

Kwaliteitsplan uitvoering cr 37

1-	Inleiding	2
2-	Kwaliteitsborging algemeen	3
3-	Globale schets kwaliteitsborging	5
4-	Proces automatisch continueren	9
5-	Proces eerste aanvraag	12
6-	Risico- inschatting uitvalrapportages	19
7-	Proces correspondentie	22
8-	Risico- inschatting correspondentie	23
9-	Generiek	24
10-	Format standaardrapportage	25
11-	Review	27
12-	Reguliere ICK (interne controle en kwaliteitszorg)	28
13-	Definities	29

Inleiding

In het plan van aanpak uitvoering cr 37 is, onder andere, als doelstelling vermeld; Een vlekkeloze en risicoloze uitvoering van CR 37 waarbij zomin mogelijk medewerkers IBS worden ingezet.

Om de doelstelling waar te maken is, onder andere, dit document opgesteld.

In dit document wordt inzicht gegeven in de maatregelen die getroffen moeten worden om de inhoudelijke kwaliteit van de werkzaamheden te waarborgen.

De maatregelen behelzen;

- het meten van de geleverde kwaliteit op de risicovolle processen en produkten door middel van kwaliteitstoetsen
- het rapporteren over de kwaliteit en de afhankelijk daarvan getroffen maatregelen
- Toezicht op de hierboven genoemde interne kwaliteitsborging

Om inzicht te geven in de risicovolle processen en produkten is een globale analyse opgesteld.

De uitvoerende partijen zullen op basis van dit document de mate en wijze van kwaliteitstoetsen concretiseren.

In dit document is niet beschreven de wijze waarop de externe partijen worden voorzien van opleiding en de wijze waarop begeleiding plaats gaat vinden.

Kwaliteitsborging algemeen

In de begroting van het ministerie van VROM is de volgende operationele doelstelling opgenomen; Het garanderen van de betaalbaarheid van de doelgroep

In dit kader is het ministerie belast met de uitvoering van de huursubsidiewet.

Het aantal verwachte toekenningen huursubsidie in 2005 bedraagt 1.011.000
De verwachte budgettaire gevolgen ten laste van de begroting bedragen wat verplichtingen betreft €1.686.000.000.

Deze verplichtingen dienen rechtmatig tot stand te komen.

In principe genereert het systeem zonder tussenkomst van de medewerker de rechtmatige afhandeling van aanvragen. In het systeem zijn maatregelen getroffen die voorkomen dat aanvragen waar “afwijkingen” voorkomen, zonder meer worden afgehandeld. Die maatregelen zorgen er voor dat de betreffende aanvragen van een status worden voorzien. Afhankelijk van de status wordt de aanvraag aangeboden aan de medewerker d.m.v. “uitvallijsten”.

De handelingen van medewerkers die werkzaamheden verrichten voor de twee processen aanvraagbehandelingen worden dus getriggerd door het geautomatiseerd systeem en reacties van klanten.

De reacties van de klanten worden eveneens aangestuurd door het systeem. Reactieformulieren en correspondentie worden ontvangen naar aanleiding van (onvolledige) huursubsidieberichten, peildatumcontrole en beslissingen.

De kwaliteit van afhandeling van dat werkaanbod wordt bepaald door de juiste handeling op het juiste moment.

De werkinstructies zijn bepalend voor de juiste handelingen. Een adequate sturing is bepalend voor het juiste moment.

In dit document zijn de toetsen beschreven (globaal) die zekerheid moeten verschaffen over de rechtmatige uitvoering van de huursubsidiewet en een betrouwbaar inzicht moeten geven in de kwaliteit van de handelingen verricht door de medewerkers.

Deze toetsen worden verricht door aangewezen medewerkers binnen het primaire proces.

Op basis van de controles zal de werking van de afzonderlijke processen in termen van goed/fout (procedureel en financieel) worden gecategoriseerd. Analyse van de fouten kan leiden tot bijsturing van de “foutieve” handelingen, het effectiever/efficiënter inrichten van de processen en/of herstel van “fouten”. Tevens wordt inzicht gegeven of sprake is van een gevolgfout.

Om te kunnen beoordelen of de interne kwaliteitscontrole voldoende inzicht geeft in het reilen en zeilen van de externe partijen zal IBS moeten kijken of de kwaliteitscontroles betrouwbaar, volledig en juist tot stand zijn gekomen. Pas dan kan IBS volledig steunen op de

werkzaamheden van de partijen. Dit zal gebeuren d.m.v. een review door de senioren en allrounders.

