

Onderzoek
Afhandeling DJI meldingen
UGD

Opdrachtgever

Naam: [REDACTED]

Functie: Business Analist

Datum: 30 januari 2011

Akkoord:

Inhoudsopgave

1. DOCUMENTBEHEER	4
1.1 VERSIEBEHEER.....	4
2. INLEIDING	5
2.1 AANLEIDING:	5
2.2 OPDRACHTFORMULERING.....	6
1. DOELSTELLING.....	6
2.3 BETROKKEN.....	6
3. AFHANDELING DETENTIEMELDINGEN	7
3.1 SYSTEEM EN PROCES CONTEXT	7
3.2 PROCES OP HOOFDLIJNEN.....	7
3.3 WAARBORGEN AFHANDELING DETENTIEMELDINGEN:	10
4. KNELPUNTEN	13
4.1 ALGEMEEN.....	13
4.2 TRANSPORTEREN DETENTIEMELDINGEN	13
4.3 VERRIJKEN DETENTIEMELDINGEN.....	13
4.4 DISTRIBUEREN DETENTIEMELDINGEN.....	13
4.5 VULLING GVI.....	14
5. CONCLUSIE	15
6. BIJLAGEN	16
6.1 AFKORTINGEN.....	16
6.2 DJI BERICHT (VOOR RINIS TRANSPORT)	17

1. Documentbeheer

1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Wijzigingen	Afgestemd met
0.1	1 augustus 2011	Concept	
0.2	9 augustus 2011	Aangepast nav opmerkingen █████	
0.3	10 augustus 2011	Aangepast nav opmerkingen █████	
0.4	4 november 2011	Aangepast aan uitfasering SASV	
0.5	30 januari 2012	Opmerkingen █████ █████ toegevoegd.	

2. Inleiding

2.1 Aanleiding:

Op 1 mei 2000 is de Wet Sociale Zekerheidsrechten gedetineerden (WSG) in werking getreden. Deze Wet regelt de gevolgen van detentie voor mensen met recht op een uitkering. De WSG heeft wijzigingen aangebracht in diverse wetten waaronder de WAO, WAZ en Wajong. Personen aan wie 'rechtens hun vrijheid is ontnomen' zijn uitgesloten van het recht op uitkering. Wel kan er recht op uitkering bestaan bij bepaalde vormen van dwangopname en detentievormen die gericht zijn op terugkeer in de samenleving

In juni 2011 heeft UGD van de afdeling Handhaving een vraag ontvangen over de waarborgen met betrekking tot de volledigheid van afhandeling van de detentiemeldingen. Deze vraag is gesteld naar aanleiding van de constatering tijdens het Marque onderzoek dat tegen de verwachting in voor aantal verdachten in detentie de uitkering niet is stil gezet. Gelijktijdig is bij de divisie Uitkeren, naar aanleiding van eveneens het ontbreken van detentiemeldingen voor een aantal personen, een onderzoek gestart. Bij dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de Lean Six Sigma methodiek.

Op basis van een eerste inventarisatie bij UGD is het onderstaande geconstateerd:

- De wijze van aanlevering van de detentiemeldingen biedt ruimte voor misinterpretatie. Dit doordat het DJI in de meldingen alleen de begindatum detentie en het BSN levert. En de divisie Uitkeren bij het stopzetten van de uitkering onderscheidt maakt tussen allerlei verschillende soorten detentie. In veel gevallen wordt door de divisie Uitkeren bij het DJI om aanvullende informatie gevraagd;
- De wijze van het verrijken van de detentiemeldingen biedt geen garantie voor volledige verwerking van de detentiemeldingen. Dit doordat per detentiemelding op één pijlmoment in GVI wordt gekeken naar een lopende uitkering bij UWV. Van GVI is bekend dat niet alle UWV uitkeringsverhoudingen correct zijn opgenomen. Daarbij worden door een aantal uitkeringsystemen de gegevens achteraf aan GVI geleverd. Het is hierdoor mogelijk dat op een later tijdstip wel een uitkeringsverhouding gevonden wordt of in een ander systeem wel een uitkeringsverhouding aanwezig is;
- De wijze van verwerking van de detentiemeldingen biedt geen sluitende garanties voor een volledige verwerking van alle berichten. Dit wordt veroorzaakt dat per systeem de verwerking wel wordt bewaakt, maar over de bewaking van het gehele proces onvoldoende is ingericht. Het is hierdoor mogelijk dat tijdens het transport van de gegevens van bepaalde systemen naar andere systemen gegevens verloren gaan, zonder dat dit wordt signaleerd.

