Rijksdienst Caribisch Nederland

# Procesbeschrijving SOLL-situatie

*Inlichtingen*
**RCN-unit Sociale Zaken en Werkgelegenheid**
23 april, 2025

# Inhoudsopgave


1. Introductie ..... 3
2. Generiek proces Aanvraag en beoordelen ..... 4
   Procesbeschrijving Aanvraag en beoordelen ..... 5
   RASCI-matrix - Aanvraag en beoordelen ..... 10
3. Generiek proces Opvragen aanvullende informatie ..... 11
   Procesbeschrijving Opvragen aanvullende informatie ..... 12
   RASCI-matrix - Opvragen aanvullende informatie ..... 14
4. Generiek sub-proces medisch beoordelen ..... 15
   Procesbeschrijving Medisch beoordelen ..... 16
   RASCI-matrix - Medisch beoordelen ..... 19
5. Generiek proces Herbeoordelen ..... 20
   Procesbeschrijving Herbeoordelen ..... 21
   RASCI-matrix - Herbeoordelen ..... 25
6. Generiek proces Indexeren ..... 26
   Procesbeschrijving Indexeren ..... 27
   RASCI-matrix - Indexeren ..... 29
7. Generiek proces Klantopgave op verzoek ..... 30
   Procesbeschrijving Klantopgave op verzoek ..... 31
   RASCI matrix - Klantopgave op verzoek ..... 33

# 1. Introductie

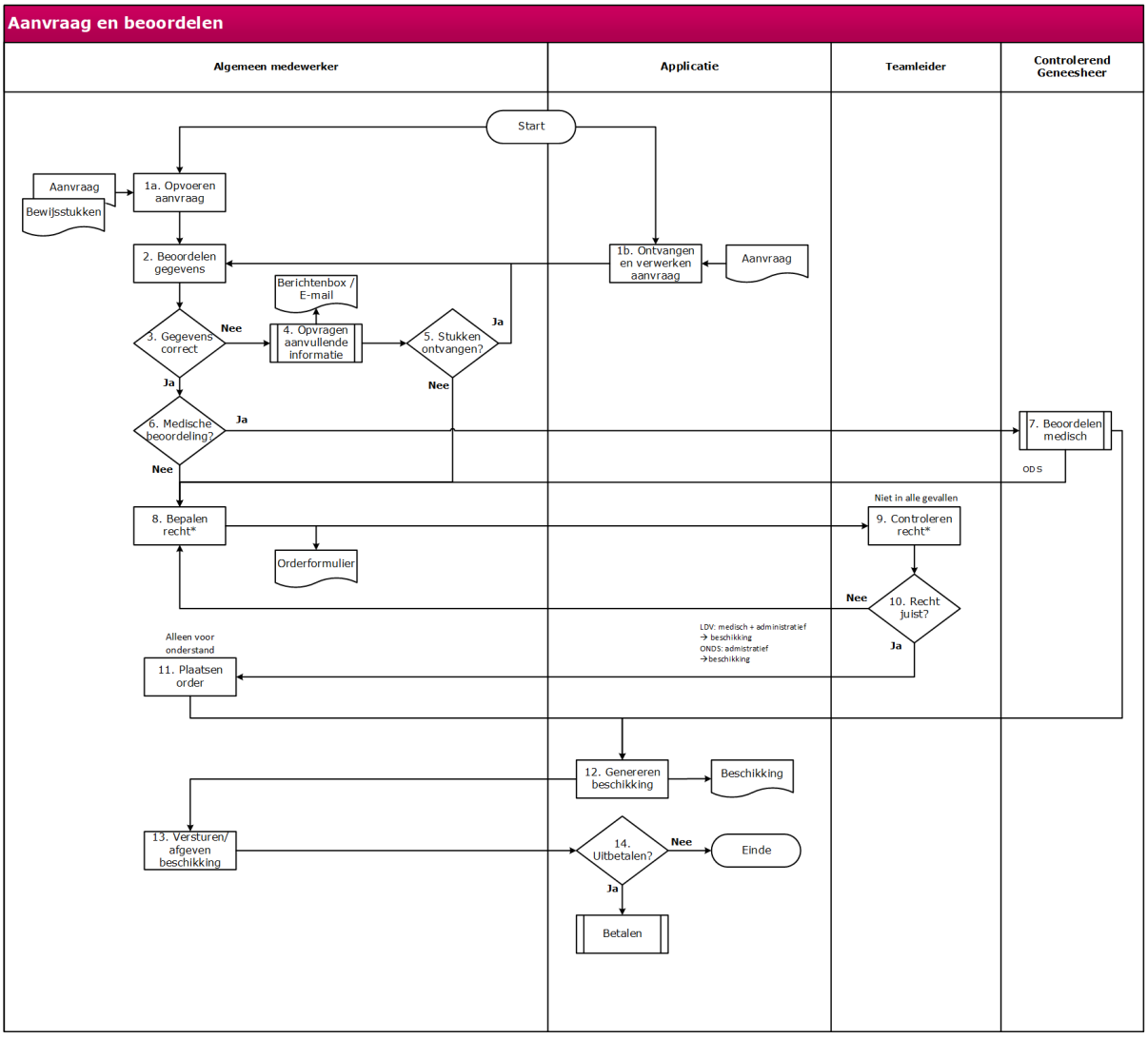
De unit Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) van de Rijksdienst Caribisch Nederland (RCN) keert namens de Rijksoverheid sociale verzekeringen uit op de BES-eilanden om bij te dragen aan bestaanszekerheid. De BES-eilanden bestaan uit Bonaire, Sint-Eustatius (Statia) en Saba en zijn bijzondere gemeenten van Nederland. De drie bijzondere gemeenten samen worden ook wel Caribisch Nederland (CN) genoemd.

In dit document worden de processen voor de Soll-situatie in kaart gebracht. In de Soll-situatie gaan we uit van een nieuw applicatielandschap.

Er zijn geen specifieke processen per regeling opgesteld, maar wel generieke processen. Wanneer er afwijkende processtappen gelden voor een specifieke regeling, zijn deze als uitzondering of aandachtspunt opgenomen.

# 2. Generiek proces Aanvraag en beoordelen

Het generieke aanvraagproces is bedoeld voor het aanvragen van de uitkeringen. De officiële weg is het invullen en indienen van een online aanvraagformulier. Via een medewerkermodule kan een medewerker van SZW ook een aanvraag indienen voor een klant.



# Procesbeschrijving Aanvraag en beoordelen

**Doel:**
Het tijdig registreren, verwerken en behandelen van informatie en documenten die worden ingediend in het kader van een uitkeringsaanvraag bij de RCN-Unit SZW. Door het proces zorgvuldig te doorlopen, kan het resultaat, de beschikking, tijdig worden vastgesteld. Dit zorgt ervoor dat de beschikking ook op tijd kenbaar gemaakt kan worden.

**Input:**
De klant dient digitaal een aanvraag in voor het aanvragen van een uitkering, via het klantportaal of in sommige gevallen door middel van een medewerker via het medewerkersportaal.

**Output:**
Een beoordeelde aanvraag voor een uitkering resulteert in een toekennings-, afwijzings- of buitenbehandelingstellingsbeschikking, die wordt aangemaakt en aan de aanvrager verstrekt.

## 1. *a. Opvoeren aanvraag*

*Algemeen medewerker*
De medewerker kan via het medewerkersportaal een aanvraag namens de aanvrager indienen.  De gegevens vanuit de aanvraag worden geregistreerd in de verschillende registers en aangeroepen vanuit deze registers om te tonen in het medewerkersportaal.

De benodigde bewijsstukken zijn verplicht bij het digitaal indienen van de aanvraag. Als papieren bewijsstukken worden aangeleverd worden deze door een medewerker in de applicatie geüpload. De benodigde bewijsstukken en documenten kunnen per regeling verschillen en worden in de digitale aanvraag uitgevraagd.