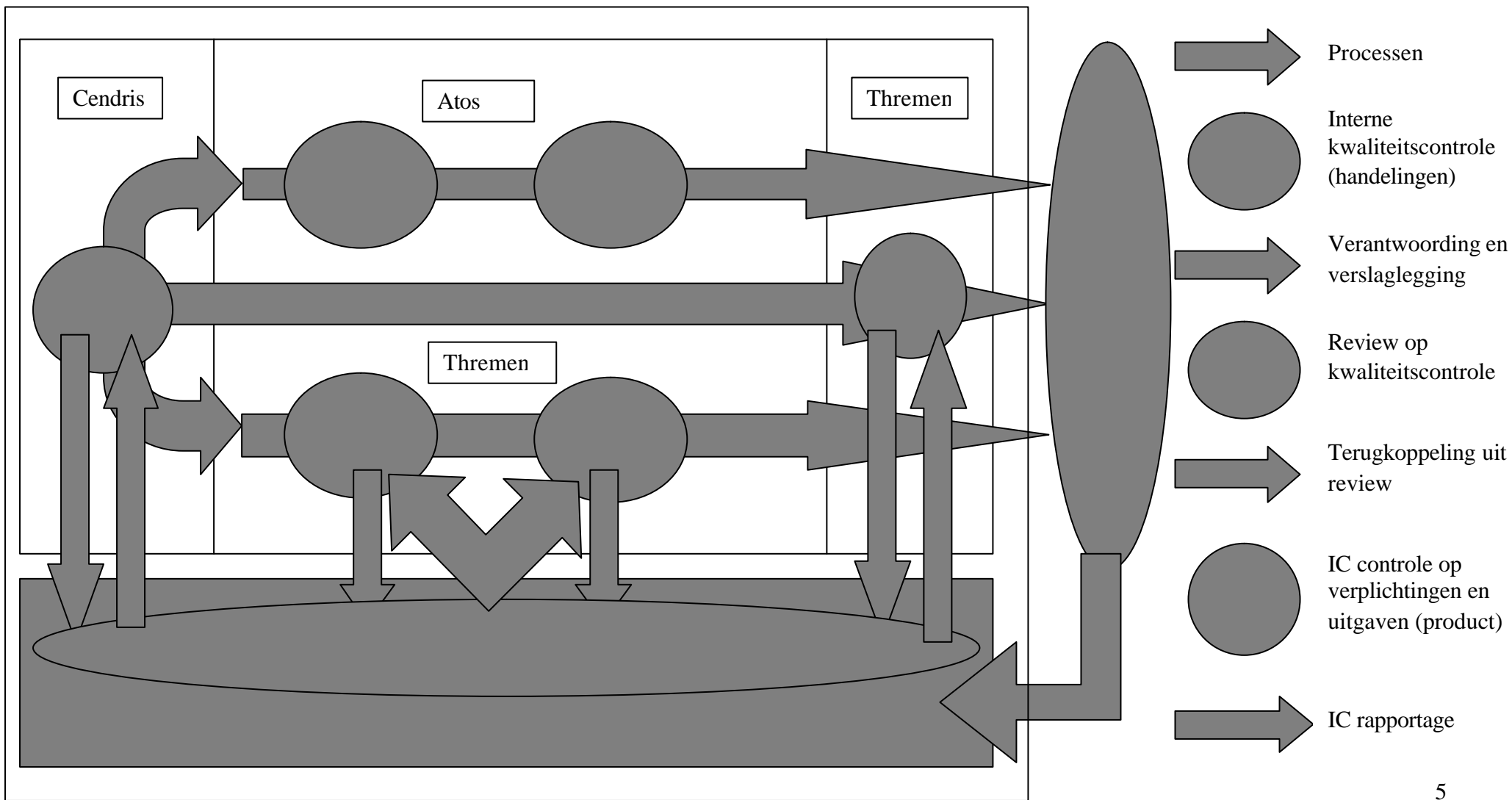
Voorwaarde hiervoor is dat de toetsen, verricht door de partijen, controleerbaar zijn (audittrail).

De bevindingen uit de review zullen teruggekoppeld worden aan de partijen en IBS.

Resultaten kunnen leiden tot bijsturing in kwantitatieve en kwalitatieve zin.

Het samenspel van systeem en handmatige handelingen en het frequent controleren van die handelingen dienen uiteindelijk een rechtmatige, betrouwbare en doelmatige uitvoering van de huursubsidiewet. Door interne controle, zal met een nog te bepalen frequentie, een representatieve steekproef genomen worden op de aangepaste verplichtingen teneinde (extra) zekerheid te verschaffen over rechtmatige uitvoering van de huursubsidiewet door het project cr 37.

Globale schets kwaliteitsborging (beheersmaatregelen)



Processen

Een (deel)proces beoogt een bepaalde doelstelling te bereiken.

De kwaliteit van de handelingen die verricht worden in de (deel)processen zijn o.a. bepalend voor het resultaat.

Om de handelingen in goede banen te leiden zijn beheersmaatregelen in het proces ingebed. Het resultaat (doelstelling) van het proces (standaard, maatwerk, mix) is bepalend voor de inrichting van de beheersmaatregelen. Standaardresultaat vereist met name beheersmaatregelen bij aanvang van het proces. Maatwerk aan het eind van het proces.

Interne kwaliteitscontrole

Alle processen die i.h.k.v. de rechtmatige uitvoering van de huursubsidiewet zijn ontwikkeld moeten op hun werking worden beoordeeld. De inrichting van de processen geeft inzicht in de mate van getroffen beheersmaatregelen. De kwaliteitscontroles door de externe partijen zullen zich derhalve daarop richten teneinde de werking te beoordelen.

Wie: externe partijen

Frequentie: continue

Mate: afhankelijk van instroom

Verantwoording en verslaglegging

Op basis van de controles zal de werking van de afzonderlijke processen in termen van goed/fout worden gecategoriseerd. Analyse van de fouten kan leiden tot bijsturing van de “foutieve” handelingen, herstelacties of het effectiever/efficiënter inrichten van de processen.

Wie: externe partijen

Frequentie: wekelijks

Review op kwaliteitscontrole

Om te kunnen beoordelen of de interne kwaliteitscontrole voldoende inzicht geeft in het reilen en zeilen van de externe partijen zal IBS moeten beoordelen of de kwaliteitscontroles betrouwbaar, volledig en juist tot stand zijn gekomen. Pas dan kan IBS volledig steunen op de werkzaamheden van de partijen.

Wie: IBS medewerkers (senioren)

Frequentie: wekelijks

Mate: afhankelijk van aantal kwaliteitscontroles

[]

Terugkoppeling uit review

De bevindingen uit de review zullen teruggekoppeld worden aan de partijen en IBS. Resultaten kunnen leiden tot bijsturing in kwantitatieve en kwalitatieve zin.

Wie: IBS medewerkers (senioren)
Frequentie: wekelijks

[]

IC controle op verplichtingen en uitgaven

Uiteindelijk is de doelstelling van de huursubsidiewet wat uitvoering betreft het aangaan van verplichtingen (eerste beslissingen en wijzigingen daarop) en het doen van betalingen. Deze dienen rechtmatig tot stand te komen.

De beheersmaatregelen die getroffen zijn dienen een bepaalde mate van kwaliteit (binnen de gestelde toleranties) te garanderen.

Om (extra) zekerheid te verschaffen omtrent de rechtmatigheid zal door IC (afhankelijk van en aanvullend op de kwaliteitstoetsen) met een bepaalde frequentie steekproeven worden getrokken en conform vastgestelde werkprogramma's de rechtmatigheid worden beoordeeld.

