

**Eindrappage 'Detentiemeldingen tot en met
stoppen van de uitkering'**



Inhoudsopgave

1	Algemeen	4
	Wijzigingshistorie	4
	Afstemming.....	4
	Plaats elektronisch document	4
	Brondocumenten	5
2	Aanleiding	6
2.1	Lean Six Sigma methodiek.....	6
3	Define-fase	7
3.1	Opdrachtformulering en doelstelling	7
3.2	Beschrijving gewenste situatie.....	7
3.3	Afbakening.....	7
4	Measure- fase	9
5	Analyse-fase	11
5.1	Het Proces	11
5.2	De informatie over het proces	14
5.2	Uitkomsten	15
6	Improve-fase	16
6.1	Verbeteringen t.a.v. het proces	16
6.2	Verbeteringen t.a.v. de informatie van het proces.....	16
7	Control-fase	17

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	Resafasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 2 -

7.1	Raakvlakken overige projecten/ onderzoeken	17
8	Acties, kosten en baten per verbetervoorstel	18
	Bijlage 1 Kopie detentiemelding	20

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	Resafasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 3 -

1 Algemeen

Wijzigingshistorie

Versiedatum	Nr	Auteur	Wijzigingsreden of bron wijziging
17-11-2011	0.1		Opzetten van het concept
07-12-2011	0.2		Aanvullen van het concept

Afstemming

Naam	Afdeling	Versie	Datum toetsing	Opmerkingen
		0.2		
	IM Uitkeren A&O	0.2		

Plaats elektronisch document

[verwijderd 19-6-2019 MB; technische informatie]

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 4 -

Contactpersonen

Naam	Afdeling
[REDACTED]	IM Uitkeren, Advies & Ontwerp, Procesontwerper

Brondocumenten

- Werkinstructies AW
- UWP detentie
- Systeemhandleidingen ResaFasa
- Wet-en Regelgeving
- Onderzoek Afhandeling DJI meldingen

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 5 -

2 Aanleiding

Tijdens een grootschalig onderzoek naar WAO/WIA fraude door enkele psychiaters (Marque) is vastgesteld dat bij twee verdachten, die vanaf begin januari 2011 gedetineerd zijn, de uitkering in juni 2011 nog gewoon doorliep. Dit terwijl de uitkeringsgerechtigde verplicht is een periode van detentie door te geven en tussen UWV en Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) de ingangsdatum detentie wordt uitgewisseld. Detentie heeft een schorsende werking en na een maand een uitsluitinggrond op een AW-uitkering.

2.1 Lean Six Sigma methodiek

Deze opdracht is geschikt om de Lean Six Sigma (LSS) methodiek toe te passen en is binnen de cursus LSS uitgevoerd. De aanpak en fasering zijn gebeurd volgens de LSS methodiek. In hoofdzaak is dit gekenmerkt door Lean-elementen gecombineerd met een aantal Six Sigma-tools en de sterke Six Sigma projectaanpak 'DMAIC' (**D**efine, **M**easure, **A**nalyse, **I**mprove, **C**ontrol). Lean Six Sigma omvat de combinatie van de snelheid van 'Lean Thinking' en de kwaliteit van 'Six Sigma'.

- **Lean** staat voor de drie S-en: Slimmer, Sneller en Slanker, door (overbodige) stappen in processen te elimineren en verspillingen aan te pakken.
- **Six Sigma** verbetert de kwaliteit van het bedrijfsproces door variatie in het proces te verminderen (en zo beter te kunnen voldoen aan de wensen van de klant) en door foutenreductie. Daarnaast zorgt Six Sigma voor een uitgebalanceerde organisatorische projectstructuur.

Beide zijn nodig om blijvende verbeteringen door te voeren en de kosten in bedrijfsprocessen te verminderen.

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 6 -

3 Define-fase

Binnen de define-fase wordt de opdracht nader gedefinieerd, de gewenste situatie aangegeven en de afbakening vastgesteld.