Input:
- Aanvraagformulier
- Benodigde bewijsstukken

Output:
- Geregistreerde aanvraag (in applicatie)
- Geüploade bewijsstukken (in applicatie)

### b. Ontvangen en verwerken aanvraag

De aanvrager kan via het klantportaal digitaal een aanvraag indienen. In de applicatie zijn veldvalidaties ingebouwd die ondersteunen bij het invullen van correcte gegevens. Enkele voorbeelden zijn: verplichte velden, formaat validatie voor bijvoorbeeld het sedula- en telefoonnummer enz.

Input:
- Aanvraaggegevens vanuit klantportaal
- Benodigde bewijsstukken vanuit klantportaal

Output:
- Geregistreerde aanvraag (in applicatie)
- Geüploade bewijsstukken (in applicatie)

## 2. *Beoordelen gegevens*

*Algemeen medewerker*

De ontvangen gegevens en documenten vanuit de aanvraag die zich in het medewerkersportaal bevinden worden gecontroleerd op volledigheid en juistheid.

- Zijn alle opgevraagde documenten aanwezig bij de aanvraag?
- Zijn de gegevens logisch en actueel? (Gegevens over gezinssamenstelling, woonsituatie, schoolgaande kinderen, arbeidsverleden of inkomen worden gecontroleerd.)
- Is het duidelijk welke uitkering wordt aangevraagd?

Input:

- Aanvraaggegevens in medewerkersportaal
- Benodigde bewijsstukken in medewerkersportaal

Output:

- Beoordeelde aanvraaggegevens in medewerkersportaal (correctheid)
- Beoordeelde bewijsstukken in medewerkersportaal (correctheid)

## 3. *Gegevens correct?*

*Algemeen medewerker*

De algemeen medewerker beoordeelt of de gegevens correct zijn en of de aanvraag compleet is. Op basis van de voorgaande beoordeling is de correctheid van de aangeleverde gegevens en documenten vastgesteld.

Zijn de gegevens correct?

- Ja: ga verder naar stap 6.
- Nee: ga terug naar stap 4.

## 4. *Opvragen aanvullende informatie (Sub-proces)*

*Algemeen medewerker*

De aanvrager wordt via de berichten-box of per e-mail (als er geen account is voor het klantportaal) verzocht om ontbrekende of verkeerde gegevens alsnog te corrigeren of in te dienen. Als bewijsstukken ontbreken of onduidelijk zijn wordt ook hiervoor verzocht om deze alsnog aan te leveren. Dit kan digitaal via het klantportaal of schriftelijk worden ingediend per post of bij de balie van de RCN-Unit SZW. Het kan gaan om inkomstenspecificaties, bankgegevens, verklaring van onderwijsinstelling en dergelijke documenten afhankelijk van de uitkering/pensioen die er wordt aangevraagd. De verdere handelingen in dit onderdeel van het proces worden toegelicht in het sub-proces ‘Opvragen aanvullende informatie’.

## 5. *Stukken ontvangen?*

*Algemeen medewerker*

Op basis van het voorgaande verzoek zijn er aanvullende gegevens en/of stukken opgevraagd. De vraag is of deze aanvullende gegevens en/of stukken zijn ontvangen binnen de aangegeven termijn, waarbij de volgende keuzes mogelijk zijn:

- Ja: ga terug naar stap 2
- Nee: ga verder naar stap 8.

## 6. *Medische beoordeling?*

*Algemeen medewerker*

Er wordt vastgesteld of een medische beoordeling vereist is. Dit is van toepassing bij de regelingen Loonderving en Onderstand waarbij de volgende keuzes mogelijk zijn:

- **Ja:** ga verder naar stap 7.
- **Nee:** ga verder naar stap 8

## 7. *Beoordelen medisch (Sub-proces)*

*Controlerend Geneesheer*

De controlerend geneesheer beoordeelt de medische situatie van de aanvrager om te bepalen of deze in aanmerking komt voor de uitkering (Loonderving) of uitzonderingen wat betreft verplichtingen en tarieven (Onderstand). Als een medische beoordeling nodig is, volg dan het sub-proces 'Medisch beoordelen'. De verdere handelingen in dit onderdeel van het proces worden toegelicht in het betreffend sub-proces.

## 8. *Bepalen recht*

*Algemeen medewerker*

Aan de hand van de geleverde informatie, de medische gegevens (indien van toepassing) en de geldende regelgeving/beleid wordt vastgesteld of en in welke mate de aanvrager recht heeft op een uitkering. Er wordt vastgesteld:

- Of er recht is (keuze uit: toekenning of afwijzing).
- Een toelichting op de beslissing inclusief de redenen voor de genomen beslissing.
- Het bedrag per maand (indien van toepassing)
- De duur waarvoor de uitkering geldt (indien van toepassing)
- De rechten en plichten van de aanvrager.

Input:

- Aanvraaggegevens in medewerkersportaal
- Benodigde bewijsstukken in medewerkersportaal
- Medewerkerssamenvatting Medische beoordeling (Onderstand)

Output:

- Beoordeelde aanvraag in medewerkersportaal (recht)
- Orderformulier voor leverancier (Bijzondere Onderstand)

## 9. *Controleren recht*

*Teamleider*

De teamleider controleert alleen uitzonderlijke gevallen. Een medewerker kan zelf aangeven of de teamleider zijn/haar werk moet controleren. Ook via parameters in de applicaties kunnen sommige dossiers worden geselecteerd voor controle door de teamleider.

De teamleider controleert de beoordeling om fouten of onvolkomenheden te voorkomen of te ondervangen.

- Kloppen de gegevens?
- Is de beoordeling volgens de juiste regelgeving gemaakt?
- Zijn alle bewijsstukken aanwezig in het dossier?

Input:

- Aanvraaggegevens in medewerkersportaal
- Benodigde bewijsstukken in medewerkersportaal
- Beoordeelde aanvraag in medewerkersportaal

- Medewerkerssamenvatting Medische beoordeling (Onderstand)

Output:
- Gecontroleerde aanvraag in medewerkersportaal
- Ondertekende orderformulier (Bijzondere Onderstand)

### 10. *Recht juist?*

*Teamleider*
Op basis van de voorgaande controle is de correctheid van de beoordeling uitgevoerd waarbij de volgende keuzes mogelijk zijn:
- **Ja:** ga verder naar stap 11.
- **Nee:** ga terug naar stap 8.

### 11. *Plaatsen order (Bijzondere Onderstand)*

*Algemeen medewerker*
Deze stap in het proces is enkel van toepassing voor 'Bijzondere Onderstand' in dat geval dient de medewerker het ondertekende orderformulier naar de leverancier te sturen. Op basis van dit orderformulier worden de benodigde producten besteld voor de klant. Wanneer het product bij de klant wordt afgeleverd verstrekt de leverancier een ondertekende afleverbon aan de medewerker als bewijs van bezorging.
Input:
- Beoordeelde aanvraag in medewerkersportaal
- Ondertekende orderformulier (Bijzondere Onderstand)

Output:
- Ondertekende aflever bon (Bijzondere Onderstand)

### 12. *Generen beschikking*

*Applicatie*
Door de applicatie wordt een toekennings-, afwijzings- of buitenbehandelingstellingsbeschikking gegenereerd op basis van de beschikbare (medische) gegevens in de applicatie.

Input:
- Gecontroleerde aanvraaggegevens in medewerkersportaal
- Medische beoordelingsgegevens op basis van Sub-proces

Output:
- Toekennings-, afwijzings- of buitenbehandelingstellingsbeschikking

### 13. *Versturen/afgeven beschikking*

*Algemeen medewerker*
De beschikking kan op verschillende manieren worden verstrekt. De aanvrager ontvangt een formeel besluit (beschikking) op schrift, dat per post kan worden toegestuurd. Daarnaast wordt de beschikking digitaal klaargezet in de berichtenbox, waarvan de aanvrager een melding ontvangt. De beschikking kan vervolgens worden ingezien en gedownload. Indien gewenst, kan de aanvrager de beschikking ook persoonlijk ophalen bij de balie.