Wie: ICK
Frequentie: nog te bepalen
Mate: afhankelijk van realisatie productie

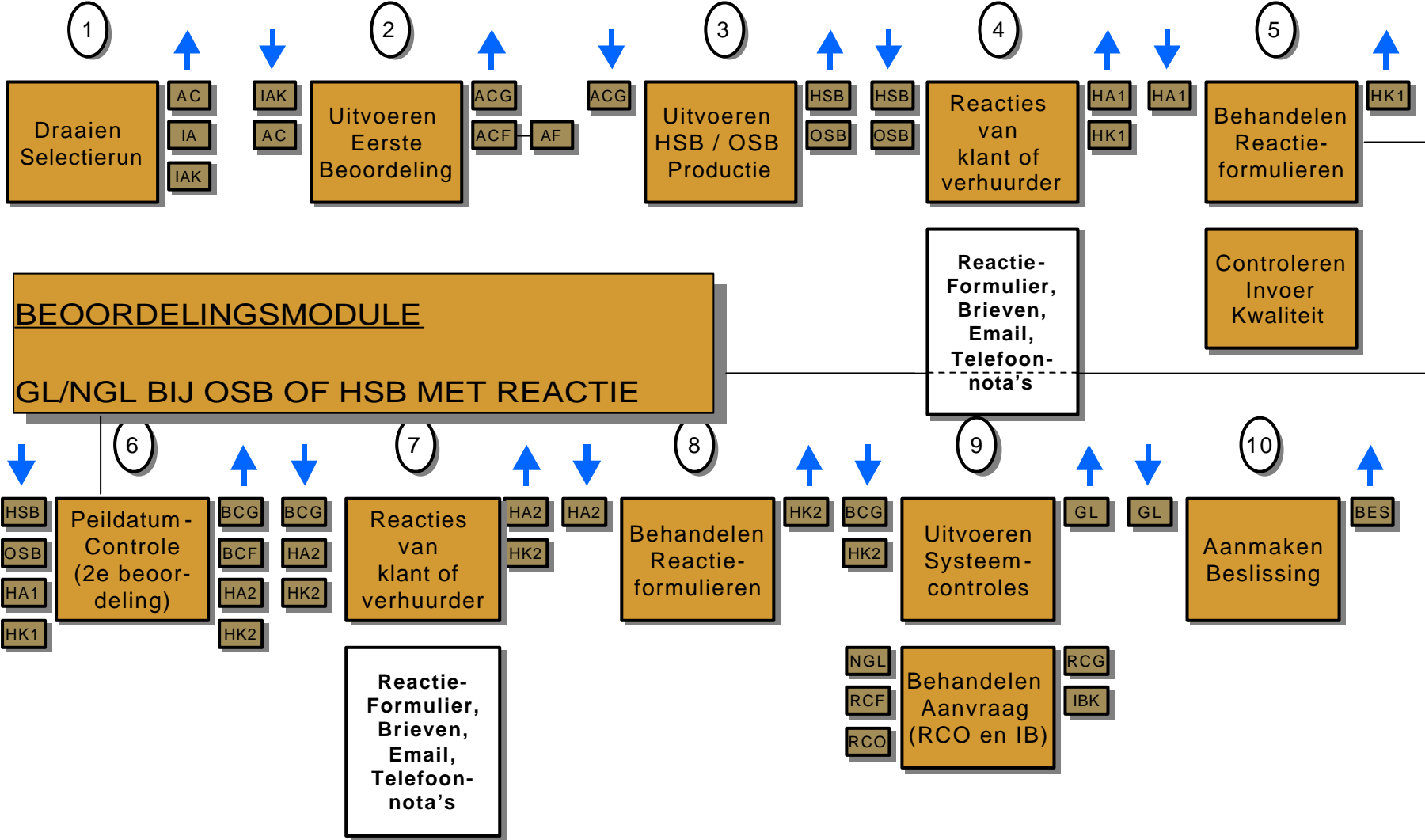
[]

IC rapportage

Bevindingen uit de IC controle worden gerapporteerd aan IBS en zullen inzicht verschaffen in de mate van rechtmatige uitvoering van de HSW.

Wie: ICK
Frequentie: nog te bepalen

Proces Automatisch Continueren



Kwaliteitstoetsen proces automatisch continueren

Processtap 6: ACA011R

Processtap 8: AHA003R

Processtap 9: IBA017R

6- Kwaliteitstoets afhandelen rapport ACA011R

- Doelstelling: Bij de beoordeling van AC aanvragen op juistheid en volledigheid op de peildatum kan om diverse redenen uitval ontstaan (o.a. aanvrager is vertrokken, iemand is erbij gekomen, aanvrager is overleden, vorige CR bestond geen recht op IHS). Alle uitvallers van deze beoordeling worden vermeld op rapport ACA011R. De aanvraag heeft de status HA2. Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig oplossen van de reden van uitval.
- Kwaliteitstoets op totale populatie o.b.v. cr.36. Het aantal bedraagt eenmalig 60 posten op basis van 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid, te controleren na afhandeling van het rapport (september/oktober 2005).
- Steekproef trekken op rapport ACA011R (hierop staan de uitgevallen AC aanvragen na beoordeling op de peildatum).
- Norm: werkinstructie.
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moet eenmalig aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen

