



Help mee het Digitaal KlantDossier betrouwbaar te houden

Handleiding procesafhandeling correctieservice

(digitale correctieverzoeken en terugmeldingen)

Mei 2011

1. Laat digitale meldingen aansluiten op bestaande wijzigingsprocessen 3
2. Vooraf inregelen proces en autorisatie maakt het afhandelen eenvoudiger 4
3. Snel vinden van wijzigingsverzoeken 5
 - 3.1. In de centrale mailbox via Suwinet-Mail 5
 - 3.2. In de centrale mailbox via Notificatiemail 5
 - 3.3. Opvragen wijzigingsverzoeken in Suwinet-Inkijk 6
4. Verwerken wijzigingsverzoeken gebeurt in eigen applicatie, het afmelden moet in Suwinet-Inkijk. 7
 - 4.1. Verwerken wijzigingsverzoeken 7
 - 4.2. Afmelden in Suwinet-Inkijk: belangrijk! 7



1. Laat digitale meldingen aansluiten op bestaande wijzigingsprocessen

Professionals van verschillende organisaties kunnen gegevens over werk en inkomen van klanten via Suwinet-Inkijk raadplegen. Burgers kunnen een deel van hun gegevens inzien via de website van het UWV WERKbedrijf (www.werk.nl / 'gegevens inzien') of www.mijnoverheid.nl.

Zowel professionals als burgers kunnen constateren dat er onjuistheden zijn in de geraadpleegde gegevens. Zij moeten dit aan de bron van de gegevens kunnen melden. De mogelijkheid bestaat om telefonisch, per brief of aan het loket een wijziging door te geven. Met het digitaal inzien van gegevens kunnen deze meldingen ook digitaal binnenkomen.

De afhandeling van de digitale meldingen (verder wijzigingsverzoeken genoemd) moet aansluiten op de bestaande processen van de niet-digitale wijzigingsverzoeken.

Deze handleiding is voor organisaties die gegevens leveren aan Suwinet-Inkijk en aan de pagina 'gegevens inzien'/mijnoverheid.nl en de mogelijkheid hebben ingeregeld om meldingen over gegevens digitaal aan te leveren. Hierin wordt beschreven waar de meldingen te vinden zijn en hoe deze af te handelen in Suwinet-inkijk.



2. Vooraf inregelen proces en autorisatie maakt het afhandelen eenvoudiger

Om een gestructureerde en daarmee snelle afhandeling van wijzigingsverzoeken te garanderen is het belangrijk een keuze te maken in het proces. Afhankelijk van de keuze moeten autorisaties toegekend worden. Deze kunnen via de leidinggevende geregeld.

Het betreft de volgende keuzes:

1. Iedere contactpersoon handelt de wijzigingsverzoeken van zijn of haar klanten af. Bij deze keuze is het van belang dat één medewerker (met back up) verantwoordelijk is voor alle meldingen die binnenkomen in de mailbox. Deze medewerker “schoont” regelmatig de mailbox; de medewerker mailt het wijzigingsverzoek door naar de betreffende contactpersoon van de klant. De contactpersoon handelt het wijzigingsverzoek af en meldt deze vervolgens af in Suwinet-Inkijk (zie hoofdstuk 4).

In dit geval moeten alle contactpersonen autorisatie krijgen voor ‘Onderhouden status wijzigingsverzoeken’ in Suwinet-Inkijk. De medewerker die verantwoordelijk is voor de verdeling van de wijzigingsverzoeken heeft een autorisatie nodig voor de centrale mailbox waar de meldingen binnenkomen.

2. De wijzigingsverzoeken worden centraal afgehandeld. Eén medewerker (met back up) is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle wijzigingsverzoeken.

Deze medewerker heeft autorisatie nodig voor de centrale mailbox en het onderdeel ‘Onderhouden statusverzoeken’ in Suwinet-Inkijk.



3. Snel vinden van wijzigingsverzoeken

Er zijn twee manieren waarop het digitale wijzigingsverzoek via de mail binnen kan komen. Daarnaast staan deze wijzigingsverzoeken in Suwinet-Inkijk.

3.1. In de centrale mailbox via Suwinet-Mail

Organisaties die aangesloten zijn op het beveiligde netwerk Suwinet-Mail krijgen een mail met gegevens in de daarvoor aangemaakte centrale mailbox. Zie onderstaand voorbeeld.

