Werkinstructie MBA, d.d. 14 maart 2017

Binnenkomst meldingen bij het MBA:

Er zijn verschillende manieren waarop een melding binnenkomt.

1. Via de telefoon
2. Per Post
3. Per mail in de MBA mailbox
4. Persoonlijke melding aan de balie

1. De telefoon:

Er zijn 2 MBA telefoons. Deze zijn genummerd met 1 en 2.
De telefoons liggen in de kast bij het MBA, samen met de oplader.

Instructies gebruik van de telefoon:

De telefoon wordt op werkdagen van 9 uur tot 17 uur bemand.
De pincode van de telefoon is: 0000
De telefoon wordt niet uitgezet.
De telefoon dient altijd op tijd te worden opgeladen
De telefoons worden voor en na het dagelijks gebruik bij het MBA in de kast gelegd.

Als telefoon 1 in gesprek is, wordt een tweede beller automatische doorgeschakeld naar telefoon 2.
Als telefoon 1 niet wordt opgenomen, schakelt het toestel **niet** door naar telefoon 2.

Aandachtspunt in dit proces is:
Hoe nemen we de telefoon op en welke vragen stellen we om een goede melding te formuleren. Stellen we allemaal de zelfde vragen?

2. Schriftelijke meldingen per post

De schriftelijke melding die binnenkomen via de post, dienen dagelijks door de dienstdoende medewerkers uit de Postbak in de pantry te worden gehaald en verwerkt.
De bak staat naast de printer op de 5e verdieping.

De schriftelijke melding wordt net als de telefonische melding en melding per post verwerkt in Sherlock.

De schriftelijke meldingen worden ook bewaard in de MBA map die in de kast staat bij het MBA.

Aandachtspunt: hoe werkt het mappen systeem?

De mappen staan in de kast in het MBA(hok) op de mappen staan jaartallen

3. De mailbox, postvak in, van het MBA

In het postvak in van MBA komen alle meldingen binnen van alle Instanties, zoals: Politie, UWV, Zoeklicht, IBF, Woningbouwverenigingen, Ambtelijke relaties, Collega's. Etc.

Overal worden meldingen van gemaakt, zoals ook bijvoorbeeld bij het onderstaande voorbeeld: De klant is bekend maar heeft geen uitkering. Je voer dan een melding op. Je geeft advies over de melding en boekt de melding dicht of indien nodig doe je een overdracht naar andere Instantie. Het formulier waar de melding opstaat wordt altijd meegezonden per email naar de desbetreffende afdeling.

Aandachtspunt: *Hoe gaan we om met meldingen die door collega's worden opgepakt? Laten we de melding in de inbox staan of gaan we dit anders inregelen om verwarring te voorkomen?* [redacted] *maakt een voorstel.*

Over het postvak Team assistenten Opsporing worden op korte termijn afspraken gemaakt met [redacted] Tot die tijd beheert [redacted] deze mailbox.

4. Persoonlijk melding aan de balie:

Incidenteel melden mensen zich bij de receptie met een melding.
De melding dient dan persoonlijk opgenomen te worden.
De verwerking van de melding gaat op dezelfde wijze.

-Aandachtspunt Anonimiteit van de tipgever
-Telefoonnummer tipgever niet in melding maar in begeleidende mail zetten voor HHér of SR

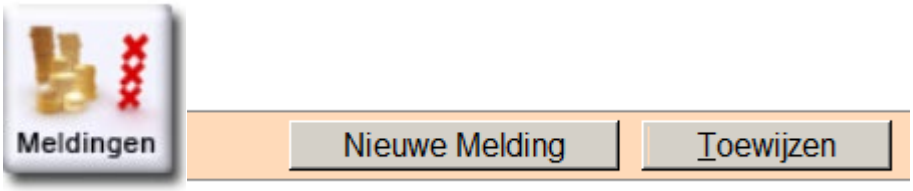
Vooronderzoek in systemen voorafgaand aan de melding in Sherlock:
Uitkering ja/nee, makelaarssuite, focus ,Sherlock: trede klant en team bepalen waar melding onder valt. Daarna melding opvoeren in Sherlock
In Focus staat rechtsboven beheerteam werk: wat daar achter staat hou je aan voor de verdeling.

Hoe verwerk je de MBA melding?

Nieuwe melding maken in Sherlock.

Team rol op: meldpunt bijstandsfraude Amsterdam MDW vooronderzoek controle

In Sherlock klik je op meldingen, dan op nieuwe melding.



Dan vul je de volgende tekstblokken in:

Gegevens vastlegger:

Organisatie onderdeel: Meldpunt Bijstandsfraude A'dam (als je een melding invoert vanaf MBA) telefonisch, schriftelijk, email, mondeling.

Bestemd voor: hier vul je in voor welk onderdeel van de afdeling HH- de melding bestemd is.