8- Kwaliteitstoets verwerking behandellijst AHA003R

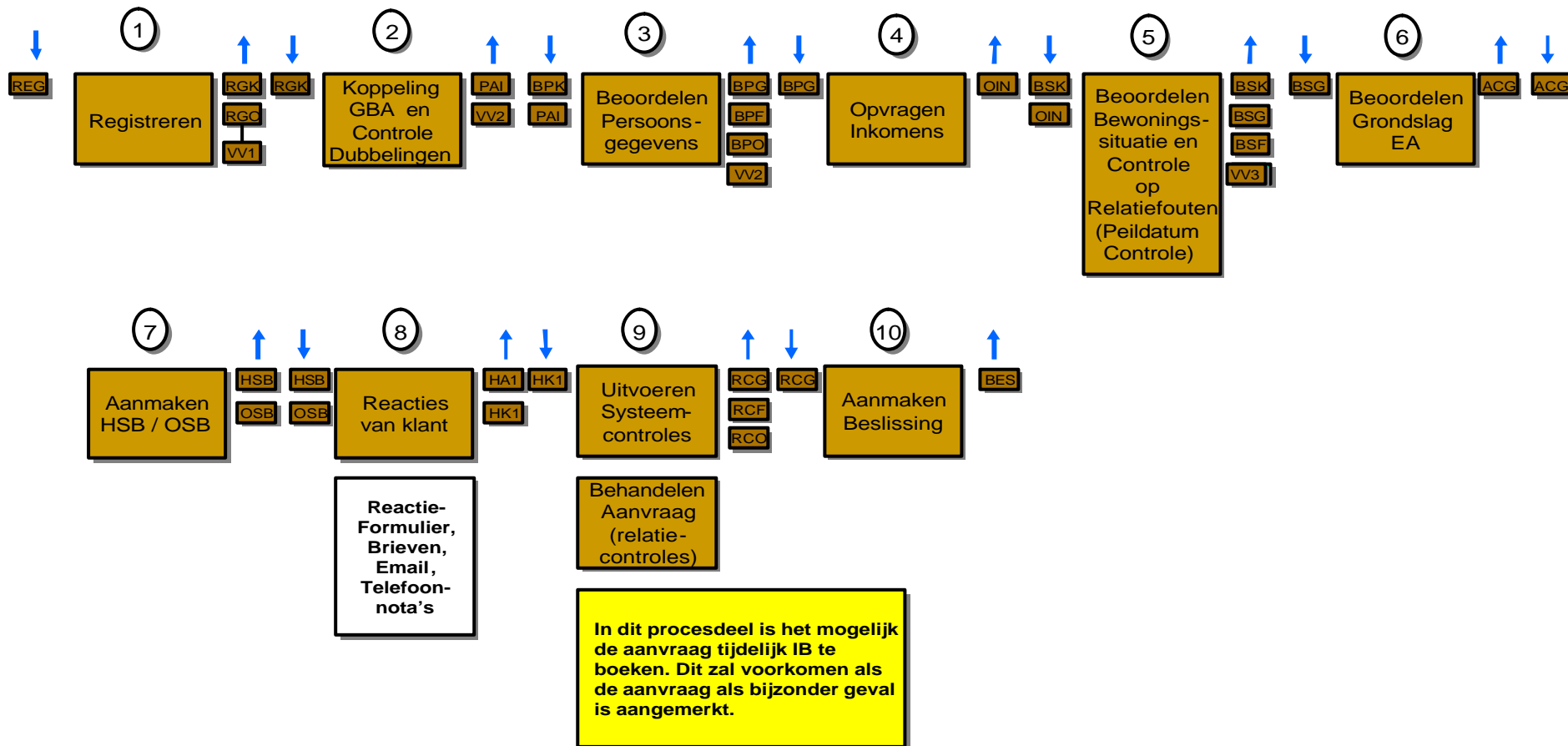
- Doelstelling: Reactieformulieren worden door middel van data entry door Cendris in het systeem ingevoerd. De ingevoerde gegevens worden geautomatiseerd beoordeeld en afgehandeld. Op de rapportage AHA003R worden de formulieren met alle uitvalredenen vermeld waarvoor een risico bestaat op een onjuiste toekenning en waarvan de invoer niet geautomatiseerd kan worden verwerkt. Dit kan worden veroorzaakt door o.a. een verschil in inkomen, een verschil in huurgegevens, mutaties in de huishoudsamenstelling, indicatie bijzondere behandeling. Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig oplossen van de verschillen.
- Kwaliteitstoets op totale populatie o.b.v. cr.36 (t/m week 8) 72.342 reactieformulieren. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de aantallen gedurende een bepaalde periode. Tijdens de “piekperiode” bedraagt het aantal 60 per week op basis van 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid. Het aantal na de “piekperiode” vaststellen op basis van de omvang van de uitval.
- Steekproef trekken op rapport AHA003R, hierop zijn vermeld de individuele gevallen die in betreffende week een status HA1/HA2 hebben gekregen.
- Norm: werkinstructie
- Wijze van controleren: conform controleprotocol

- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen intern moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

9- Kwaliteitstoets verwerking IBA017R (glad/niet glad en relatiecontrolefouten).

- Doelstelling proces : (NGL) Afwijking t.o.v. cr 36 beoordelen en afhandelen teneinde betrouwbare gegevens te genereren voor beslissing of (RCF) opheffen van conflicterende gegevens in het systeem aanwezig van een persoon of object.
- Kwaliteitstoets op totale populatie o.b.v. cr 36 (t/m week 7) NGL 77.933 RCF ?
Aantal bedraagt 60 per week (o.b.v. 95 % betrouwbaarheid en 5 % onnauwkeurigheid).
- Steekproef trekken op rapport XXXX (hierop zijn vermeld de individuele gevallen die in desbetreffende week van status NGL of RCF naar IBK, RCG of BES zijn gewijzigd). Dit rapport moet nog ontwikkeld worden.
- Norm: werkinstructie
- Wijze van controleren: conform controleprotocol
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen intern moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

PROCES EERSTE AANVRAAG



Kwaliteitstoetsen proces eerste aanvragen

Processtap 2: COA013R/COA014R

Processtap 3: EAV002R/COA 016R

Processtap 5: EAV001R/EAV004R

Processtap 8: AHA003R

Processtap 9: IBA017R

IBA018R (hangende aanvragen)

2- Kwaliteitstoets afhandelen rapport COA013R

(exclusief de posten die vermeld staan op rapport COA014R)

- Doelstelling: Bij het plaatsen en verwijderen van afnemersindicaties in de GBA en bij het verwerken van spontane berichten doen zich fouten voor, die worden gemeld op rapport COA013R. Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig oplossen van die fouten.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten, 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid.
- Steekproef trekken op rapport COA013R (hierop staan de fouten vermeld die zich in desbetreffende week voor hebben gedaan bij het plaatsen/verwijderen van een afnemersindicatie en het verwerken van spontane berichten).
- Norm: werkinstructie => is er niet
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