Besloten is de afhandeling van de detentiemeldingen in samenwerking met de divisie Uitkeren verder op knelpunten te onderzoeken en in samenwerking met CICT de noodzakelijke acties in gang te zetten om deze knelpunten weg te nemen.

2.2 Opdrachtformulering

Verbeter het proces voor de afhandeling van de detentiemeldingen. Stel hierbij als doel het volledig en tijdig op de hoogte stellen van uitvoering Uitkeren. Volledig houdt zowel in dat bij uitvoering Uitkeren alle detentiemeldingen worden ontvangen als dat de detentiemeldingen inhoudelijk alle noodzakelijke informatie bevatten. Tijdig staat voor melding vanuit DJI naar uitvoering Uitkeren op dagelijkse basis. Voer de bovenstaande opdracht in eerste instantie uit met de nadruk op het AG proces.

1. Doelstelling

Met de uitvoering van de opdracht wordt de onderstaande doelstelling beoogd:

- Het bieden van zowel kwalitatief als kwantitatief inzicht in het proces van afhandelingen van de detentiemeldingen;
- Het bieden van inzicht in de mogelijkheden tot verbetering van het proces en de daarbij behorende kosten en doorlooptijden;
- Het geven van een advies aan de betrokken opdrachtgevers bij de divisie Uitkeren, de divisie UGD en CICT over implementatie (volgorde) van de verbetervoorstellen.

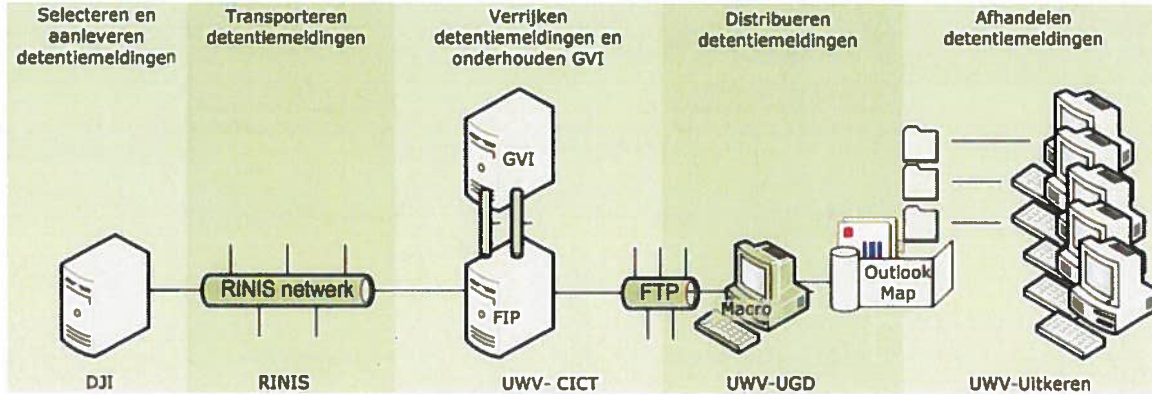
2.3 Betrokken

Naam	Rol
██████████	Functioneel beheer GVI/SIP/FIP
██████████	Functioneel beheer macro's voor distributie
██████████	Inkoop DJI
██████████	Procesontwerper Uitkeren
██████████	Business analyst UGD
██████████	Productontwikkelaar UGD

3. Afhandeling detentiemeldingen

3.1 Systeem en proces context

Hieronder zijn de systemen betrokken bij de afhandeling van de DJI meldingen schematisch weergegeven:



3.2 Proces op hoofdlijnen

In deze paragraaf wordt het proces voor de afhandeling van de detentiemeldingen op hoofdlijnen beschreven. Hierbij is vanuit het oogpunt van verantwoordelijkheden onderscheidt gemaakt tussen de volgende stappen:

Selecteren en aanleveren detentiemeldingen

DJI is verantwoordelijk voor het aanleveren van de detentiemeldingen. DJI levert deze gegevens binnen 5 dagen na de datum waarop de gedetineerde rechtens zijn vrijheid is ontnomen. In het (XML) bericht worden voor meerdere gedetineerde het BSN en de datum aanvang detentie vermeld.

Transporteren detentiemeldingen

Het transport van de berichten van DJI naar UWV vindt plaats het RINIS netwerk. Het RINIS netwerk is een beveiligd netwerk dat wordt beheerd door de stichting (RINIS). RINIS is verantwoordelijk voor het transport, de adressering en de vertaling van het aangeleverde naar het gewenste formaat. RINIS brengt geen inhoudelijke wijzigingen aan in het bericht. Bij het transport wordt gebruik gemaakt van reeds lang bestaande, betrouwbare communicatieprotocollen zoals onder meer (s)FTP en X400.