Uitzondering:
Bij onderstand wordt de aanvrager uitgenodigd om de rechten en plichten persoonlijk toe te lichten.

Input:
- Gegenereerde toekennings-, afwijzings- of buitenbehandelingstellingsbeschikking

Output:
- Verstuurde toekennings-, afwijzings- of buitenbehandelingstellingsbeschikking (Schriftelijk)
- Klaargezette toekennings-, afwijzings- of buitenbehandelingstellingsbeschikking (Digitaal via berichten-box)

## 14. *Uitbetaling?*

*Applicatie*

In de beschikking wordt aangegeven of de aanvraag is toegekend, afgewezen of buiten behandeling is gesteld. De aanvraag wordt dan formeel afgesloten met een beslissing:

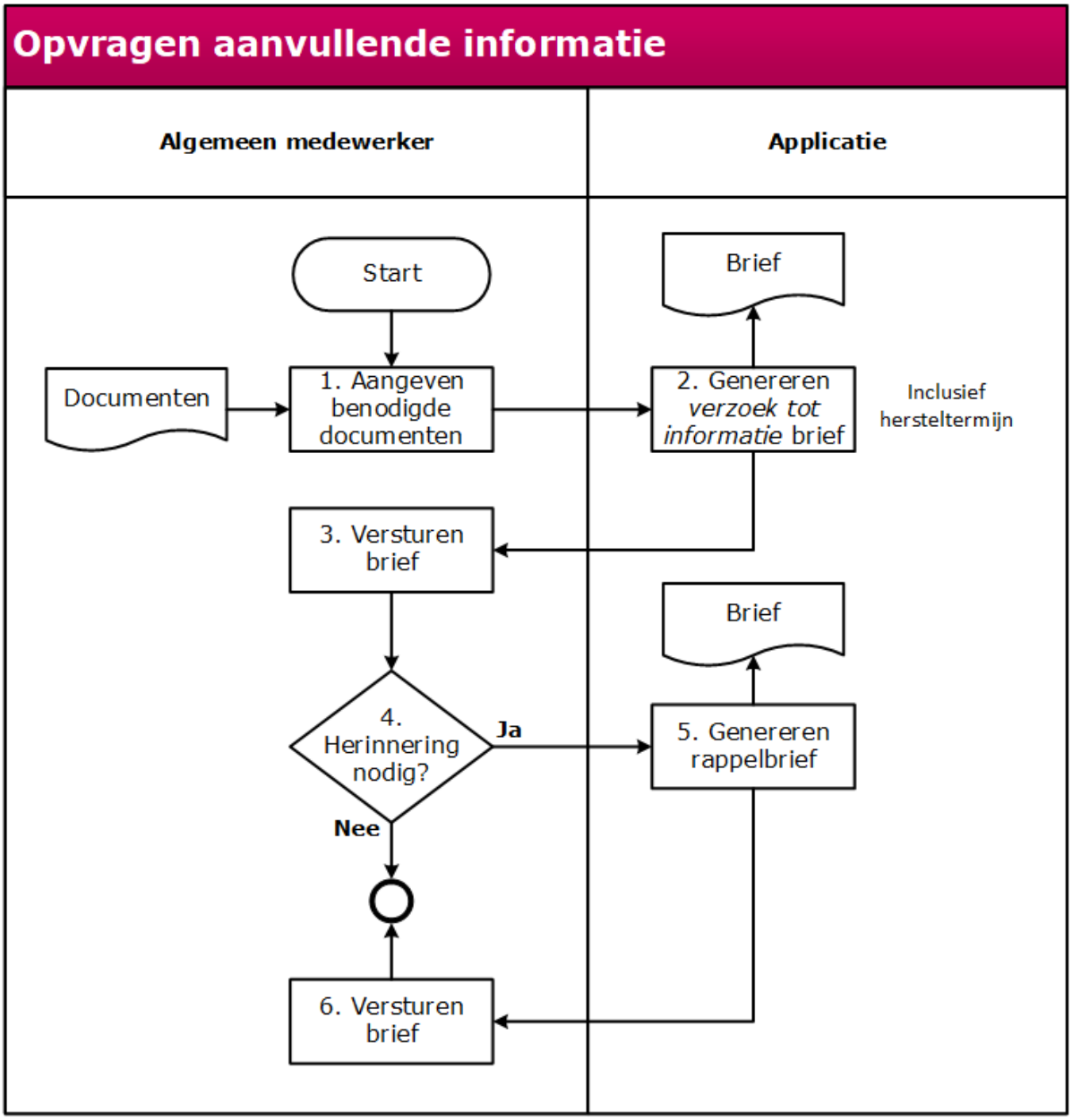
- Toekenning: het betaalproces wordt opgestart.
- Afwijzing: de aanvrager wordt gemotiveerd geïnformeerd over de afwijzingsreden, hier eindigt het proces.
- Buitenbehandelingstelling: de aanvrager wordt gemotiveerd geïnformeerd over het buiten behandeling stelling van de incomplete/ingetrokken aanvraag.

## RASCI-matrix – Aanvraag en beoordelen

| Processtap | Algemeen medewerker | Controlerend geneesheer | Functioneel beheer | Teamleider |
|---|---|---|---|---|
| 1. a. Opvoeren aanvraag | R | | | |
| b. Ontvangen en verwerken | | | S | |
| 2. Beoordelen gegevens | R | | | |
| 3. Gegevens correct | R | | | |
| 4. Opvragen aanvullende informatie | R | | | |
| 5. Stukken ontvangen? | R | | | |
| 6. Medische beoordeling | R | | | |
| 7. Beoordelen medisch | | R | | |
| 8. Bepalen recht | R | | | |
| 9. Controleren recht | | | | R |
| 10. Recht juist? | | | | R |
| 11. Plaatsten order | R | | | |
| 12. Genereren beschikking | | | S | |
| 13. Versturen/afgeven beschikking | | | S | |
| 14. Uitbetalen? | | | S | |

# 3. Generiek proces Opvragen aanvullende informatie

Het kan voorkomen dat niet alle informatie is verstrekt bij een aanvraag. In dat geval, is het nodig om aanvullende informatie van een klant op te vragen. Dit kan documenten zijn ter verificatie, gegevens voor het wijzigen van persoonlijke informatie of andere relvante informatie die van invloed kunnen zijn op de aanvraag of herbeoordeling van het recht.



# Procesbeschrijving Opvragen aanvullende informatie

**Doel:**
Zorgdragen voor een volledige en correcte aanvraag door ontbrekende of onduidelijke informatie en documenten op te vragen. Dit stelt de RCN-unit SZW in staat om de aanvraag inhoudelijk te beoordelen en tijdig te verwerken.

**Input:**
De klant dient de documenten in voor het aanvragen van een uitkering in via het digitale klantportaal of door middel van een medewerker via het medewerkersportaal.

**Output:**
Een volledig elektronisch dossier met alle benodigde informatie om de aanvraag inhoudelijk te behandelen. Ook wordt de communicatie met de klant vastgelegd in de applicatie ten behoeve van transparantie en controle. Doorstroom naar de volgende fase van behandeling of afsluiting bij geen reactie.

De applicatie geeft aan wanneer de ontbrekende stukken of informatie zijn ingediend zodat de medewerker de stukken kan beoordelen.

## 1. *Aangeven benodigde documenten*

*Algemeen medewerker*
Tijdens de controle in het primair proces is gebleken dat er gegevens of documenten ontbreken, of dat de ingediende documenten onvolledig zijn. In het klantportaal worden vooraf bekende, benodigde documenten bij een aanvraag opgevraagd. De klant kan een aanvraag pas indienen nadat de juiste keuzes zijn gemaakt bij het selecteren van type document en de vereiste documenten zijn geüpload.