Kwaliteitstoets afhandelen rapport COA014R

- Bij de beoordeling van objectgegevens is er een verschil geconstateerd in de registratie van de nadere aanduiding in VHS ten opzichte van die in de GBA. Als gevolg hiervan kan er bij het object geen afnemersindicatie worden geplaatst. Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig oplossen van de verschillen.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten, 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid.
- Steekproef trekken op rapport COA014R (hierop staan de objecten vermeld waar bij de beoordeling op objectgegevens in desbetreffende week een afwijking in de registratie van de nadere aanduiding is geconstateerd tussen VHS en GBA, het rapport is een extract van COA013R).
- Norm: werkinstructie => is er niet
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

3- Kwaliteitstoets afhandelen rapport EAV002R (exclusief de posten die vermeld staan op rapport COA016R)

- Doelstelling proces: Bij de beoordeling van persoonsgegevens is er een verschil geconstateerd in de registratie van een of meer subjectgegevens in VHS ten opzichte van die in de GBA. De aanvraag heeft de status BPF (beoordeling persoonscontrole fout) met als reden “GBA koppeling afwezig”.
Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig oplossen van de verschillen.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten, 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid.
- Steekproef trekken op rapport EAV002R (hierop staan de subjecten vermeld waar bij de beoordeling op persoonsgegevens in desbetreffende week een afwijking in de registratie is geconstateerd tussen VHS en GBA.
- Norm: werkinstructie.
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

Kwaliteitstoets afhandelen rapport COA016R

- Doelstelling proces: Bij de beoordeling van persoonsgegevens is er een verschil geconstateerd in de registratie van een of meer subjectgegevens in VHS ten opzichte van die in de GBA. De aanvraag heeft de status BPF (beoordeling persoonscontrole fout) met als reden in behandeling “fout persoonscontrole”.
Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig oplossen van de verschillen.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten, 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid.
- Steekproef trekken op rapport COA016R (hierop staan de subjecten vermeld waar bij de beoordeling op persoonsgegevens in desbetreffende week een afwijking in de registratie is geconstateerd tussen VHS en GBA, het rapport is een extract van EAV002R).
- Norm: werkinstructie.
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

5- Kwaliteitstoets op rapport EAV001R bij 1e aanvraag

Inleiding: In het proces wordt het rapport EAV001R wekelijks uitgedraaid en aangeleverd door PINK Roccade. Dit rapport bestaat uit 4 delen.

1. Niet te identificeren subjecten
2. Iemand erbij- (meer dan 5 personen)
3. Bewoningssituatie subject fout
4. Overlappende subsidietijdvakken

Deel 1

- Doelstelling proces: Bij het vergelijken van het opgegeven huishouden en de gegevens van de bewoningsadministratie (GBA) waarbij 1 of meerdere personen niet geïdentificeerd worden. Dit is vaak te wijten aan het niet (op tijd) inschrijven op het subsidieadres.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten., 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid
- Steekproef (60 posten) wekelijks trekken op het rapport EAV001R.
- Norm : werkinstructie
- Wijze van controleren: conform controleprotocol
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen d.m.v. rapportage naar de kwaliteitscontroleur met:
 - resultaten goed/fout
 - procedureel/financieel
 - analyse oorzaken
 - getroffen maatregelen
 - advies voor de toekomstige managementmaatregelen

Deel 2

- Doelstelling proces: Evenals het rapport EAV004R vermeldt deel 2 van EAV001R de aanvragen waarbij iemand in de Bewoningsadministratie voorkomt die niet op de aanvraag staat met het grote verschil dat EAV001R meer dan vijf “iemand erbij” vermeld.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten. 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid
- Steekproef (60 posten) wekelijks trekken op het rapport EAV001R.
- Norm: werkinstructie
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen d.m.v. rapportage naar de kwaliteitscontroleur met:
 - resultaten goed/fout
 - procedureel/financieel
 - analyse oorzaken
 - getroffen maatregelen
 - advies voor de toekomstige managementmaatregelen

Deel 3

- Doelstelling proces: Als de koppeling met de GBA niet is gelukt dan ontbreekt de Bewoningssituatie. Zonder BA kan er geen bewoningscontrole plaatsvinden. Als noodoplossing kan het woonadres van de subjecten vergeleken worden met het subsidieadres.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten. 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid
- Steekproef (60 posten) wekelijks trekken op het rapport EAV001R.
- Norm: werkinstructie
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen d.m.v. rapportage naar de kwaliteitscontroleur met:
 - resultaten goed/fout
 - procedureel/financieel
 - analyse oorzaken
 - getroffen maatregelen
 - advies voor de toekomstige managementmaatregelen

Deel 4

- Doelstelling proces: Hierin worden overloop situaties op zowel object als subject (alleen bij de aanvrager) aangegeven. Een combinatie van overlap wordt in het rapport aangegeven als objectoverlap. Vanaf februari 2004 wordt alleen overlap gegeven als de voorliggende aanvraag de status HSB/OSB of verder heeft. Dus als er betaling mogelijk is bij de voorliggende aanvraag.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten. 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid
- Steekproef (60 posten) wekelijks trekken op het rapport EAV001R.
- Norm: werkinstructie
- Wijze van controleren: conform controleprotocol
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen door d.m.v. rapportage naar de kwaliteitscontroleur met:
 - resultaten goed/fout
 - procedureel/financieel
 - analyse oorzaken
 - getroffen maatregelen
 - advies voor de toekomstige managementmaatregelen

