Werkinstructie MBA

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:

Je gebruikt je eigen werktelefoon.
Marcella zorgt dat de MBA telefoon omgezet wordt op jouw nummer, als je dienst hebt.
Diensten zijn van 9.00 uur tot 17.00 uur.

2. Schriftelijke meldingen per post :

De schriftelijke melding die binnenkomen via de post worden gescand door de postkamer naar de mailbox van het MBA. Deze moeten dagelijks afgehandeld worden. Mocht het zo zijn dat je nog vragen hebt aan de melder of moet wachten op een antwoord, zet dan bij de melding even dat jij hem in behandeling hebt. Dit doe je door bij bericht bewerken te klikken zo kun je iets boven aan de melding typen.

De schriftelijke melding wordt net als de telefonische melding en per post of persoonlijk , verwerkt in Sherlock.
De schriftelijke meldingen worden bewaard bij de postkamer en Marcella zal deze ophalen en bewaren in mappen.

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.

4. Persoonlijk melding aan de balie:

Alleen op afspraak, ivm kamer reserveren.
De melding dient dan persoonlijk opgenomen te worden.
De verwerking van de melding gaat op dezelfde wijze.

Aandachtspunt Anonimiteit van de tipgever
-Telefoonnummer tipgever nooit in melding zetten.
Hierover is beleid in de maak, zodra dit er is voegen we deze hierin.

In Focus staat rechtsboven beheerteam :
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
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 en persoonlijk.

Wijzig dus je teamrol in Medewerker Bijstandsfraude Amsterdam
Hier klik je op
Dan druk je op OK, en dan druk je links op meldingen,
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.(als het anoniem is zonder emailadres)
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 en dan op sluiten.
Dit gedeelte is nu klaar, en ook niet meer aan te passen.

Dan klik je links op dit ICOON.
Nu komt het meest belangrijke, zet je teamrol op medewerker Vooronderzoek waar de melding voor bestemd is.
Dan zet je Team op de juiste afdeling waar de melding onder valt.
(deze kies je als je de melding zelf afhandelt op het MBA.(bijvoorbeeld niet onderzoek waardig of overdracht Marktplein enz.....)
Dan druk je op Tonen melding, en kom je in de juiste lijst en dan kan je altijd je melding weer terugvinden. En aanpassen waar nodig(in dit scherm).
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:
Zet de melding in behandeling op je zelf, dan kan je beginnen om de klant te koppelen aan de melding.

KOPPELEN IN SHERLOCK

Vergeet niet de cliënten 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

ALS EEN ZAAK VOOR OPSPORING bestemd is DAN KIES JE IN SHERLOCK BIJ VOLGENDE STATUS STRAFRECHT.
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
*Onderzoek waar een ambtenaar bij betrokken is.
*Bezit vuurwapen
* Top 600
*Bij benadeling boven de € 50.000.—