3.1 Opdrachtformulering en doelstelling

De doelstelling is het "Traject detentiemelding t/m stoppen van de uitkering" te verbeteren Waarmee de uitvoering Uitkeren AW volledig en tijdig op de hoogte wordt gesteld van de gedetineerden. Volledig houdt in dat de informatie inzichtelijk is, uitgebreid wordt met soort detentie en de lengte van detentie. Tijdig staat voor melding vanuit RINIS naar UGD/JWV op dagelijkse basis. Voorkomen van onterechte betalingen aan gedetineerden en daardoor ook een vermindering van terugvorderingen op (ex-)gedetineerden. Vanuit de uitvoering zijn 2 gevallen bekend nl bsn [REDACTED] en [REDACTED], deze klanten zaten in detentie en kregen nog een uitkering. Op 1 mei 2000 is de Wet socialezekerheidsrechten 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 WIA, WAO, WAZ en Wajong. Personen aan wie 'rechten 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.

3.2 Beschrijving gewenste situatie

Wanneer een klant met een AW-uitkering is gedetineerd in Nederland en deze detentievorm is een uitsluitinggrond wordt de AW-uitkering bij langer dan 1 maand in detentie de uitkering beëindigd. Tevens de volledige detentiemeldingen vanuit DJI van klanten met een AW-uitkering worden bewaakt en gecheckt of deze zijn binnengekomen. Dit zou betekenen dat de volledigheidpercentage van 94,94% naar 100% moet gaan.

3.3 Afbakening

Er wordt gekeken naar de detentiemeldingen van Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) welke binnenkomen in de mailboxen van de uitvoering en hoe deze worden verwerkt door de medewerkers. De klanten die in het buitenland in de gevangenis gedetineerd zijn, worden niet gemeld door DJI. Deze informatie zou moeten komen van het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Hiervoor is nog niets geregeld en zal buiten de scope blijven van dit

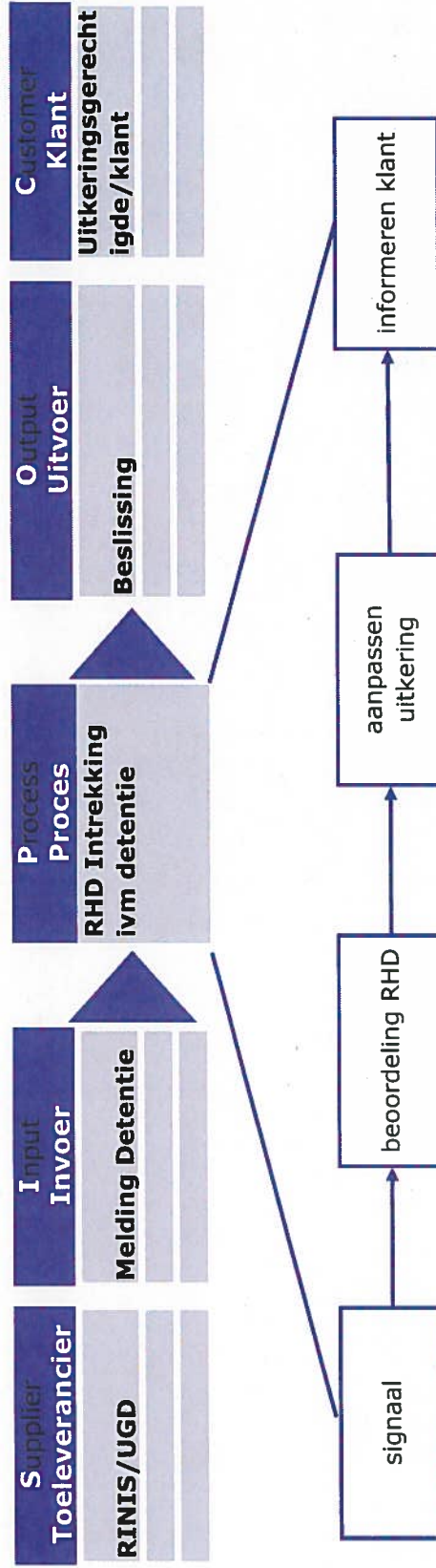
Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	Resafasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 7 -

onderzoek maar wel opgenomen als aanbeveling. Binnen dit onderzoek worden de detentiemeldingen voor ResaFasa geanalyseerd. De detentiemeldingen die niet tot beëindigingen leiden worden bekeken. In de analyse worden de oorzaken van de niet terecht beëindigde detentiemeldingen vastgesteld. Heropening van de uitkering als de klant weer uit detentie komt, valt buiten dit onderzoek.