8- Kwaliteitstoets verwerking behandellijst AHA003R

- Doelstelling: Reactieformulieren worden door middel van data entry door Cendris in het systeem ingevoerd. De ingevoerde gegevens worden geautomatiseerd beoordeeld en afgehandeld. Op de rapportage AHA003R worden de formulieren met alle uitvalredenen vermeld waarvoor een risico bestaat op een onjuiste toekenning en waarvan de invoer niet geautomatiseerd kan worden verwerkt. Dit kan worden veroorzaakt door o.a. een verschil in inkomen, een verschil in huurgegevens, mutaties in de huishoudsamenstelling, indicatie bijzondere behandeling. Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig oplossen van de verschillen.
- Kwaliteitstoets op totale populatie o.b.v. cr.36 (t/m week 8) 72.342 reactieformulieren. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de aantallen gedurende een bepaalde periode. Tijdens de “piekperiode” bedraagt het aantal 60 per week op basis van 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid. Het aantal na de “piekperiode” vaststellen op basis van de omvang van de uitval.
- Steekproef trekken op rapport AHA003R, hierop zijn vermeld de individuele gevallen die in betreffende week een status HA1/HA2 hebben gekregen.
- Norm: werkinstructie
- Wijze van controleren : conform controleprotocol
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen intern moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

Kwaliteitstoets afhandelen rapport IBA018R

- Doelstelling: Wanneer de aanvraag retour is gezonden naar de huurder in verband met het ontbreken van bepaalde gegevens wordt de desbetreffende aanvraag vermeld op rapport IBA018R. Aan de hand van dat rapport moet IBS beoordelen of de ontbrekende gegevens ingevoerd kunnen worden.
Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig toepassen van de nog in te voeren gegevens.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten, 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid.
- Steekproef trekken op rapport IBA018R (hierop staan de aanvragen vermeld waarbij sprake is van een aanvraag waar nog gegevens van ontbreken).
- Norm: werkinstructie.
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

Risico-inschatting uitvalrapportages

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven over de doelstelling van de verschillende uitvalrapportages en de kans dat de vermelde schade zich manifesteert indien de rapportages niet of niet juist worden afgehandeld. De kans op het onjuist behandelen van de rapportages wordt tevens beïnvloed door de complexiteit van de handelingen die verricht moeten worden. Een en ander resulteert in een sterrenbeoordeling van het restrisico van laag * tot hoog *****. Het restrisico zal door toezicht in de zin van kwaliteitstoetsen en de daaruit getroffen maatregelen worden gereduceerd.

ACA011R	
Bij de beoordeling van AC aanvragen op juistheid en volledigheid op de peildatum kan om diverse redenen uitval ontstaan (o.a. aanvrager is vertrokken, iemand is erbij gekomen, aanvrager is overleden, vorige CR bestond geen recht op IHS). Alle uitvallers van deze beoordeling worden vermeld op rapport ACA011R. De aanvraag heeft de status HA2.	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Aanvraag blijft “hangen” Geen beslissing ergo geen betaling
Onjuist behandelen	Foutieve, onbetrouwbare gegevens worden gehanteerd bij toekenning. Financiële fout.
Complexiteit	Laag
“rest”risico	**

COA013R	
Bij het plaatsen en verwijderen van afnemersindicaties in de GBA en bij het verwerken van spontane berichten doen zich fouten voor, die worden gemeld op rapport COA013R.	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Het niet juist of niet vlaggen veroorzaakt geen of onjuiste spontane berichten en dus foutieve beslissingen (financiële fout)
Onjuist behandelen	Zie boven
Complexiteit	Hoog
“rest”risico	*****

COA014R	
Bij de beoordeling van objectgegevens is er een verschil geconstateerd in de registratie van de nadere aanduiding in VHS ten opzichte van die in de GBA. Als gevolg hiervan kan er bij het object geen afnemersindicatie worden geplaatst.	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Het niet juist of niet vlaggen veroorzaakt geen of onjuiste spontane berichten en dus foutieve beslissingen (financiële fout)
Onjuist behandelen	Zie boven
Complexiteit	Laag
“rest”risico	**

AHA003R

Reactieformulieren worden door middel van data entry door Cendris in het systeem ingevoerd. De ingevoerde gegevens worden geautomatiseerd beoordeeld en afgehandeld. Op de rapportage AHA003R worden de formulieren met alle uitvalredenen vermeld waarvoor een risico bestaat op een onjuiste toekenning en waarvan de invoer niet geautomatiseerd kan worden verwerkt. Dit kan worden veroorzaakt door o.a. een verschil in inkomen, een verschil in huurgegevens, mutaties in de huishoudsamenstelling, indicatie bijzondere behandeling.

	Mogelijke schade
Niet behandelen	Genereert onjuiste beslissing, achterwege blijven betaling, financiële fout, extra correspondentie
Onjuist behandelen	Zie boven
Complexiteit	Hoog
“rest”risico	****

COA017R

Wanneer de aanvrager overlijdt en er is sprake van een of meer achterblijvende medebewoners, wordt de desbetreffende aanvraag vermeld op rapport COA017R. Aan de hand van dat rapport moet IBS beoordelen of rolwisseling van toepassing is en zo ja, handmatig die rolwisseling toepassen.

	Mogelijke schade
Niet behandelen	Financieel gevolg, toename correspondentie
Onjuist behandelen	Zie boven
Complexiteit	Laag
“rest”risico	**

EAV002R

Bij de beoordeling van persoonsgegevens is er een verschil geconstateerd in de registratie van een of meer subjectgegevens in VHS ten opzichte van die in de GBA. De aanvraag heeft de status BPF (beoordeling persoonscontrole fout) met als reden “GBA koppeling afwezig”.

	Mogelijke schade
Niet behandelen	Het niet juist of niet vlaggen veroorzaakt geen of onjuiste spontane berichten en dus foutieve beslissingen (financiële fout)
Onjuist behandelen	Als boven
Complexiteit	Midden
“rest”risico	***

COA016R

Bij de beoordeling van persoonsgegevens is er een verschil geconstateerd in de registratie van een of meer subjectgegevens in VHS ten opzichte van die in de GBA. De aanvraag heeft de status BPF (beoordeling persoonscontrole fout) met als reden in behandeling “fout persoonscontrole”.