Toch kan het voorkomen dat een ingediend document niet alle informatie bevat voor de (her) beoordeling van de aanvraag.  De medewerker geeft dan via het medewerkersportaal aan welke aanvullende documenten alsnog nodig zijn

Uitzondering:
AOV: De medewerker hoeft hierbij niet aan te gevel welk document ontbreekt. Op basis van ingebouwde parameters en business rules signaleert de applicatie automatisch dat een geldende ADV in het dossier ontbreekt.

Input:
- Aanvraag

## 2. *Genereren verzoek tot informatiebrief*

*Applicatie*
De applicatie genereert een gepersonaliseerde brief of e-mail met daarin de ontbrekende documenten, op basis van de geselecteerde documententypen of de ingebouwde parameters (bijvoorbeeld in het geval van ADV). In de brief of e-mail wordt de volgende informatie opgenomen:
- Deadline voor aanlevering (hersteltermijn);
- De gevolgen bij het niet tijdig aanleveren van de documenten;
- Standaard teksten aangevuld met klant specifieke informatie.

Deze stap wordt in de applicatie vastgelegd.

Output:
- Verzoek tot informatiebrief

### 3. *Versturen brief*

*Algemeen medewerker*
De applicatie verstuurt automatisch de brief of e-mail via het gekozen kanaal zoals de berichtenbox. Indien nodig, kan de brief ook handmatig per post worden verstuurd. De verzenddatum wordt geregistreerd in de applicatie.

### 4. *Herinnering nodig?*

*Algemeen medewerker*
De medewerker controleert, met ondersteuning van de applicatie, of de gevraagde documenten voor de vastgestelde deadline zijn aangeleverd. De applicatie ondersteunt hierbij door aan te geven dat de hersteltermijn is verlopen

Is er een herinnering nodig?
- **Nee:** Ga terug naar het primair proces.
- **Ja:** Ga verder naar stap 5.

Input:
- Benodigde documenten

### 5. *Genereren rappelbrief*

*Applicatie*
De applicatie genereert automatisch een rappelbrief wanneer de gevraagde documenten niet binnen de gestelde termijn zijn ontvangen. In de brief herinnert de RCN-Unit SZW de klant aan het aanleveren van de ontbrekende documenten, met een nieuwe (verlengde) termijn en uitleg over de gevolgen als er geen reactie komt.

### 6. *Versturen brief*

*Algemeen medewerker*
Een rappelbrief wordt verstuurd via eerder gebruikte kanaal.

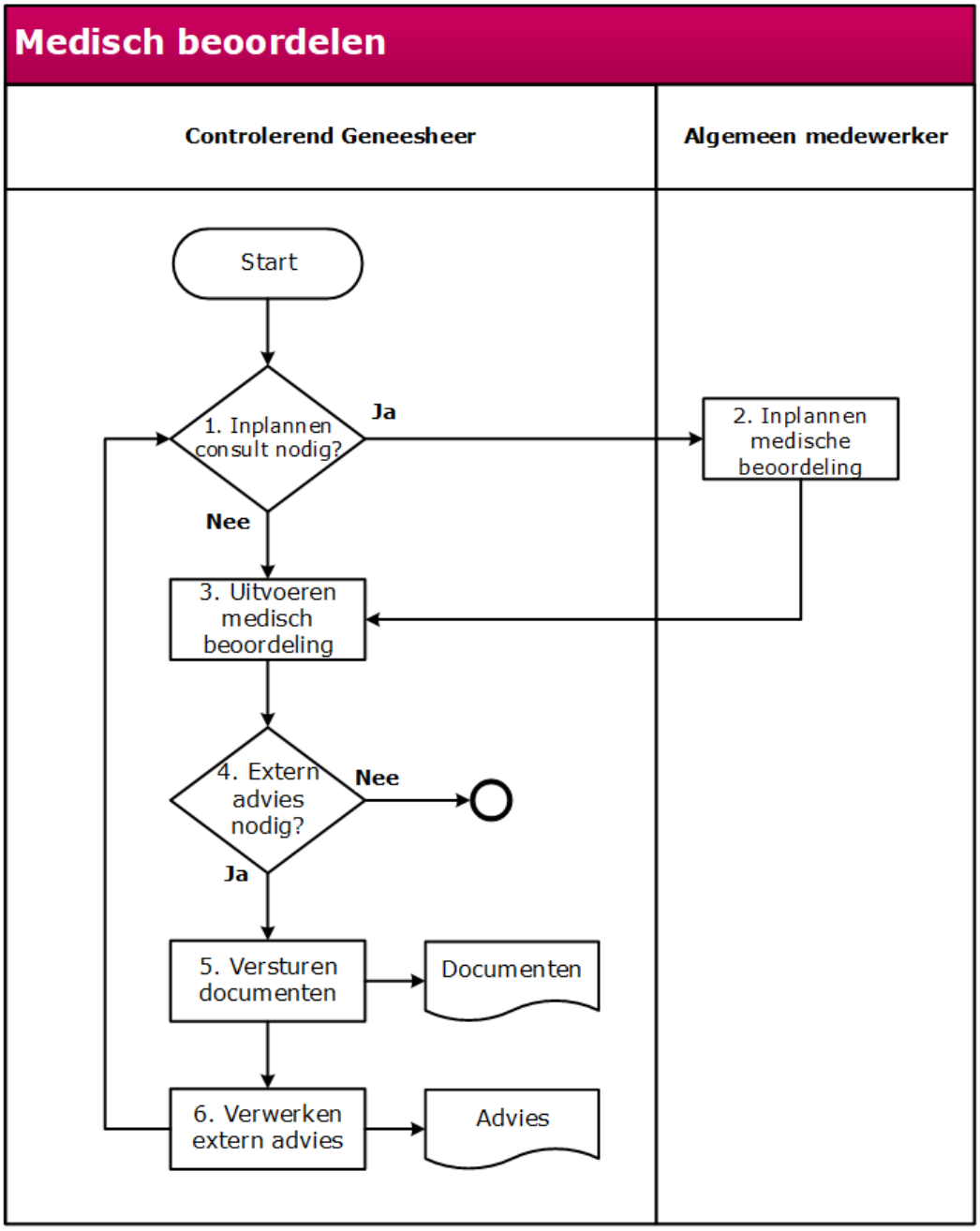
Output:
- Rappelbrief

## RASCI-matrix – Opvragen aanvullende informatie

| Processtap | Algemeen medewerker | Functioneel beheer | Teamleider |
|---|---|---|---|
| 1. Aangeven benodigde documenten | R | | C |
| 2. Genereren verzoek tot brief | R | S | C |
| 3. Versturen brief | R | | C |
| 4. Herinnering nodig | R | | C |
| 5. Genereren rappelbrief | R | S | C |
| 6. Versturen rappelbrief | R | | C |

# 4. Generiek sub-proces medisch beoordelen

Het sub-proces medisch beoordelen wordt gebruikt bij het vaststellen van de arbeids(on)geschiktheid van een werknemer in het kader van een ziekte- of ongevallenverzekering. Deze beoordeling speelt een cruciale rol bij het bepalen van het recht op een uitkering en vormt de basis voor verdere besluitvorming binnen het sociaal zekerheidsstelsel.



# Procesbeschrijving Medisch beoordelen

**Doel:**
Het vaststellen van de medische toestand van een klant ten behoeve van een uitkering.

**Input:**
De input voor dit proces kan bestaan uit aangeleverde medische informatie en verzuimhistorie, indien van toepassing. Daarnaast kan de geneesheer, op basis van een gesprek met de klant, een verdere beoordeling maken.

