor de regeling Onderstand.	J
3/1	Mag (kan) SZW-CN gebruik maken van de infrastructuur / mechanisme van BIDN en of BKWI? Juridische grondslag moet worden uitgezocht.	Beantwoording ligt bij Directie SV/afdeling gegevensbeleid.	
2	Bepalen wat de hersteltermijnen per regeling zijn en daarbij ook eventueel tweede hersteltermijn vaststellen. Ook bepalen wat de consequentie is bij het niet nakomen van de hersteltermijn.	Antwoord Beleid: Een concept beleidsregel is inmiddels gedeeld en wordt verder ontwikkeld door Beleid. Het voorstel is nu: 4 weken hersteltermijn en afhankelijk van de situatie nog een tweede hersteltermijn. Als de RCN-unit SZW twee weken wil, zou dit ook mogelijk moeten zijn.	B
2	Welke talen zijn verplicht in het portaal / de formulieren en verdere communicatie? En welke talen zijn gewenst? (Voorbeeld: op Saba/ St Eustatius) is ¾ van de bevolking/ aanvragers Spaanstalig. Raakt uitgangspunt "klant centraal"	Antwoord Beleid: Deze keuze ligt bij Unit. Wettelijk is Nederlands, Engels, Papiaments.	J/B
2	Welke info/ gegevens zijn vanuit juridisch oogpunt (minstens) nodig om in een beschikking/ afwijzingsbeschikking op te nemen? (In relatie tot het begrijpelijk maken van de beschikking).	Antwoord Beleid: RCN is traject 'begrijpelijke taal' gestart. Jacinta kijkt mee vanuit juridisch oogpunt. Beschikkingen zullen hierin ook meegenomen kunnen worden. Behalve grondslag ook aandacht voor verplichtingen voor de klant. Per regeling zou een tabel gemaakt kunnen worden.	J
2	KBV: mag een uitkering die tussentijds wordt stopgezet bij emigratie weer worden voortgezet bij ontvangen van de schoolverklaring, of <u>moet</u> er dan een nieuwe aanvraag gedaan worden?	Antwoord Beleid: Bij AOV is hier beleid voor. Hier zou je het recht beëindigen. Opschorten doe je alleen als je twijfel hebt. Dat is hier niet aan de orde. Conclusie: Bij beëindigen moet dus een nieuwe aanvraag komen.	J
1	Gegevensuitwisseling met IND moet weer ingesteld worden. Voorheen kon dit, maar dit is stopgezet. Wenselijk om dit terug te draaien. Behoeft van KBV.	Antwoord Beleid: Onderzoeken of er een juridische basis is. En zo ja dan weer opstarten.	B

1	Hoe om te gaan met mensen die niet in PIVA staan maar wel lopende procedures hebben bij bv de IND? Neem je een aanvraag in behandeling/ schort je de aanvraag op/ wijs je de aanvraag af? Er zijn in dit geval per definitie geen bewijsstukken aanwezig.	Antwoord Beleid: PIVA is richtinggevend. Gaaf het raken aan iemands levensonderhoud, dan moet daar rekening mee gehouden worden. IND heeft wel achterstanden, daarom kan de inschrijving nog niet plaatsvinden in PIVA. Conclusie: wel in behandeling nemen, wel vragen om andere bewijsstukken zoals dat men woonachtig is op BES.	B
1	Moet je als medewerker van de unit alle of meerdere aanvragen in kunnen nemen, of alleen voor je "eigen" regeling. Er is nog geen besluit genomen of medewerkers breder inzetbaar moeten worden.	Beantwoording ligt bij MT/RCN-unit SZW	B
1	Onderstand en KBV: partner moet medeondertekenen (ook voor partnertoeslag): hoe wordt dit ingeregeld in een geautomatiseerd/ gedigitaliseerd proces? Voorlopige oplossing: Verklaring met handtekening als bewijsstuk uploaden	Antwoord Beleid: Akkoord met voorlopige oplossing.	O
1	Wat dekt de digitale aanvraag voldoende af en wanneer is nog een fysiek contactmoment (gesprek) nodig? Bijvoorbeeld: ervaring leert dat bij Onderstand het noodzakelijk is om in een gesprek door te vragen.	Antwoord Beleid: Bij onderstand kan mogelijk niet hele proces digitaal worden doorlopen. Men verliest hier nuances door. Bij andere regelingen is er een mindere noodzaak. Wellicht is bij AOV ook wel contact nodig. Afspraak pas inplannen nadat je alle informatie hebt opgevraagd.	O

Tabel 2. Vraagstukken die vanuit perspectief key users geen extra prio hebben gekregen (in stickersessie). Dit wil niet zeggen dat deze vraagstukken vanuit een ander perspectief wel extra prioriteit toegekend krijgen.