In onderstaand figuur wordt de SIPOC van dit onderzoek weergegeven. De SIPOC geeft op hoog niveau het proces weer. Hiermee wordt aangegeven wat de scope van het onderzoek is.

figuur 1: Sipoc

SIPOC



Externe CTQs
 tijdige levering
 volledige levering
 constante levering
 imago
 maatschappij

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		

4 Measure- fase

Binnen deze fase wordt de juiste (proces)data verkregen om de huidige prestatie van het proces te bepalen. Hierbij is het belangrijk om de stappen van het proces vast te stellen alvorens data wordt verkregen over het proces. Om dit in kaart te brengen zijn zowel kwalitatieve als kwantitatieve gegevens verzameld.

Kwalitatieve gegevens

Om inzicht in het probleem te verkrijgen zijn er kantoorbezoeken afgelegd en interviews gehouden met (staf)medewerkers Uitkeren (AW) en de vooradministratie. Dit is gebeurd op de districtskantoren Den Haag, Alkmaar en Groningen. Hierbij is het proces doorlopen om meer inzicht in hun werkzaamheden te verkrijgen.

Kwantitatieve gegevens

Er zijn kwantitatieve gegevens verzameld door de aanlevering van de detentiemeldingen van januari 2011 te vergelijken met het systeem ResaFasa en EAED. Waaruit blijkt dat in 5% de uitkering niet is beëindigd in verband met het niet ontvangen van de detentiemelding.

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 9 -

figuur 2: resultaten Meetplan
dit zijn de getallen over de maand januari 2011 mbt AW-uitkeringen

totaal:	158
det.ontv.:	141 89,24%
det.meld.niet ontv.:	8 5,06%
> 1 mnd detentie	70 44,30%
< 1 mnd detentie	65 41,14%
beëindigd:	61 38,61%
niet beëind.>1 mnd det.wel geschorst	9 5,70%
TV ontstaan	12 7,59%
Geen TV ontstaan	57 36,08%
Wel geschorst	51 32,28%
niet geschorst	9 5,70%
geen AW uitkering:	8 5,06%
detentie is toegestaan	1 0,63%

De resultaten van de kwalitatieve als de kwantitatieve gegevens zijn verwerkt in hoofdstuk 5 'Analyse-fase'.

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	ResaiFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 10 -

5 Analyse-fase

Aan de hand van de verzamelde kwalitatieve en kwantitatieve gegevens is een analyse gemaakt en wordt in dit hoofdstuk beschreven.

5.1 Het Proces

Ontvangen van de detentiemelding

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 verdeelt 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,, de doorlooptijd wordt verlengd met 1 dag. In Amsterdam wordt de detentiemelding via scan in Winter geplaatst. De MU WIA vindt hier de dagelijkse post.

Bewerkingstijd: 7 minuten

Verwerking door de MU

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

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 11 -

- 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
- bewerkingstijd: 10 minuten