Verrijken detentiemeldingen

De detentiemeldingen worden bij UWV ontvangen door het systeem FIP. FIP splitst de bestanden in afzonderlijke regels per BSN. Voor iedere BSN kijkt FIP in GVI naar het voorkomen van een verwijzing naar lopende UWV uitkering. In het geval een verwijzing naar een UWV uitkering wordt gevonden, dan wordt het bericht aangevuld met o.a. de betreffende uitkering en het kantoor en getransformeerd tot een documentformaat. Dagelijks wordt één bestand met alle BSN's via FTP aan UGD geleverd.

Distribueren detentiemeldingen

Door middel van een handmatige actie wordt dagelijks het bestand met detentiemeldingen opgepakt. De BSN's in dit bestand worden door een MS-Outlook gegroepeerd per kantoor / wet en bij de juiste afnemer geplaatst. Bij het groeperen wordt voor iedere kantoor / wet combinatie in het bestand met detentiemeldingen één document aangemaakt en in een MS-Outlook map

geplaatst. In Outlook mailbox zijn hiervoor mappen gemaakt voor de kantoor / wet combinatie. Een specifieke groep van personen werkzaam bij de divisie uitkering is voor deze mailbox geautoriseerd.

Afhandelen detentiemeldingen

De detentiemeldingen komen binnen in een mailbox vanuit UGD. Meerdere malen per dag worden er mails over detentiemelding verstuurd. Deze meldingen blijven in de mailbox voor twee maanden staan na de twee maanden worden de mails met detentiemeldingen automatisch verwijderd. De doorlooptijd is de melding is minimaal 1 dag. De detentiemeldingen worden uitgeprint door

- de vooradministratie (Den Haag/Alkmaar)
- Stafmedewerker Uitkeren (Groningen)

Als er geen detentiemeldingen voor het desbetreffende districtskantoor aanwezig is dan wordt er wel een mail verstuurd dat er geen detentiemeldingen zijn. Er komt dus altijd een mail vanuit UGD. Als men geen mail ontvangt wordt er geen actie ondernomen.

De vooradministratie in Alkmaar zet een signaal 187 open voor de MU (Medewerker Uitkeren). Daarna worden de detentiemeldingen verdeeld in de dagelijkse post als prioriteitspost van de MU behalve de detentiemeldingen voor de WIA deze worden verzameld in een bak. Deze bak wordt 1 maal per dag via interne post verdeeld en verstuurd naar Amsterdam, het centrale punt voor digitaliseren van WIA post. In Amsterdam wordt de detentiemelding via scan in Winter geplaatst. De MU WIA vindt hier de dagelijkse post.

De MU pakt de dagpost op en verdeelt deze op prioriteit. De detentiemelding is prioriteitspost, mocht de MU niet aanwezig zijn wegens ziekte of vakantie dan wordt de detentiemelding verdeeld onder de aanwezige MU-ers. Onderstaande acties worden altijd gedaan bij detentiemeldingen:

- de MU schorst de uitkering per begindatum detentie + 1 maand
- verwerkt een signaal in de agenda en/of in ResaFasa (sign 187 wordt weggeschreven, 241 opgevoerd)
- dossier wordt opgevraagd bij WAO/WAZ/Wajong, WIA heeft een digitaal dossier
- dossier wordt in de afwachtkast geplaatst, in T6200 wordt de locatie aangepast
- de vooraankondiging in verband met detentie wordt gemaakt en verstuurd naar het huisadres, in Alkmaar verstuurd men deze ook naar de Penitentiaire Instelling (PI), in Groningen kijkt men naar de burgerlijke staat is deze gehuwd dan alleen naar het huisadres
- in Alkmaar wordt tevens een fax gestuurd naar bureau VIP voor de soort en de duur van de detentie

Bericht van in vrijheidstelling van de klant korter 1 maand na begindatum detentie:

- controleren van bewijs in vrijheidsstelling en id-bewijs
- signaal in ResaFasa en agenda verwijderen
- schorsing opheffen, mogelijke TWK (Terug Werkende Kracht) afhandelen
- brief maken en versturen naar de klant dat de uitkering blijft doorlopen doordat de detentie minder dan 1 maand was

Geen bericht van in vrijheidstelling van de klant langer dan 1 maand na begindatum van detentie:

- de schorsing wordt omgezet in de beëindiging van de uitkering in T2201
- vakantiegeld wordt nabetaald, na check op vordering of beslag
- signaal 241 afhandelen (in Groningen is dit een eigen signaal onder de 400 serie)
- beschikking beëindiging maken en versturen naar de klant

Onderhouden GVI

GVI bevat verwijzingen naar uitkeringenverhoudingen en dienstverbanden. De uitkeringsverhoudingen worden door UWV in per uitkeringssysteem aangeleverd. Dit gebeurt bijvoorbeeld door ResaFasa realtime en door WWO wekelijks achteraf. Bij het aanleveren van gegevens aan GVI ontstaat uitval. Deze uitval moet door de uitkeringsafdeling worden afgehandeld.