**Output:**
De output is een medisch dossier, waarin de beoordeling van de controlerend geneesheer is opgenomen. De controlerend geneesheer kan ook extern advies ophalen. In dat geval vormt het advies tevens een output.

## 1. *Inplannen consult nodig?*

*Controlerend Geneesheer*
De Controlerend Geneesheer (CG) beoordeelt, op basis van de beschikbare gegevens, of een fysiek of telefonisch medisch consult noodzakelijk is. Hierbij bestudeert de CG de verzuimhistorie (indien beschikbaar) en de aangeleverde medische informatie.

Is het inplannen van een consult nodig?
- **Ja**: ga verder naar stap 2.
- **Nee**: ga verder naar stap 3.

## 2. *Inplannen medische beoordeling*

*Algemeen medewerker*
De algemene medewerker plant een fysiek consult voor de aanvrager in. De aanvrager wordt telefonisch of via de berichten-box op de hoogte gesteld van de afspraak.

Uitzondering:
- Bij loonderving is de werkgever de formele aanvrager. In dit geval informeren we ook de klant zelf over zijn/haar afspraak.
- In principe en indien mogelijk, heeft een klant die een bedrijfsongeval heeft gehad een fysiek consult nodig.

*Agendabeheer*
*De ingeplande afspraak wordt na het inplannen opgenomen in de (outlook) agenda van de Controlerend Geneesheer.*

## 3. *Uitvoeren medische beoordeling*

*Controlerend Geneesheer*
Tijdens het medische consult beoordeelt de Controlerend Geneesheer de medische toestand van de klant. Dit kan bestaan uit een gesprek, lichamelijk onderzoek en beoordeling van meegebrachte of opgevraagde medische documenten.

De bevindingen van de Controlerend Geneesheer worden vastgelegd in de applicatie, zoals bijvoorbeeld de diagnosecode, start- en einddatum van de arbeidsongeschiktheid, arbeidsgeschiktheidspercentage, etc.

Bij het medische telefonische consult wordt in principe rekening gehouden met de taal van de klant. Een Spaanstalige klant wordt bij voorkeur toegewezen aan een Controlerend Geneesheer die de taal beheerst of de assistente is aanwezig tijdens het consult om te vertalen. Het is daarom wenselijk om de taalvoorkeur van de klant in de applicatie vast te leggen.

Aandachtspunten
Er zijn drie typen gegevens/documenten:

- **Niet-medische gegevens/documenten oftewel administratieve documenten**: Dit zijn gegevens/ documenten die een controlerend geneesheer niet nodig heeft, zoals loongegevens en beschikkingen.
- **Semi-medische gegevens/documenten:** Dit betreft documenten die ondertekend worden door de controlerend geneesheer, zoals de brief "verlaten eiland". Hierin vallen ook de getuigenverklaring van het BO-formulier. De algemeen medewerkers kunnen deze gegevens/documenten raadplegen.
- **Medische gegevens/documenten:** Dit betreft brieven van specialisten, huisartsen, fysiotherapeuten, laboratoriumuitslagen, etc. Ook de medische keuringen bij externe partijen en de medische gegevens vallen hieronder.

## 4. *Extern advies nodig?*

*Controlerend Geneesheer*
Na het consult beslist de Controlerend Geneesheer of aanvullend extern medisch advies nodig is, bijvoorbeeld van een extern bureau zoals Medwork. Dit kan het geval zijn wanneer er een keuring vereist is voor een dossier op 'eigen naam'.

Is een extern advies nodig?

- **Ja**: ga verder naar stap 5.
- **Nee**: ga terug naar het primair proces.

## 5. *Versturen documenten*

*Controlerend Geneesheer*
Indien extern advies nodig is, stelt de CG een verzoek op en maakt een beknopte samenvatting van de medische toestand van de aanvrager. Deze samenvatting bevat uitsluitend de gegevens van die noodzakelijk zijn voor het verkrijgen van extern medisch advies.

Het verzoek wordt verstuurd naar de externe adviseur via nog te bepalen communicatiekanalen, rekening houdend met de geldende privacywetgeving. De verzenddatum en beknopte medische samenvatting worden vastgelegd in de applicatie.

Aanvullende informatie
Het externe bureau plant zelf een afspraak met de klant in en voert de nodige gesprekken om tot een onderbouwd medisch advies te komen.

Output:

- Een beknopte medische samenvatting met uitsluitend gegevens de noodzakelijke gegevens van de aanvrager.

## 6. *Verwerken extern advies*

*Controlerend Geneesheer*
Na ontvangst van het externe advies via nog te bepalen communicatiekanalen, beoordeelt de Controlerend Geneesheer de inhoud van het advies en verwerkt deze in het medisch dossier in de applicatie. Het rapport wordt besproken met de klant – ga terug naar stap 1.

Output:

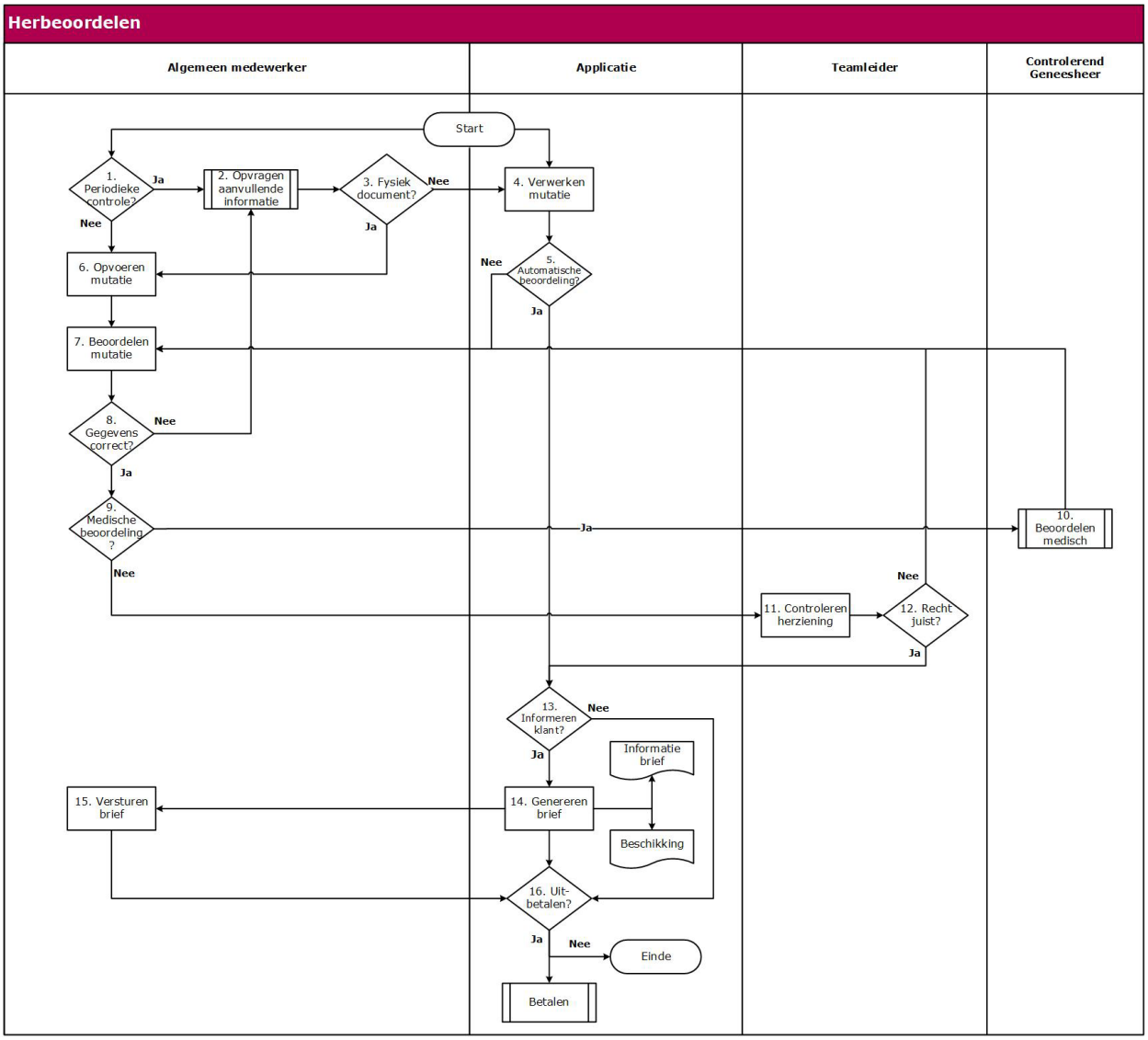
- Extern advies

## RASCI-matrix – Medisch beoordelen

| Processtap | Controlerend Geneesheer | Algemeen medewerker |
|---|---|---|
| 1. Inplannen consult nodig? | R | |
| 2. Inplannen medische beoordeling | C | R |
| 3. Uitvoeren medische beoordeling | R | |
| 4. Extern advies nodig? | R | |
| 5. Versturen documenten | R | |
| 6. Verwerken extern advies? | R | |