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

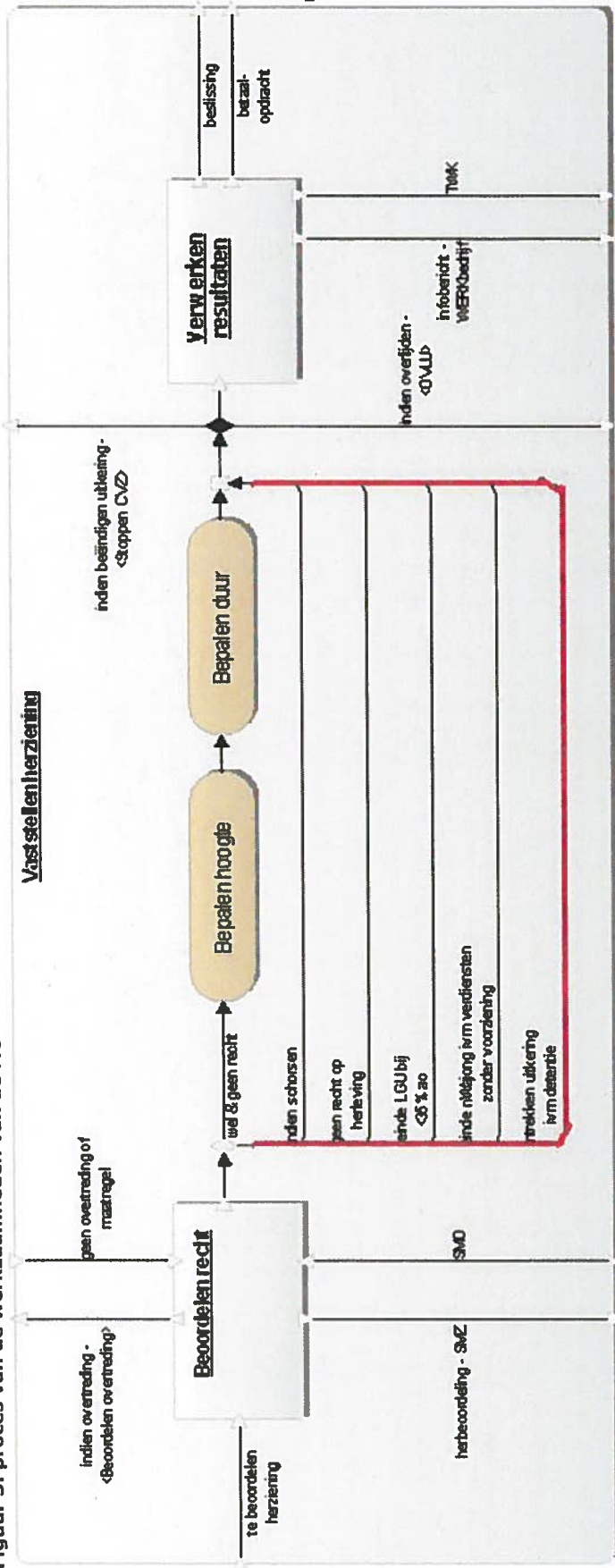
- controleren van bewijs in vrijheidsstelling en id-bewijs
 - signaal in ResaFasa en agenda verwijderen
 - schorsing opheffen, mogelijke TWK (Terug Werkende Kracht) afhandelen
 - brief maken en versturen naar de klant dat de uitkering blijft doorlopen doordat de detentie minder dan 1 maand was
- bewerkingstijd: 10 minuten

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
- bewerkingstijd: 15 minuten

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 12 -

Figuur 3: proces van de werkzaamheden van de MU



Bij het uitvragen van informatie bijvoorbeeld over de periode van detentie of het soort detentie bij DJI gaat soms lange tijd overheen of er wordt helemaal geen informatie gegeven. DJI verwijst naar de klant.