3.3 Waarborgen afhandeling detentiemeldingen:

In deze paragraaf zijn per stap uit het voorgaande proces de belangrijkste waarborgen opgenomen. Waar mogelijk is een verwijzing naar de beschikbare documentatie opgenomen.

Proces	Transporteren detentiemeldingen
Waarborgen	<ul style="list-style-type: none">• De afspraken over het transport zijn vastgelegd in een overeenkomst tussen de stichting RINIS en UWV;• Het berichtenverkeer is gedocumenteerd;• De DJI meldingen zijn voorzien van een volgnummer;• De bestanden bevatten een sluitrecord;• RINIS bewaakt het transport en neemt bij problemen via de mail contact op met de aanleverende partij. Onderdeel hiervan is een vergelijking tussen de aantallen berichten geleverd aan UWV, SVB en het Inlichtingen Bureau en het beantwoorden van een vraag bericht met een antwoord bericht;• RINIS rapporteert maandelijks aan de afnemers over de getransporteerde berichten. Deze rapportage loopt vanaf de ontvangst tot de aflevering.
Documentatie	http://www.rinis.nl/
Risico's	De volledigheid van ontvangst (bijvoorbeeld door controle van het volgnummer) en de volledigheid van verwerking bij de afnemer wordt niet gecontroleerd.

Proces	Verrijken detentiemeldingen
Verantwoordelijke	CICT
Waarborgen	<p>FIP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gecontroleerd wordt of de bestanden volledig zijn ontvangen. Dit aan de hand van het sluitrecord. In het geval een bestand niet volledig is ontvangen, dan ontstaat uitval. Eventuele uitval wordt door beheer afgehandeld. Hiervoor is geen procedure beschreven. • FIP telt het aantal aangeleverde bestanden, het aantal verwerkte records en het aantal records waarbij wel en het aantal records waarbij geen record in RINIS wordt gevonden. Deze tellingen worden periodiek door het beheer gecontroleerd. Het controleren van de tellingen is niet in een procedure vastgelegd. • Bij het verrijken van één enkel BSN aan de hand van GVI wordt door de programmatuur van FIP volledige verwerking afgedwongen. In het geval GVI niet beschikbaar is, dan wordt na enige tijd nog een poging gedaan om de gegevens te verrijken. • Ten behoeve van de sluiting tussen het FIP en de macro's worden de tellingen van de gevonden records in een bestand bijgehouden. <p><i>Transport van SASV naar Macro</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen bewaking
Documentatie	<i>[verwijderd 19-6-2019 MB; technische informatie]</i>
Risico's	<ul style="list-style-type: none"> • Geen controle op volledigheid van aanlevering (volgnummer DJI bericht wordt niet gebruikt); • Bij het opvragen van de gegevens uit GVI wordt een beperkte set van wetsovereenkomsten uitgevraagd. Het is niet zeker dat deze lijst volledig is en daarmee ook niet zeker dat alle gewenste uitkeringsgegevens uit GVI worden opgevraagd; • Er wordt eenmalig gekeken of er een lopende uitkering is. Als de volgende dag in GVI een lopende uitkering opgenomen wordt, dan wordt deze niet gevonden.

Proces	Distribueren detentiemeldingen
Verantwoordelijke	UGD
Waarborgen	<ul style="list-style-type: none"> • In het geval geen bestand wordt gevonden op de standaard locatie, dan wordt via de telefoon contract opgenomen met CICT. • Bij de verwerking van de bestanden worden tellingen bijgehouden. Deze tellingen worden direct na het verwerken gecontroleerd (zijn alle bestanden wel in de mappen geplaatst).