Prio	Vraagstuk	Adressering	Type
	Is het wenselijk het corrigeren van "brongegevens" tijdens aanvraag mogelijk maken? De situatie kan zich voordoen dat bij de aanvraag de aanvrager constateert dat de gegevens op het vooringevulde formulier niet correct zijn. Hoe daar mee om te gaan? De gegevens dienen in het bronbestand gecorrigeerd te worden. (Mogelijke oplossingen: in een notitie aan kunnen geven dat de gegevens niet correct zijn als "notitie" en/of kunnen doorverwijzen naar PIVA-v wijzigen (de instantie of een formulier).	Antwoord Beleid: Er moet ruimte zijn op de aanvraag om dit aan te geven. Niet alle gegevens kunnen in het bronbestand gewijzigd worden. (bijv. Historie (tijdvakken) die een discrepantie hebben met PIVA). Dit moet/kan de belanghebbende op een andere manier aantonen.	B
	Bepalen in welke gevallen klantcontact bij hercontrole nodig is .	Antwoord Beleid: Vraag nader toelichten.	B
	Ook voor Onderstand: instellingen moeten aanvragen voor mensen kunnen doen	Antwoord Beleid:	B

	(gemachtigden, vertegenwoordigers). Uniform beleid formuleren en automatiseren. Nu is er willekeur en dat werkt onrechtvaardige situaties in de hand. Voorbeeld van zak- en kleedgeld.	Beleidsregel opnemen. Er moet een machtigingsformulier ontwikkeld worden voor belanghebbenden die (uit vrije wil) andere (instellingen/vertegenwoordigers) willen laten machtigen. Handelsonbekwamen kunnen dit niet (uit vrije wil).	
	Een signaal doorgeven aan andere regelingen bij mutaties. Een mutatie kan van invloed zijn op de beschikking van een andere regeling en reden zijn voor een herbeoordeling (en nieuw besluit). (= Samenloop)	Antwoord Beleid: Zie reactie eerder.	I
	e-Herkenning werkgevers (loonderving) en andere internationale inlogmogelijkheden (Paul S)	Beantwoording ligt bij RCN. Opmerking Beleid: Voldoet wetgevingskader hier aan? Zeker als verplicht wordt.	I
	Wanneer is het exacte moment dat een aanvraag is ingediend? Dat is Datum Ontvangst. Echter: het is wenselijk de ingangsdatum recht bij beoordelen handmatig aan te kunnen passen.	Antwoord Beleid: Ja, datum ontvangst van volledige aanvraag. Wenselijk ingangsdatum kan aangepast worden. Twee verschillende vragen.	I
	Zijn termijnen van korte/ lange detentie te bepalen in geval van opschorten recht? (is dit niet een Beleidsmatig vraagstuk? Of zijn op zich de bandbreedtes bekend?)	Antwoord Beleid: actie Jacinta	I
	ZV Samenloop in de toekomst: hoe om te gaan als er een % ZV is > gaat systeem AO berekenen?	Antwoord Beleid: Er kan een % bij OV gelden. De ZV is volledige uitkering (100%). Maatregelenbeleid straks met ZV. Dan kan het uitkeringsrecht gedeeltelijk vervallen.	I
	Nice to have: bepalen of inkijkfunctie mogelijk is bij de KMar voor reisbewegingen > i.r.t. recht op uitkering, bv onderstand.	Antwoord Beleid: Aytel heeft vorig jaar gesprek met KMar gehad. Doen ze alleen in specifieke gevallen. Pas op moment dat er een vraag is vanuit de Unit. Is er voldoende juridische basis om dit te vragen. Uitzoeken (actie Aytel).	J
	I.h.k.v. Archiefwet: wat zijn de wettelijke bewaartermijnen? Is dit per proces, regeling, dossier? Na vaststelling van de bewaartermijnen wordt dit een inrichtingsvraagstuk: is selectie en vernietiging (deels) te automatiseren?	Antwoord Beleid: Uitzoeken (actie Jacinta)	J
	Klant kan meerdere bankrekeningen voor verschillende regelingen opgeven? > in NL mag je maar één bankrekening opvoeren. Maar wat als je Klant Centraal stelt?	Antwoord Beleid: Er is geen bezwaar tegen meerdere bankrekeningen.	J