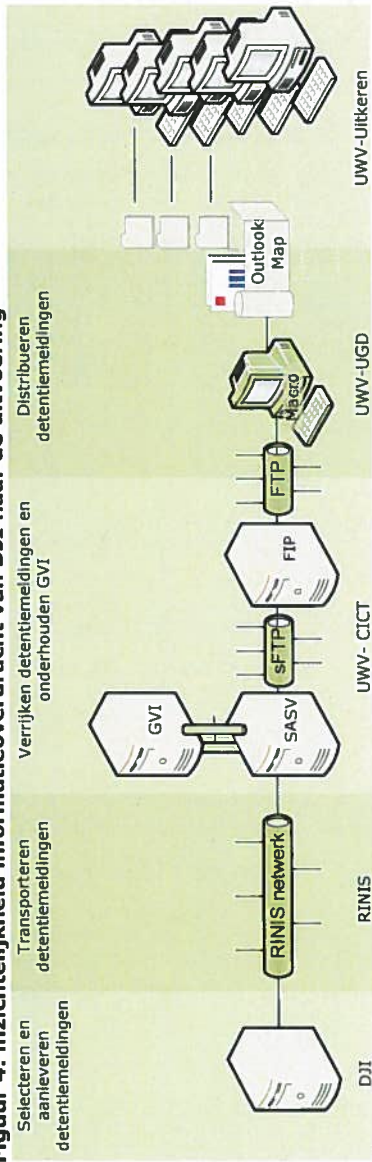
Wachttijd: 1 week

Er wordt geen informatie naar Handhaving gestuurd omdat de MU de melding via DJI binnen 7 dagen ontvangt. Soms mag de klant niet communiceren met de buitenwereld om het onderzoek van de politie niet te belemmeren.

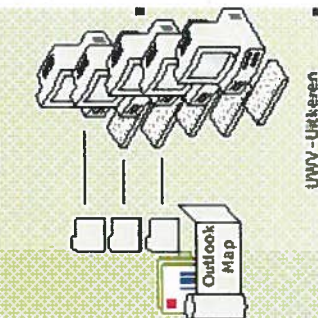
Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 13 -

5.2 De informatie over het proces

Figuur 4: inzichtelijkheid informatieoverdracht van DJI naar de uitvoering



Figuur 5: scope van dit rapport



Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	Resafasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		

5.2 Uitkomsten

Als de uitvoering geen informatie ofwel mail ontving van detentiemeldingen, men ontving ook een mail als er die dag geen detentiemeldingen waren kwam er geen actie. In oktober 2011 werd het systeem SASV uitgefaseerd en vervangen door het systeem SIP. Hierdoor zijn er productionele problemen ontstaan waardoor niet altijd mails met betrekking tot detentiemeldingen doorgezet. In de uitvoering was men hiervan niet op de hoogte en was het ook niet bekend dat als er geen detentiemeldingen binnen kwamen men hierop moest reageren.

Tevens miste de uitvoering informatie waardoor extra en/of overbodige handelingen moesten worden gedaan, zie bijlage voorbeeld detentiemelding.

De levering van de informatie vanuit DJI tot aan de uitvoering is niet volledig maar hiervoor is een ander project bij UGD gestart met de naam 'Onderzoek afdeling DJI meldingen UGD'.

Middels de tool FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) zijn de volgende hoofdoorzaken naar voren gekomen:

- geen controle op binnenkomende mail met betrekking tot detentie
- overbodige acties bij geschorste uitkeringen die eigenlijk door detentie beëindigd hadden moeten zijn, het recht op uitkering blijft open staan in het systeem
- onvolledige informatie op de detentiemelding in verband met de duur en het soort detentie

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 15 -

6 Improve-fase

In deze fase worden naar aanleiding van de analyse-fase de verbetervoorstellen beschreven.

6.1 Verbeteringen t.a.v. het proces

- bij langer dan 1 maand in de detentie moet de schorsing omgezet worden in een beëindiging omdat dit anders een verkeerd beeld geeft op bijv. uitvallijst van de WTCG, werkzaamheden die dan niet nodig zijn.