	Mogelijke schade
Niet behandelen	Het niet juist of niet vlaggen veroorzaakt geen of onjuiste spontane berichten en dus foutieve beslissingen (financiële fout)
Onjuist behandelen	Als boven
Complexiteit	Laag
“rest”risico	**

EAV001R

- Bij het vergelijken van het opgegeven huishouden en de gegevens van de bewoningsadministratie (GBA) waarbij 1 of meerdere personen niet geïdentificeerde worden. Dit is vaak te wijten aan het niet (op tijd) inschrijven op het subsidieadres
- Evenals het rapport EAV004R vermeldt deel 2 van EAV001R de aanvragen waarbij iemand in de Bewoningsadministratie voorkomt die niet op de aanvraag staat met het grote verschil dat EAV001R meer dan vijf “iemand erbij” vermeld.
- Als de koppeling met de GBA niet is gelukt dan ontbreekt de Bewoningssituatie. Zonder BA kan er geen bewoningscontrole plaatsvinden. Als noodoplossing kan het woonadres van de subjecten vergeleken worden met het subsidieadres.
- Hierin worden overloop situaties op zowel object als subject (alleen bij de aanvrager) aangegeven. Een combinatie van overlap wordt in het rapport aangegeven als objectoverlap. Vanaf februari 2004 wordt alleen overlap gegeven als de voorliggende aanvraag de status HSB/OSB of verder heeft. Dus als er betaling mogelijk is bij de voorliggende aanvraag.

	Mogelijke schade
Niet behandelen	Uitblijven beslissing, betaling
Onjuist behandelen	Foutieve, onbetrouwbare gegevens worden gehanteerd bij toekenning. Financiële fout.
Complexiteit	Hoog
“rest”risico	*****

IBA017R

Afwijking t.o.v. cr 36 beoordelen en afhandelen teneinde betrouwbare gegevens te genereren voor beslissing of opheffen van conflicterende gegevens in het systeem aanwezig van een persoon of object.

	Mogelijke schade
Niet behandelen	Aanvragen worden niet beslist, geen betaling
Onjuist behandelen	Onjuiste of onbetrouwbare gegevens gehanteerd bij beslissing, financiële fout
Complexiteit	Hoog
“rest”risico	****

IBA018R

Wanneer de aanvraag retour is gezonden naar de huurder in verband met het ontbreken van bepaalde gegevens wordt de desbetreffende aanvraag vermeld op rapport IBA018R. Aan de hand van dat rapport moet IBS beoordelen of de ontbrekende gegevens ingevoerd kunnen worden

	Mogelijke schade
Niet behandelen	Aanvragen worden niet beslist, geen betaling
Onjuist behandelen	
Complexiteit	Midden
“rest”risico	***

Kwaliteitstoets verwerking correspondentie

- Doelstelling: beoordelen of de reactie welke per brief is binnengekomen van een klant op de juiste manier is verwerkt. De reactie kan betrekking hebben op o.a. inkomen, in huurgegevens, huishoudsamenstelling, of een verzoek om bijzondere behandeling. Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig afhandelen van de correspondentie.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de binnengekomen correspondentie. Aantal bedraagt 60 per week (op basis van 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid).
- Steekproef trekken op de afgehandelde correspondentie, voordat deze worden afgevoerd.
- Norm: werkinstructie
- Wijze van controleren conform controleprotocol
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

Risico-inschatting correspondentie

PM

De volgende onderwerpen . Per soort is evenals bij de uitvalrapportages een risico-inschatting aangegeven.

Inkomen	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Toename correspondentie, klachten, onjuiste beslissing
Onjuist behandelen	Financiële fout, toename bezwaarschriften
Complexiteit	Midden
“rest”risico	***

Huurgegevens	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Toename correspondentie, klachten, onjuiste beslissing
Onjuist behandelen	Financiële fout, toename bezwaarschriften
Complexiteit	Laag
“rest”risico	**

Huishoudsamenstelling	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Toename correspondentie, klachten, onjuiste beslissing
Onjuist behandelen	Financiële fout, toename bezwaarschriften
Complexiteit	Midden
“rest”risico	***

bijzondere behandeling	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Toename correspondentie, klachten, onjuiste beslissing
Onjuist behandelen	Financiële fout, toename bezwaarschriften
Complexiteit	Hoog
“rest”risico	****

Passendheid	
	Mogelijke schade
Niet behandelen	Toename correspondentie, klachten, onjuiste beslissing
Onjuist behandelen	Financiële fout, toename bezwaarschriften
Complexiteit	midden
“rest”risico	***

Generieke controles

Kwaliteitstoets afhandelen rapport COA017R

- Doelstelling: Wanneer de aanvrager overlijdt en er is sprake van een of meer achterblijvende medebewoners, wordt de desbetreffende aanvraag vermeld op rapport COA017R. Aan de hand van dat rapport moet IBS beoordelen of rolwisseling van toepassing is en zo ja, handmatig die rolwisseling toepassen. Deze controle moet inzicht geven in het al dan niet juist, tijdig en volledig toepassen van de rolwisseling.
- Kwaliteitstoets op totale populatie. Het aantal te controleren posten moet worden vastgesteld op basis van de omvang van de lijsten, 95% betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid.
- Steekproef trekken op rapport COA017R (hierop staan de aanvragen vermeld waarbij sprake is van een overleden aanvrager met achterblijvende medebewoners).
- Norm: werkinstructie.
- Wijze van controleren: conform controleprotocol.
- Verslaglegging en verantwoording van bevindingen moeten wekelijks aan de projectleider en de opdrachtgever worden verstrekt. In de standaardrapportage moet tenminste worden vermeld: de resultaten goed/fout, de resultaten procedureel/financieel (geëxtrapoleerd naar totale populatie), een analyse, de oorzaken en de getroffen maatregelen.

Format Standaardrapportage

Rapportage kwaliteitstoets:					Datum:	
Opgesteld door:						
Week						
Aantal posten totale populatie						
Aantal gecontroleerd						
Aantal akkoord						
Aantal fout	procedureel	perc.	financieel	perc	bedrag	
Extrapolatie naar totale populatie (o.b.v. 95 % betrouwbaarheid en 5% onnauwkeurigheid)						
Beste schatting						
Aantal fout	procedureel		financieel		bedrag	
Maximaal						
Aantal fout	procedureel		financieel		bedrag	
Foutenanalyse						
Oorzaak	Structureel/incidenteel Kennisgebrek/onzorgvuldigheid/onnauwkeurigheid werkinstructie/gevolgfout					
Toelichting						
Getroffen/te treffen maatregel	Bijscholing/extra begeleiding/opleiding/aanpassen, verhelderen werkinstructie/intensiveren kwaliteitstoetsen (om meer zekerheid te verkrijgen)/ Financiële fouten hersteld? Totale populatie herzien ?					