	Sociale Werkvoorziening in middelen invoeren, dan stopt onderstand. Mag er wel/niet gewerkt worden in Sociale Werkvoorziening met behoud van onderstand?	Antwoord Beleid: Zodra er sprake is van loon, moet dit verrekend worden. Nader onderzoeken (actie Felipe Afdeling CN)	J
	Sociale huur: inhoudingen verwerken of verrekenen? Blijft dit zo? Of doorgaan. Kan ook Beleidsvraagstuk zijn.	Antwoord Beleid: Betalingen lopen niet synchroon met elkaar. Nader onderzoeken. (actie RCN-unit SZW)	J
	Het systeem moet samenloop van regelingen kunnen signaleren. Is inrichtingsvraagstuk (business rules) en juridisch: wat is de impact van samenloop?	Antwoord Beleid: Er moeten grondslagen zijn om de gegevensuitwisseling plaats te laten vinden.	J/O
	Werkgevers betalen de werknemer niet omdat er nog geen geld van SZW ontvangen is. SZW mag dan de werknemer betalen? Is dat wel of niet te beschouwen als een spoedgeval? Hoe gaan we hier mee om?	Antwoord Beleid: Johan heeft mail gestuurd d.d. 17-03-26 naar Nishanti en Wendy.	O
	Onderzoeken of het mogelijk is de lijst Personen uit NL en uit Curaçao uit te wisselen t.b.v. hercontrole ADV.	Antwoord Beleid: Curaçao lopen gesprekken nog. Moet weer op gang gebracht worden. SVB-NL: Actie Aytel Curaçao: Actie Aytel	O
	Opstellen /maken van communicatiebeleid en – middelen ter ondersteuning van het versturen van de beschikkingen (bv: flyer met uitleg bij de beschikking op taalniveau 1, vooraf voldoende en begrijpelijke info op het portaal, etc.) > heeft ook relatie met vraag wat er juridisch gezien in een beschikking moet staan.	Vervolgfase Programma MALS	O
	Welke kanalen gebruik je (juist niet) voor welke informatie/communicatie? Bv: bewijsstukken sturen via Whatsapp? Beschikking versturen via whatsapp? I.r.t. tot de functionaliteit die het portaal in 2029 biedt.	Antwoord Beleid: Attenderingsmogelijkheden zou via social media moeten kunnen communiceren. Toegang tot de daadwerkelijke producten (zoals aanvragen en beschikking) via de beveiligde omgeving.	O
	In 2029: kan na de beschikking bijzondere onderstand (bv.schoolbenodigdheden) geautomatiseerd bestelling bij leverancier doorgezet worden?	Antwoord Beleid: Dit is een dure koppeling. Mogelijk geen positieve business case. Is ook geen beleidsvraag, maar uitvoering RCN-unit SZW	O
	Art 7 lid 4: OV ook? Hoe werkt dit? Kun je dit verrekenen? Iemand krijgt OV i.c.m. AWW bv.	Antwoord Beleid: Johan een toelichting geven. Zie mail aan Nishanti en Wendy d.d. 19-03-2026	O
	Intake voor inlichtingen bij aanvraag of beoordelen? [qua processtappen]	Procesmatig opgelost.	O
	Kwaliteit van de data uit de bronbestanden: hoe om te gaan met gegevens die niet juist zijn? Wanneer is het relevant of gegevens correct zijn? Zijn er verschillen per regeling? (relatie met vraagstuk over corrigeren PIVA data).	Antwoord Beleid: Zie antwoord eerder.	O

	Hoe signalen af te handelen? (bv Signaal bij overlijden)	Antwoord Beleid: Als een kind overlijdt, eindigt het recht. Als een rechthebbende overlijdt, eindigt de rechthebbende, en gaat dan over in een ander rechthebbende.	0
	Ambtshalve toekennen bij geboorte > automatiseren (wens)	Antwoord Beleid: Voorlopige oplossing: proactief aanvraag sturen. (toekennen is nog te complex).	0

14 Bijlagen

Hieronder is een aantal procesdiagrammen opgenomen dat in hoofdstuk 6 'Beoordelen vordering' is genoemd. Deze procesdiagrammen zijn geen onderdeel van de basisversie MALS. De eisen en functionaliteiten zullen mogelijk in de volgende fase van de basisversie worden uitgewerkt. Het gaat hier om: Inning, Dwanginvordering, Betaalafpraak en Hercontrole.