Proces	Onderhouden GVI
Verantwoordelijke	CICT
Waarborgen	<ul style="list-style-type: none"> • In <u>een deel</u> van de GVI bestanden is een volgnummer opgenomen om te voorkomen dat bestanden worden overgeslagen; • In het geval bij het verwerken van de bestanden uitval ontstaat, dan wordt deze uitval voor correctie aangeboden aan de leverende partij. @bij GVI wordt niet bewaakt of de uitval ook daadwerkelijk door de aanleverende partij wordt gecorrigeerd. @is hiervoor bij uitkeren een procedure •
Documentatie	<i>[verwijderd 19-6-2019 MB; technische informatie]</i>
Risico's	<ul style="list-style-type: none"> • De aanlevering van de gegevens door de claimsystemen aan GVI vindt voor een deel van de aanleveraars achteraf plaats, waardoor de inhoud van gedeeltelijk GVI niet actueel; • De 2 wekelijkse aanlevering van WWF wordt handmatig verwerkt door problemen bij de FTP koppeling. Deze problemen zijn ontstaan bij het overzetten van de data van MIMAS naar IBM. • In het verleden zijn kantoren samengevoegd. Het samenvoegen is niet correct verlopen waardoor niet alle verwijzingen correct zijn geplaatst.

Proces	Afhandelen detentiemeldingen
Verantwoordelijke	Uitkeren
Waarborgen	<i>[verwijderd 19-6-2019 MB Betreft onderzoek 'Uitkeren 2011 Eindrapport Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering v0.3']</i>

4. Knelpunten

4.1 Algemeen

Nr	Knelpunt	Ernst
A1	Geen overall bewaking van de volledigheid over het hele proces.	??

4.2 Aanlevering DJI

Nr	Knelpunt	Ernst
B1	Gegevensset DJI sluit niet aan bij gewenste set voor uitkeren	??
B2	DJI meldingen niet compleet	

4.3 Transporteren detentiemeldingen

Nr	Knelpunt	Ernst
C1	In de aanlevering tussen DJI en RINIS kunnen berichten kwijtraken.	Laag. Volnummers worden niet gevuld, maar er is wel dagelijks een bestand. Het ontbreken van een bestand valt hierdoor op.
C2	De maandelijkse rapportage van RINIS niet bruikbaar voor de sluiting met de eigen verwerking	Voorbeeld toevoegen

4.4 Verrijken detentiemeldingen

Nr	Knelpunt	Ernst
D1	De vulling van GVI is niet 100% overeenkomstig de materie systemen	De laatste analyse laat zien dat GVI ongeveer voor 85%-90% goed gevuld is.
D2	Er wordt eenmalig gekeken of er een lopende uitkering is. Als de volgende dag in GVI een lopende uitkering opgenomen wordt, dan wordt deze niet gevonden.	@steekproef uitvoeren met oude bestanden.

4.5 Distribueren detentiemeldingen

Nr	Knelpunt	Ernst
E1	In de aanlevering tussen FIP en Macro kunnen berichten kwijtraken. Er is wel een controle op aantallen, maar deze is niet geformaliseerd	Voorbeelden zoeken uit het verleden waarbij berichten zijn kwijt geraakt.
E2	Er is geen formele controle die garandeert dat berichten niet tijdens de distributie zoekraken.	Voorbeeld toevoegen
E3	De macro werkt niet meer na de invoering van office 2010	Groot

4.6 Afhandelen detentiemeldingen

Nr	Knelpunt	Ernst
F1	Distributie melding niet naar het juiste kantoor	
F2	Onvoldoende informatie voor afhandeling.	

5. Conclusie

@het gedeelte van DJI ontbreekt nog.

Bij de afzonderlijke stappen in het proces zijn in veel gevallen maatregelen genomen om de volledigheid te waarborgen. Deze maatregelen zijn o.a. beschreven in het ontwerp van GVI en SASV. Van de betrokken is begrepen dat het proces wordt bewaakt en dat incidenteel verstoringen worden waargenomen. Er zijn geen procedures gevonden waarin specifiek aandacht wordt besteed aan de verwerking van de DJI bestanden. Het beeld is dat de bewaking op het ketenniveau niet voldoende waarborgen biedt om de volledigheid van de verwerkingen van de DJI meldingen te waarborgen. Hierbij is met name het bevragen van GVI en de vulling van GVI een zwakpunt.

6. Bijlagen

6.1 Afkortingen

DJI	Dienst Justitiële Inrichtingen
FIP	Front end Integration Platform
GUP	GegevensUitwisselingsPunt
GVI	Gemeenschappelijke Verwijs Index
RINIS	Routerings Instituut (inter) Nationale Informatie stromen
SASV	Sectoraal aanknopingspunt Sociale Verzekeringen
SIP	Systeem Integratie Platform