6.2 Verbeteringen t.a.v. de informatie van het proces

- De mailbox wordt 1 maal per dag gevuld bijv. om 11 uur dit voorkomt dat de vooradministratie of staf MU meerdere keren de mailbox moet raadplegen. Als er geen mails met detentiemelding of een mail dat er geen detentiemelding is om 13 uur dan kan dit via de stafMU gemeld worden bij de service desk
- Detentiemeldingen met betrekking op WIA worden door UGD gemaild naar een mailbox van het centrale punt in Amsterdam
- Informatie uitwisselen verbeteren door herleving van de contactpersonen uit het project 'Aansluiting Nazorg Gedetineerden'
- Opzetten informatiestroom vanuit het Ministerie van Buitenlandse Zaken voor UWV uitkeringsgerechtigden welke in het buitenland gedetineerd zijn
- Uitbreiding van de informatie op de detentiemelding met:
 - einddatum detentie, is deze niet bekend dan detentie langer of korter dan 1 maand
 - soort detentie op wetsartikel
 - locatie van de PI

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 16 -

7 Control-fase

7.1 Raakvlakken overige projecten/ onderzoeken

Bij UGD is men een soort gelijk project gestart met de naam 'Onderzoek Afhandeling DJI meldingen'. Dit project sluit hierop aan. Hierdoor wordt ook het voortraject meegenomen van de detentiemeldingen.

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 17 -

8 Acties, kosten en baten per verbetervoorstel

Nr	Voorstel	Actie	Wie	Wanneer gerealiseerd?	Kosten	Baten
Verbeteringen t.a.v. het proces						
	Langer dan 1 maand in detentie omzetten van schorsing naar beëindiging	Landelijk Bericht		Jan/Feb 2012	16 uur à €70,- €1.120	Voorkomen van extra werkzaamheden en een verkeerd beeld

Verbeteringen t.a.v. de informatie van het proces						
	Informatie levering			Begin 2012	? uur à €70,- €12.600 uur à €110,- €2200	Verbetering over het inzicht zodat sturing en bewaking van de informatie mogelijk is.
	Mailbox 1x per dag vullen met detentiemeldingen	Afspraak maken met UGD en uitvoering op de hoogte stellen	/AW	regulier	n.v.t.	Verbetering kwaliteit over de detentiemeldingen, vermindering van 3 minuten
	Detentiemelding direct naar Amsterdam	Mailbox regelen bij centraal punt Amsterdam en UGD moet de routing van de mail aanpassen	AW	Jan/Feb 2012	n.v.t.	Geen logistieke en papier kosten, doorlooptijd vermindering van 1 dag

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 18 -

	Uitbreiden van de informatie op de detentiemelding	Overleg plannen met DJI	DJI/UGD/AW	Jan/Feb 2012	40 uur à €70,- €2.800	In de maand jan '11 waren deze 65 gevallen waar geen verdere actie hoefde te gebeuren 65x20 min=1300 min per maand
	Verbetering informatie uitwisseling tussen UWV/DJI/PI/Gemeenten	Herleving van de contactpersonen van het vroegere project 'Aansluiting Nazorg ex-gedetineerden	AW	Jan/Feb 2012	20 uur à €70,- €1.400	Vermindering van de wachttijd bij informatie opvragen

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	
Versie:	0.3	Systeem:	ResalFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 19 -

Bijlage 1 Kopie detentiemelding

DETENTIE MELDING

UWV
Kantoor 01
Afdeling WAJ

Datum
04-01-2011

Geachte collega,

De Dienst Justitiële Instellingen (DJI), onderdeel van het Ministerie van Justitie, heeft voor onderstaand sofi-nummer een aanvangsdatum detentie gemeld.

Voor de wijze van afhandeling en van het eventueel opvragen van extra gegevens verwijzen wij u voor de afdeling AG naar de geldende procedurebeschrijving.

De afdeling WW kan voor procedurele vragen terecht bij de Servicedesk WW, telefoonnummer [REDACTED].

BSN Aanvangsdatum detentie

[REDACTED] 03-01-2011

Deze detentiemelding ontvangt u op basis van de volgende gegevens in GVI:

Locatie	Basis	Dossiernummer	Begindatum	Einddatum	Sector
01	WAJ	[REDACTED]	23-05-2006		997

Bestandsnaam:	Eindrapportage 'Detentiemeldingen tot en met stoppen van de uitkering'	Auteurs:	[REDACTED]
Versie:	0.3	Systeem:	ResaFasa
Laatst gewijzigd:	4 januari 2012		
Status	concept		- 20 -