Bij gebruik van Suwinet-Mail worden de meldingen in Suwinet-Inkijk automatisch op 'in behandeling' gezet.

```
=== AantJarenWerkzaamInBeroep
=====
ClientSuwi (Burgerservicenr = 126612250)
  AtlRelatie
    Arbeidsmarktkwalificaties
      Werkervaring (NaamBeroepOngecodeerd =)
        AantJarenWerkzaamInBeroep

Oude waarde:          0
Nieuwe waarde:       1

Melder:                (BSN 123456789)
Melder telefoonnr.:   +31 (0) 687654321
Melder e-mail:        pietjebel@hotmail.com

Meldingsnummer:      4166
Wijzigingsnummer:    8334

Aanvullende informatie:
1 jaar stage bij de gemeente nunspeet was een gedeelde
```

figuur 1: voorbeeld van een wijzigingsverzoek door een klant in de mailbox via Suwinet-Mail

3.2. In de centrale mailbox via Notificatiemail

Organisaties die niet zijn aangesloten op Suwinet-Mail krijgen een notificatiemail in de centrale mailbox die hiervoor is aangemaakt. Dit is een mail zonder privacy gevoelige gegevens. Het is alleen signaal dat er een nieuwe melding is gedaan. Deze is terug te vinden in Suwinet-Inkijk.

Let op: Bij gebruik van Notificatiemail, gaat men eerst in Suwinet-Inkijk de status van de melding wijzigen van 'nieuw' naar 'in behandeling'. Deze status wordt zichtbaar voor de klant/professional. Om deze status te wijzigen klik rechtsonder op de homepage op: 'Onderhouden status wijzigingsverzoeken'. Ga in de linker kolom naar 'Notificatie'. Klik de melding aan en klik vervolgens op 'Neem in behandeling'.

3.3. Opvragen wijzigingsverzoeken in Suwinet-Inkijk

Klik rechtsonder op de homepage op: 'Onderhouden status wijzigingsverzoeken'.

Ga in de linker kolom naar 'Status'. Het opvragen kan op verschillende manieren:

Zoeken naar een specifieke melding:

Type het meldingsnummer in en klik vervolgens op 'Zoek'.

Zoeken naar alle openstaande meldingen:

Kies bij Status 'in behandeling' en bij Bron de eigen locatie. Indien gewenst kan een begin en einddatum ingevuld. Klik na het selecteren van de gewenste velden op 'zoek'.

Zie onderstaand voorbeeld voor het zoekresultaat.

Melding 5457	
Meldingsdatum/tijd	29/09/2010 11:15
Melder	(BSN 113209496)
Telefoonnr. melder	+31(0)624547251
E-mailadres melder	hoenselaar@quicknet.nl
Aanvullende omschrijving wijziging	
Wijziging	
Wijzigingsnummer	10730
Datum/tijd status	29/09/2010 11:15
Status	Nieuw - <input type="text" value="Nieuw"/>
Omschrijving bij status	<input type="text"/>
Afhandelingstermijn	<input type="text"/> <input type="text" value=""/>
Einde afhandelingstermijn	
Behandelaar	
Omschrijving afhandeling	<input type="text"/>
Gegeven	Abonneenummer
Oude waarde	24547251
Nieuwe waarde	24547251

figuur 2: voorbeeld van een wijzigingsverzoek in Suwinet-Inkijk

4. Verwerken wijzigingsverzoeken gebeurt in eigen applicatie, het afmelden gebeurt in Suwinet-Inkijk.

4.1. Verwerken wijzigingsverzoeken

Lees in het wijzigingsverzoek de oude en nieuwe waarde. (Tip: onthoudt meldingsnummer of maak print van wijzigingsverzoek(en)!)
Ga naar de eigen applicatie en wijzig het gegeven of treed in overleg met de indiener waarom het niet wordt gewijzigd.

Na wijzigen van het gegeven verschijnt de nieuwe waarde direct (bij online aanlevering) of iets later in Suwinet-Inkijk en de pagina 'gegevens inzien'/mijnoverheid.nl. Dit is afhankelijk van de wijze waarop de eigen organisatie gegevens aanlevert.

Na wijzigen van het gegeven verschijnt de nieuwe waarde direct (bij online aanlevering) of iets later in Suwinet-Inkijk en de pagina 'gegevens inzien'/mijnoverheid.nl. Dit is afhankelijk van de wijze waarop de eigen organisatie gegevens aanlevert.

4.2. Afmelden in Suwinet-Inkijk: belangrijk!

Afmelden van het wijzigingsverzoek is belangrijk voor klant en professional. Zolang een verzoek niet is afgemeld, blijft deze in Suwinet-Inkijk op 'in behandeling' staan. Ook de klant zal via 'gegevens inzien' of mijnoverheid.nl het ingediende wijzigingsverzoek op 'in behandeling' zien staan terwijl deze misschien al is afgehandeld.

Ga via de homepage van Suwinet-Inkijk naar de melding wijzigingsverzoek (zie hoofdstuk 3.3). Kies bij 'Status' (zie figuur 2) voor de gewenste optie. Geef bij 'Omschrijving afhandeling' aan waarom iets wel/niet doorgevoerd is. Dit zal de melder vanuit huis op Werk.nl bij 'mijn gegevens inzie' of Suwinet-Inkijk kunnen lezen. Klik op 'Opslaan'.

Tip: indien je meerdere meldingen hebt, staat de knop "opslaan" onderaan de pagina.