Verwachte effect	Meer of minder capaciteit productie of kwaliteit/structurele verbetering/
<p>Resultaten t.o.v. vorige controle:</p> <p>Effecten getroffen maatregelen:</p>	<p>Verbetering/gelijk/verslechtering</p> <p>Getroffen maatregelen effectief/ineffectief</p> <p>Effecten voor planning/productie</p>

Review

Om te kunnen beoordelen of de interne kwaliteitscontrole voldoende inzicht geeft in het reilen en zeilen van de externe partijen zal IBS moeten kijken of de kwaliteitscontroles betrouwbaar, volledig en juist tot stand zijn gekomen. Pas dan kan IBS volledig steunen op de werkzaamheden van de partijen. Dit zal gebeuren d.m.v. een review door de senioren en allrounders.

Voorwaarde hiervoor is dat zowel de werkzaamheden als de kwaliteitstoetsen, verricht door de partijen, controleerbaar zijn (audittrail).

Het meest optimaal zou zijn een centraal databasesysteem waar de controleresultaten opgeslagen worden en waaruit tevens de rapportages gegenereerd kunnen worden. Steekproefsgewijs zal door IBS medewerkers, met een nog nader te bepalen frequentie, op de gegevens uit de database een controle plaatsvinden.

De bevindingen uit de review zullen teruggekoppeld worden aan de partijen en IBS. Resultaten kunnen leiden tot bijsturing in kwantitatieve en kwalitatieve zin.

Reguliere ICK

De belangrijkste reguliere werkzaamheden van ICK (interne controle en kwaliteitszorg) zijn:

- het uitbrengen van adviezen aan het management
- het aansturen en uitvoeren van audits vanuit controlplan, risicoanalyse/of accounts
- het opleveren en onderhouden van de kwaliteitshandboeken
- het coördineren en monitoren van de afhandeling van de AD/AR rapportages
- het uitvoeren en monitoren van de structurele controles zoals vermeld in de kwaliteitshandboeken en het draaiboek
- het uitvoeren van controles en onderzoeken i.h.k.v. M&O (fraude) m.b.t. in en externe medewerkers Huursubsidie

Het uitbrengen van adviezen zal op ad hoc basis geschieden.

in goed overleg met de projectleiders zullen heel gericht audits worden uitgevoerd waarbij de opmerkingen van de AD bij de jaarverantwoording een belangrijke input zijn.

De structurele (K)controles zoals vermeld in de handboeken zullen tot die datum uitgevoerd moeten worden. In de praktijk is het zo dat in veel gevallen K ook ingezet wordt voor de controles die in principe uitgevoerd moeten worden door U maar waar zij door capaciteit/kwaliteit tekort niet aan toe komen.

De extra capaciteitsinschatting van K bij dit onderdeel is meer gericht op de monitoring van deze controles.

Definities

Rechtmatigheid

De huursubsidie is tot stand gekomen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de daaruit voortvloeiende werkinstructies.

De van toepassing zijnde wet- en regelgeving dient breed te worden geïnterpreteerd. Wet- en regelgeving omvat ook het in overeenstemming zijn met het recht (o.a. jurisprudentie).

Fouten

Er is niet juist of ten onrechte niet gehandeld.

Financiële fout

Een fout die financiële consequenties heeft.

Formele/Procedurele fout

Een fout die geen financiële consequenties heeft.

Als de fout geen financiële consequenties heeft (dit moet kunnen worden aangetoond), dan is er sprake van een formele/procedurele fout (er is geen invloed op het recht, de duur en de hoogte van de subsidie). Formele fouten dienen te worden geregistreerd want deze zijn bruikbaar voor het management bij de sturings- en beheersingscyclus. Bovendien geven deze fouten inzicht in de kwaliteit van het financieel beheer.

Indien er in wet- of regelgeving voorschriften zijn opgenomen voor de tijdigheid omvat de rechtmatigheid ook de naleving van deze voorschriften. Als door middel van doorcontroleren kan worden vastgesteld dat er geen financiële consequenties zijn geweest dan is er sprake van een formele fout.

Gevolgfouten

Een fout die is ontstaan doordat niet juist of ten onrechte niet is gehandeld door VROM/IBS/DGW.

Herstelbare gevolgfout

Een gevolgfout is herstelbaar indien dit de omstandigheden in aanmerking nemende mogelijk is. Beperkingen kunnen onder andere worden veroorzaakt door juridische en economische omstandigheden.

De rechtmatigheid is gekoppeld aan het handelen in het subsidiejaar. Dit betekent niet dat een gevolgfout geen invloed heeft op de rechtmatigheid. Hiervoor is de herstelbaarheid bepalend. Hierbij dient rekening te worden gehouden met het feit dat een eventuele herstelactie over meerdere jaren kan worden uitgevoerd.

Een gevolgfout is juridisch al dan niet herstelbaar. Als een gevolgfout juridisch niet herstelbaar is kan een herstelactie achterwege blijven (zowel individueel als in de gehele massa). Juridisch niet herstelbare gevolgfouten worden niet meegewogen in het foutenpercentage.

Als een gevolgfout juridisch wel herstelbaar is dan wordt de individuele fout altijd hersteld (naar toekomst en/of verleden; dit is afhankelijk van de juridische mogelijkheden).

Doorcontroleren

Het opheffen van de onzekerheid over de rechtmatigheid (van een gecontroleerde post) door het opvragen van de ontbrekende informatie of het op andere wijze onderbouwen van de

rechtmatigheid. Indien uit het doorcontroleren blijkt dat de post financieel fout is dan wordt deze als onrechtmatig geëvalueerd. De uitkomsten van het doorcontroleren moeten met bewijsstukken kunnen worden onderbouwd.