# 5. Generiek proces Herbeoordelen

In dit proces wordt een bestaande aanvraag opnieuw beoordeeld op basis van nieuwe of actuele informatie. De herbeoordeling vindt plaats wanneer een aanleiding is, bijvoorbeeld bij gewijzigde omstandigheden of op vaste momenten in de uitvoering. De uitkomst van de herbeoordeling kan gevolgen hebben voor het recht.



# Procesbeschrijving Herbeoordelen

**Doel:**
Het proces van herbeoordeling heeft als doel om periodiek te toetsen of een aanvrager nog steeds voldoet aan de voorwaarden voor het ontvangen van een uitkering. Op basis van gewijzigde persoonlijke, medische of financiële omstandigheden kan het recht op de uitkering worden aangepast, opgeschort of beëindigd.

**Input:**
Er zijn verschillende momenten waarbij herbeoordelingen worden uitgevoerd. Denk aan bij een geplande periodieke herbeoordelingen, signaal van een wijziging in de situatie of bij meldingen. Voor elk middel is hier aangegeven wat hun input is:

- AOV/AWW: herbeoordeling gebeurt periodiek (ADV) of bij een mutatie
- ODS: herbeoordeling gebeurt bij mutatie en/of periodiek
- KBV: herbeoordeling gebeurt bij signaal, melding en/of mutatie
- ZV/OV: herbeoordeling gebeurt op vooropgestelde tijden en/of bij mutatie

**Output:**

- Een geactualiseerd klantdossier
- Herziene of beëindigingsbeschikking

## 1. Periodieke Controle?

*Algemeen medewerker*
Een periodieke herbeoordeling is soms nodig om te bepalen of het recht op een uitkering nog bestaat.

Is periodieke her-controle nodig?

- Ja: ga verder naar stap 2.
- Nee: ga verder naar stap 6.

De applicatie ondersteunt hierbij door een melding of herinnering te geven wanneer een her-controle nodig is.

## 2. Opvragen aanvullende informatie (sub-proces)

*Algemeen medewerker*
Indien niet alle informatie beschikbaar is om een herbeoordeling uit te voeren, wordt er aanvullende informatie opgevraagd bij de klant of andere instanties (zoals werkgevers of medische professionals). Ga verder met het sub-proces opvragen aanvullende informatie.

## 3. Fysiek document?

*Algemeen medewerker*
De aangeleverde of benodigde informatie kan fysiek (per post of balie) of digitaal (via het klantportaal) worden aangeboden.
Worden de aangeleverde of benodigde informatie fysiek aangeboden?

- **J**a: Ga verder naar stap 6.
- **Nee:** Ga verder naar stap 4.

- Indien een klant niets aanlevert, ga verder naar stap 6.

### 4. Verwerken mutatie

*Applicatie*
De binnengekomen gegevens worden gecontroleerd en relevante mutaties worden door de applicatie verwerkt. Met "verwerken" wordt bedoeld dat de applicatie de nieuwe gegevens opslaat en de oude gegevens een einddatum krijgt. Denk aan veranderingen in inkomen, gezinssamenstelling of woonsituatie.

### 5. Technische beoordeling?

*Applicatie*
De applicatie bepaalt, aan de hand van de business rules en parameters, of een automatische beoordeling van toepassing is. Dit betreft mutaties die geen invloed hebben op het recht.
Is een automatische beoordeling van toepassing?
- Ja: Ga verder naar stap 15.
- Nee: Ga verder naar stap 7.

### 6. Opvoeren mutatie

*Algemeen medewerker*
Wanneer automatische verwerking niet mogelijk is, voert de algemeen medewerker handmatig de mutatie(s) in de applicatie in.

### 7. Beoordelen mutatie

*Algemeen medewerker*
De medewerker voert de inhoudelijke beoordeling uit.

Vervolgens legt de medewerker de beoordeling vast in de applicatie. Dit kan leiden tot verschillende gevolgen, zoals:
- Het opschorten van de betaling de betaling.
- Het herzien van het recht, bijvoorbeeld door:
    - De ingangsdatum van het recht aan te passen.
    - Uitkeringsbedrag wordt verhoogd of verlaagd.
- Beëindigen van het recht.

Op basis van de mutatie maakt de applicatie een nieuwe berekening van het recht en toont deze.

### 8. Gegevens correct?

*Algemeen medewerker*
Controle of de beschikbare gegevens juist, volledig en betrouwbaar zijn.
- **Ja**: Ga verder naar stap 9.
- **Nee**: Ga terug naar stap 2.

### 9. Medische beoordeling?

*Algemeen medewerker*
Beoordelen of de wijziging vraagt om een medische beoordeling. Toepasbaar bij de regelingen Loonderving en Onderstand.
- **Ja**: Ga verder naar stap 10
- **Nee:** Ga terug naar stap 2

## 10. Medische beoordeling (sub-proces)

*Controlerend Geneesheer*
De controlerend geneesheer voert een beoordeling uit op basis van de beschikbare medische informatie. Ga verder met het sub-proces ‘medische beoordeling’.

## 11. Controleren herziening

*Teamleider*
De teamleider controleert niet alle dossiers. Er zijn slechts enkele gevallen waarbij een toetsing door de teamleider nodig is. Zo kan de werknemer zelf in de applicatie aangeven dat een controle door de teamleider wenselijk is bij een lastig dossier. Ook kunnen bepaalde dossiers door business rules en parameters worden aangeduid, waarbij een controle door de teamleider noodzakelijk is."

## 12. Recht juist?

*Teamleider*
De teamleider controleert het werk van de medewerker en geeft aan of akkoord wordt gegaan met de beslissing, of dat er nog aanpassingen nodig zijn in de beoordeling of gegevens.

Is het recht juist beoordeeld?
- Ja: Ga verder naar stap 13.
- Nee: Ga terug naar stap 7.

## 13. Informeren klant?

*Algemeen medewerker*
Er wordt vastgesteld of de klant geïnformeerd moet worden over het besluit.

## 14. Genereren brief

*Applicatie*
Het is alleen nodig om de klant bij bepaalde mutaties te informeren via een brief of beschikking. Zo is het bij een wijziging in naamgegevens niet nodig om de klant te informeren. Bij een wijziging in bankgegevens ontvangt de klant een brief. Als de mutatie leidt tot een herziening van het recht, wordt dit vastgelegd in een beschikking.

Op basis van het besluit genereert de applicatie automatisch een brief of beschikking.

## 15. Versturen brief

*Applicatie*
De klant ontvangt een e-mail ter notificatie dat er een brief klaarstaat. Deze kan vervolgens via de berichtenbox worden bekeken. Voor klanten zonder e-mailadres wordt de brief per post verstuurd.