Keuze:
HH-Activering
HH-BIJZONDERE DOELGROEPEN
HH-Intake
HH-Projecten
HH-WERK
Meldpunt bijstandsfraude Amsterdam
***Top 600 altijd naar Opsporing**
***Zwerfjongeren naar Bijzondere doelgroepen**
***Jongeren zijn nog niet ingedeeld, kijk onder beheerteamwerk: als daar staat jongeren dan onderverdelen naar de desbetreffende medewerker Vooronderzoek waar klant ingeschreven staat(zie focus)**

Paraafnummer(spreekt voor zich)

Meldingswijze: keuzemenu(spreekt voor zich)

Gegevens Tipgever

Naam van de melder: (behalve als het een anonieme tip is) dan anoniem
Soort Tipgever: Keuzemenu
Betrouwbaarheid: bij Instanties, collega's, Politie ect. vul je in zeer betrouwbaar.
Meestal bij melding burgers: betrouwbaarheid onbekend

Gegevens melding

Betrokkenen (naam + adm.nummer) +eventueel naam passieve partij + passief adm. nummer
Onderwerp hier invullen in paar woorden waar het over gaat:
Categorie melding: is een keuzemenu, neem de juiste categorie

Inhoud melding: hier plak je de mail of tip die je hebt ontvangen. Dit veld is alleen bedoeld voor de fraudemelding, bij een geschreven tip brief neem je precies over wat er staat, dus ook de schrijffouten.

Er wordt in dit veld geen Noot Rapporteur meer geplaatst. Al jouw bevindingen zet je bij Notities.

*Vanaf wanneer uitkering + welke norm
*Sherlock raadplegen of klant al eerder in onderzoek is geweest. Indien ja, dat vermelden.
* In Focus/Socrates kijken als tip is zwart werk/of inkomsten worden gekort.
*Eventuele andere bevindingen.

Noteer nu het meldnummer(zoekt makkelijker)

Op dit moment zit je in de rol van Meldpunt Bijstandsfraude

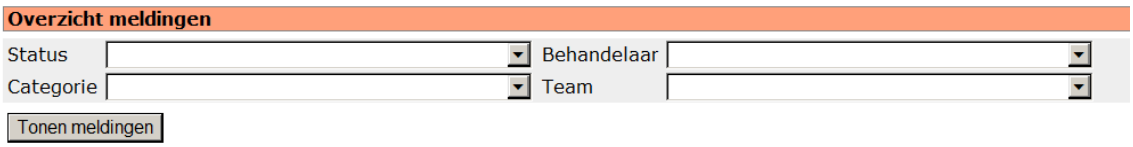
Druk nu op Verzenden.

Dit gedeelte is nu klaar, en ook niet meer aan te passen.

Dan klik je links op dit ICOON.

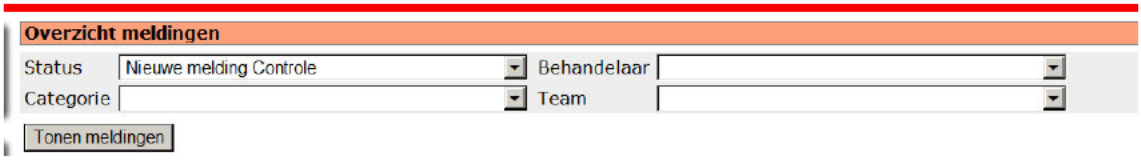


Dan verschijnt deze optie:



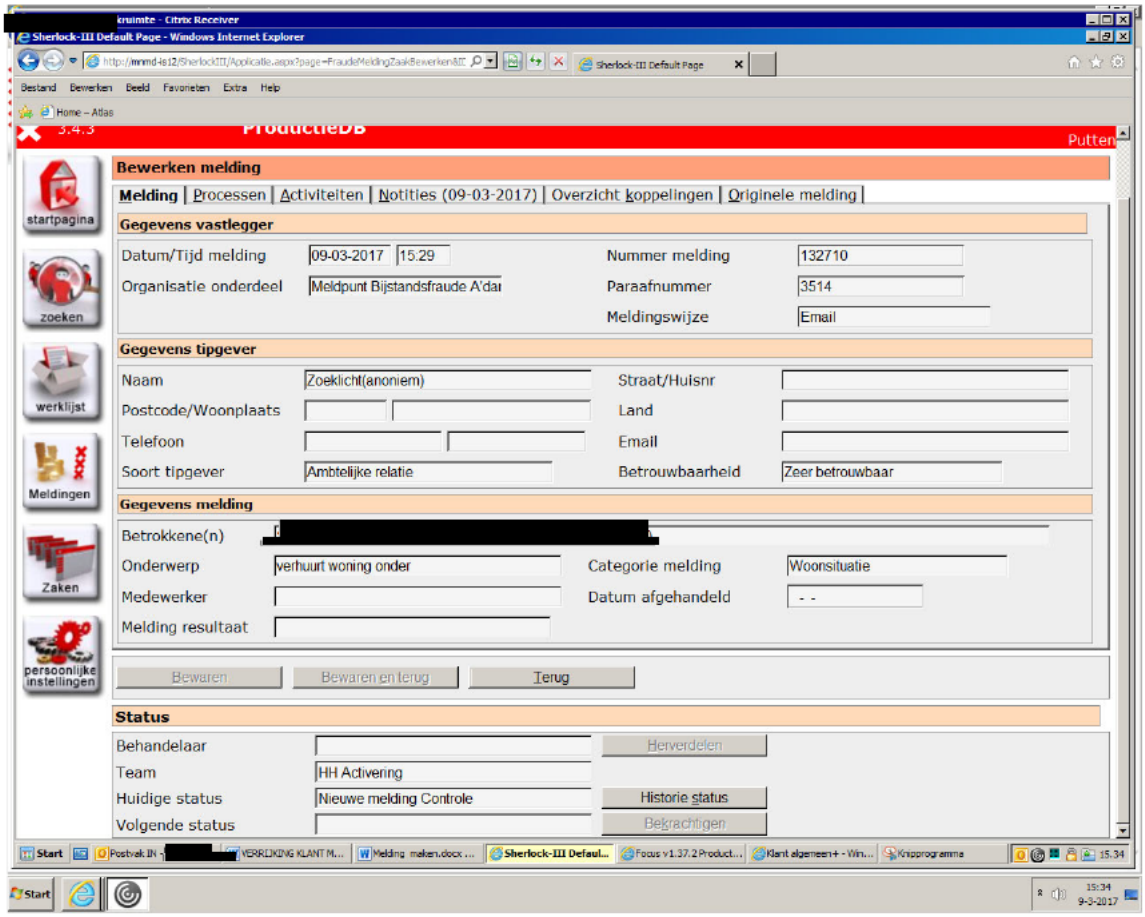
Bij Status afrol menu klik je nieuwe melding, voor de rest vul je niets in.

Dan klik je hier om je melding terug te vinden



Dan zie je de melding verschijnen en klik je op de melding vooraan om de melding op te roepen.

Klik op het juiste meldnummer…dan verschijnt de melding.



Je ziet dat de melding op het juiste team al staat, doordat het bij de melding in het 1ste veld al in het juiste team gezet is: bij bestemd voor:

NU kan je ook nog wijzigen als je ziet dat het onderzoek door een ander team opgepakt moet worden.
kies bij het onderdeel status het juiste team
Kies volgende status: melding controle in behandeling.

KOPPELEN IN SHERLOCK

Vergeet niet de clienten te koppelen, anders is het lastig om de melding terug te vinden in Sherlock.

Kies: bovenin gekoppelde objecten, dan rechts koppelen
Bij zoekcriteria vul je administratienummer in, klik op vakje en kies: gaat over klant(meestal)

Passieve partij altijd koppelen aan de Actieve partij, de Handhaving specialist of Rechercheur handelt altijd de zaak af in de Actieve partij.

In principe is je melding nu klaar om naar het desbetreffende Team te sturen.

Klik bovenin op Notities en daarna op Overzicht. Dan zie je een duidelijk overzicht inclusief meldnummer. Dit wordt dan verzonden inclusief de originele melding naar de desbetreffende postvakken.

Kies het adres met 1 poppetje ervoor:

Activering Handhaving Inkomen
Werk Handhaving Inkomen
Intake Handhaving Inkomen
Projecten Handhaving Inkomen

ALS EEN ZAAK VOOR OPSPORING bestemd is **DAN KIES JE IN SHERLOCK BIJ VOLGENDE STATUS OPSPORING.**

Hier volgen alvast criteria voor een melding overdracht Opsporing, bij twijfel kan je altijd even overleggen met een Sociaal Rechercheur.

***Handel in drugs (wiet plantage)**
***Melding over snorders(Georgetine)**
***Nep dope**
***Alle bevragingen C.Q vorderingen van politie/Km'er via HH projecten/Opsporing**
***Onderzoek waar een ambtenaar bij betrokken is.**
***Bezit vuurwapen**
*** Top 600**
***Bij benadeling boven de € 50.000.—**

Toelichting:
Als er een melding wordt aangemaakt vanuit het MBA moet uiteraard beoordeeld worden, waar de melding naar toe gaat.(Dit proces wordt nader uitgewerkt door [redacted]

Verwerking in Excelbestand:

Het Excel bestand wordt niet meer bijgewerkt. Als er in Sherlock goed geregistreerd wordt, is alle informatie uit Sherlock te filteren.