## 16. Uitbetalen?

*Applicatie*

Leidt de herbeoordeling tot een mutatie in het recht? in de uitbetaling?
- Ja: ga verder met het betaalproces.

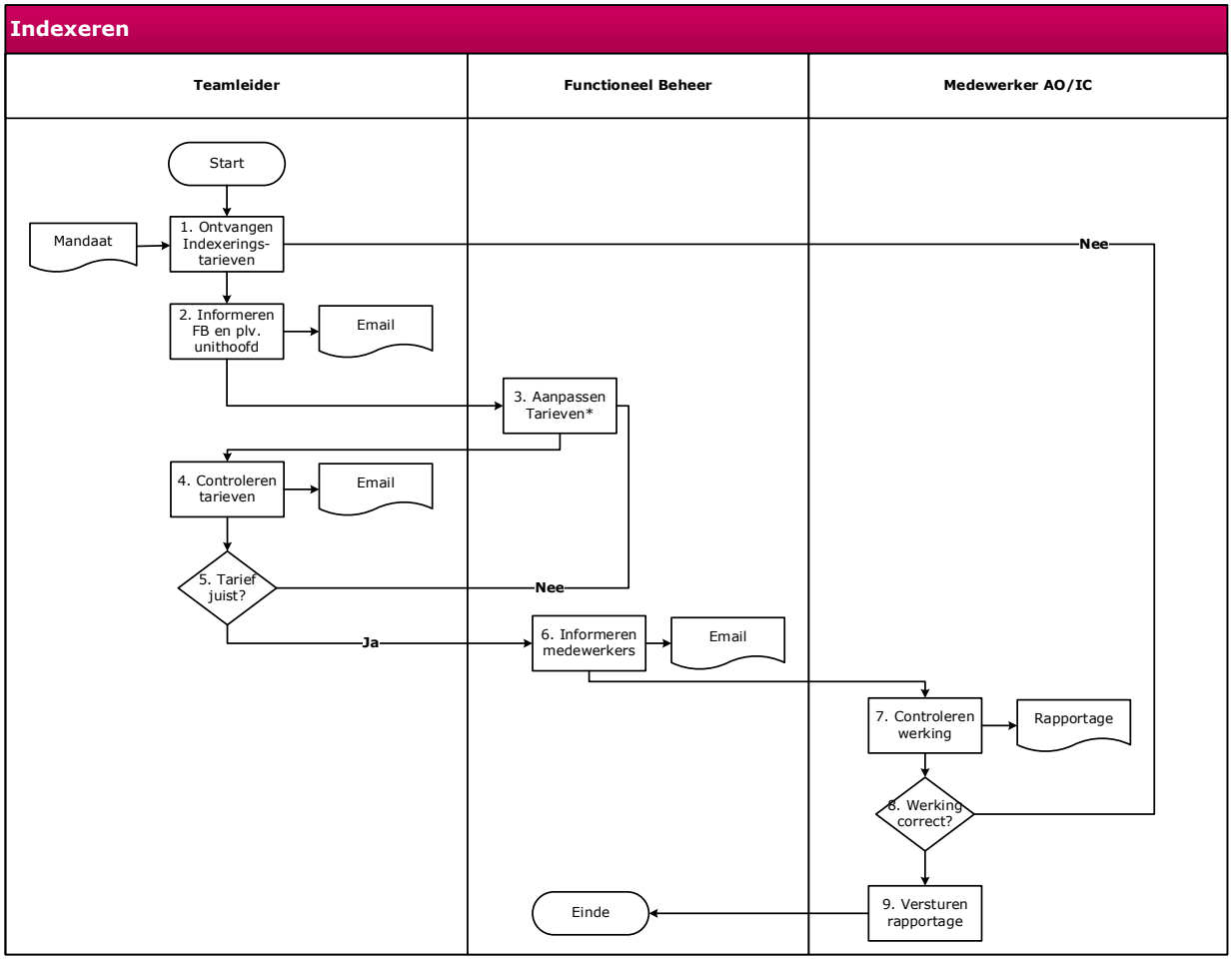
- Nee: einde van het proces.

## RASCI-matrix – Herbeoordelen

| Processtap | Algemeen medewerker | Functioneel beheer | Teamleider |
|---|---|---|---|
| 1. Periodieke Controle? | R | | |
| 2. Opvragen aanvullende informatie | R | | C |
| 3. Fysiek document? | R | | I |
| 4. Verwerken mutatie | | S | |
| 5. Automatische beoordeling? | | S | |
| 6. Opvoeren mutatie | R | | I |
| 7. Beoordelen mutatie | R | | I |
| 8. Gegevens correct? | R | | I |
| 9. Medische beoordeling? | S | | I |
| 10. Medische beoordeling | I | | |
| 11. Controleren herziening | I | | R |
| 12. Recht juist? | I | | A |
| 13. Informeren klant? | | S | I |
| 14. Genereren brief | | S | |
| 15. Versturen brief | | | I |
| 16. Uitbetalen? | | S | |

# 6. Generiek proces Indexeren

Het indexeren van de uitkeringstarieven is een proces dat jaarlijks plaatsvindt, waarbij de uitkeringen worden aangepast op basis van de geldende wet- en regelgeving. Dit proces vindt doorgaans aan het begin van het vierde kwartaal. De nieuwe tarieven worden in de applicatie doorgevoerd en de betrokken partijen worden op de hoogte gesteld. Het uiteindelijke doel is om de uitkeringstarieven tijdig en correct uit te betalen.



# Procesbeschrijving Indexeren

**Doel:**
Het doel van deze procesbeschrijving is om zorg te dragen voor een tijdige, correcte en transparante aanpassing van uitkeringstarieven op basis van de jaarlijkse indexering. Zo blijven de uitkeringen in lijn met de geldende wettelijke en economische ontwikkelingen.

**Input:**
De input voor dit proces is een mandaat, met daarin de indexeringscijfers conform de geldende wet- en regelgeving.

**Output:**
De output is een rapportage waarmee wordt aangetoond dat de indexeringstarieven correct zijn doorgevoerd in de applicatie en goed zijn verwerkt in de berekeningen en beschikkingen.

## 1. *Ontvangen indexeringstarieven*

*Teamleider*
De teamleiders ontvangen via een mandaat de nieuwe indexeringstarieven van collega's uit Den Haag. Deze tarieven zijn vastgesteld op basis van de geldende wet- en regelgeving.

Input:
- Mandaat indexeringstarieven

## 2. *Informeren FB en (plv.) unithoofd*

*Teamleider*
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.

Output:
- Informatieve mail met de indexeringstarieven

## 3. *Aanpassen tarieven*

*Functioneel Beheerder*
De functioneel beheerder past de tarieven aan voor alle regelingen binnen de applicatie, op basis van de ontvangen indexeringscijfers.

## 4. *Controleren tarieven*

*Teamleider*
De teamleider controleert in de applicatie of de tarieven correct zijn ingevoerd.

## 5. *Tarief juist?*

*Teamleider*
De teamleider beslist of het tarief juist is en geeft een GO of NO GO.

Is het tarief juist?
- **Nee:** ga terug naar stap 3.
- **Ja:** ga verder naar stap 6.

### 6. *Informeren medewerkers*

*Functioneel Beheerder*

De functioneel beheerder informeert via e-mail dat de indexering is afgerond en de nieuwe tarieven succesvol zijn opgevoerd in de applicatie.

### 7. *Controleren werking*

*Medewerker AO/IC*

De medewerker AO/IC voert in de eerste weken na de invoering van de nieuwe tarieven een controle uit op de werking. Deze controle omvat het verifiëren van de berekeningen, betaalregels en beschikkingen. Na afloop stelt de medewerker AO/IC een rapport op waarin de bevindingen van deze controle worden samengevat.

### 8. Werking correct?

*Medewerker AO/IC*

De medewerker AO/IC bepaalt of de werking van de indexering correct is.

Is de werking correct?

- **Nee:** ga terug naar stap 1.
- **Ja:** ga verder naar stap 9.

### 9. *Versturen rapportage*

*Medewerker AO/IC*

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

Output:

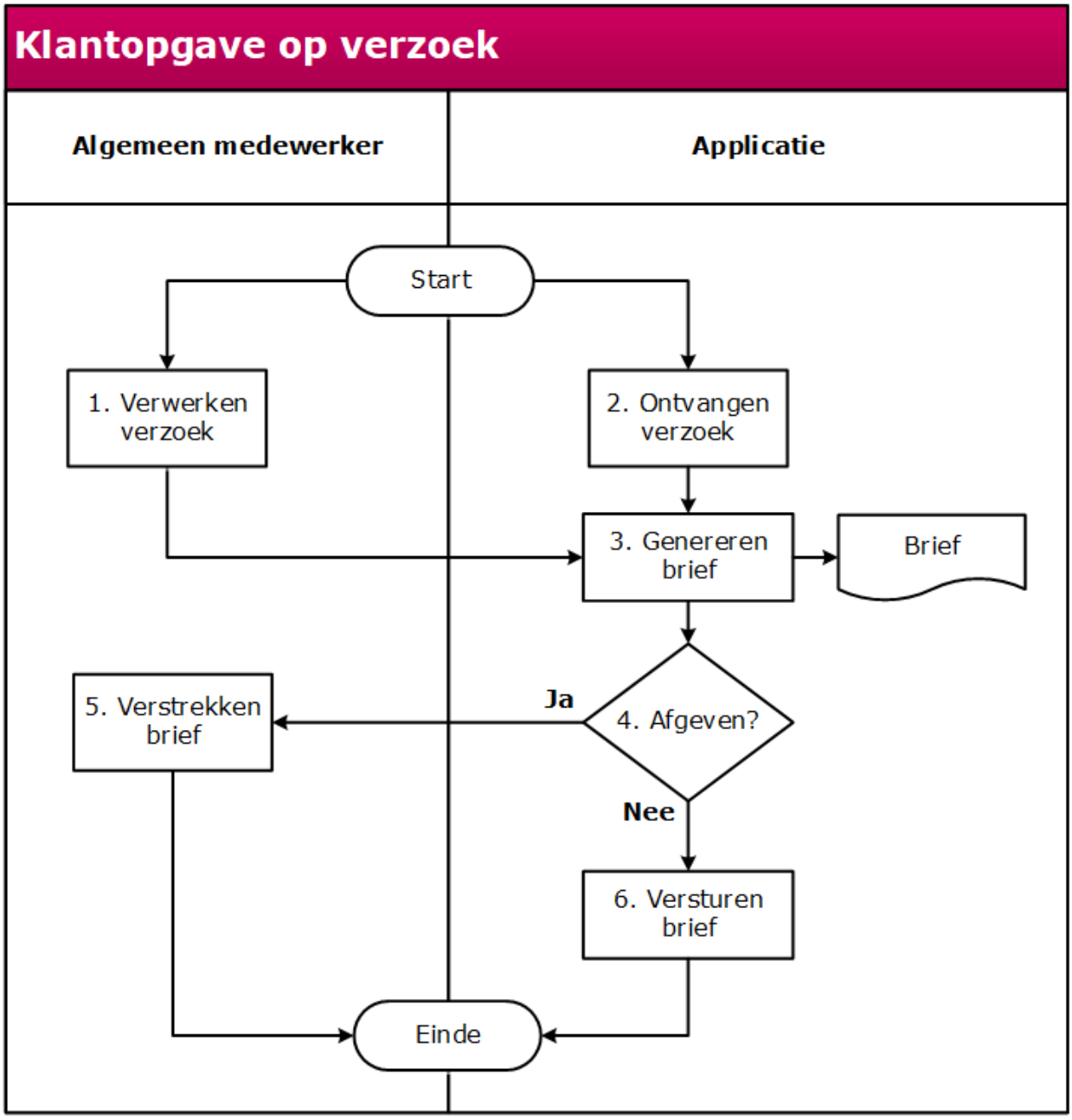
- Rapportage- werking van de nieuwe uitkeringstarieven

## RASCI-matrix – Indexeren

| Processtap | Teamleider | (plv.) Unithoofd | Functioneel beheer | Medewerker AO/ IC |
|---|---|---|---|---|
| 1. Ontvangen indexeringscijfers | R | | | |
| 2. Informeren FB en (plv.) unithoofd | R | I | I | I |
| 3. Aanpassen tarieven | R | | S | |
| 4. Controleren tarieven | R | | | |
| 5. Tarief juist? | A | | S | |
| 6. Informeren medewerkers | I | | R | I |
| 7. Controleren werking | A | | S | R |
| 8. Werking correct? | I | | | R |
| 9. Versturen rapportage | I | I | | R |

# 7. Generiek proces Klantopgave op verzoek

Het proces van het verstrekken van een maandopgave of jaaropgave is bedoeld om klanten inzicht te geven in hun uitkeringen, betalingen of andere financiële gegevens over een specifieke periode. Deze documenten kunnen worden opgehaald aan het begin van het kalenderjaar of in de daaropvolgende maand in kwestie.



# Procesbeschrijving Klantopgave op verzoek

**Doel:**
Het doel van deze procesbeschrijving is om op gestructureerde wijze inzicht te geven in de werkwijze rondom het verstrekken van maand- en jaaropgaven aan de klanten van de RCN-unit SZW. De beschrijving dient als richtlijn voor een uniforme uitvoering van het proces.

**Input:**
De input voor het proces 'Klantopgave op verzoek' bestaat uit de uitbetalingen die in de applicatie zijn vastgelegd.

**Output:**
De output is een brief, digitaal of op papier, waarin alle uitbetalingen per periode zijn opgenomen.

### 1. *Verwerken verzoek*

*Algemeen medewerker*
De klant, of de gemachtigde, meldt zich fysiek bij de balie met het verzoek om een maand- of jaaropgave. De medewerker vraagt naar de benodigde gegevens om de identiteit van de klant te verifiëren, de gewenste periode waarvoor de opgave nodig is en de gewenste vorm van verstrekking (bijvoorbeeld per post, digitaal of direct meegeven aan de balie).

Input:
- De betalingen

### 2. *Ontvangen verzoek*

*Applicatie*
De klant of gemachtigde geeft in het klantportaal aan een maand- of jaaropgave te willen ontvangen en specificeert voor welke periode de opgave gewenst is.

Input:
- Aanvraag

### 3. *Genereren brief*

*Applicatie*
De applicatie genereert op basis van de ingevoerde gegevens automatisch de gevraagde maand- of jaaropgave.

Output:
- Brief

### 4. *Afgeven?*

*Applicatie*
Er wordt vastgesteld of de opgave direct wordt afgegeven aan de balie of via een ander kanaal.

De maand- of jaaropgave direct meegeven?

- **Nee:** ga verder naar stap 6.
- **Ja:** ga verder naar stap 5.

Output:
- Maand- of jaaropgave

**5.** ***Verstrekken brief***

*Algemeen medewerker*

De maand- of jaaropgave wordt verstrekt via het overeengekomen kanaal: persoonlijk of per post. In de applicatie wordt de actie vastgelegd.

**6.** ***Versturen brief***

*Applicatie*

De klant kan de door de applicatie gegenereerde brief inzien en downloaden.

## RASCI matrix – Klantopgave op verzoek

| Processtap | Algemeen medewerker | Functioneel beheer | Teamleider |
|---|---|---|---|
| 1. Verwerken verzoek | R | | I |
| 2. Ontvangen verzoek | | S | I |
| 3. Genereren brief | | S | I |
| 4. Afgeven? | | S | I |
| 5. Verstrekken brief | R | S | I |
| 6. Versturen brief | | S | |