

Inleiding

De term Meldkamer van Bijzonder Onderzoek zorgt soms bij Klantenservice-medewerkers voor verwarring en soms is het voor Klantenservice-medewerkers niet duidelijk wat de Meldkamer precies doet. Deze werkinstructie beschrijft de taak van de Meldkamer.

Ook het feit dat Bijzonder Onderzoek, ter bescherming van de lopende onderzoeken, zoveel mogelijk “onder de radar” werkt, zorgt soms voor verwarring. Om meer duidelijkheid te geven zijn in deze werkinstructie enkele reminders bij contacten met de meldkamer-BO opgenomen.

Meldkamer

De Meldkamer is er om bijstandsfraude te kunnen melden. De afdeling bijzonder Onderzoek heeft geen secretariaat. De medewerkers van Bijzonder Onderzoek zijn zelf verantwoordelijk voor afspraken die ze met klanten maken.

Reminders bij contacten met de Meldkamer (BO)

De Tiplijn telefoonnummer 353 79 71. Dit nummer is voor burgers die anoniem telefonisch bijstandsfraude willen melden. Het is een nummer dat, in tegenstelling tot andere telefoonnummers van SZW, niet gelogd wordt. Er worden ook geen opnames van gemaakt voor trainingsdoeleinden.

Let op: Wanneer een tipgever via het KCC binnenkomt dan zal deze dus **niet** doorverbonden mogen worden. Er moet in zo'n geval verwezen worden naar de Tiplijn (de tipgever dient hier zelf naar toe te bellen). Daarbij kan ook de mogelijkheid worden benoemd om de melding eventueel digitaal via www.denhaag.nl te doen. Via de website kunnen eventueel bijlagen worden meegestuurd. Telefonisch contact met een tipgever heeft echter altijd de voorkeur. Op de meldkamer zitten specialisten die opgeleid zijn om gesprekken met tipgevers te voeren. Het telefonisch contact met een tipgever is doorgaans eenmalig omdat de meeste tipgevers anoniem willen blijven. Het is daarom voor BO van essentieel belang dat zij tipgevers zelf aan de lijn krijgen om zoveel mogelijk relevante informatie boven tafel te kunnen krijgen. Die informatie hebben zij nodig om te kunnen beoordelen of er voldoende aanleiding is om een onderzoek naar uitkeringsfraude te kunnen starten.

Het algemene nummer van BO 353 79 79. Dit nummer is alleen bedoeld voor die gevallen waarbij er via Socrates geen collega van BO te vinden is. Is er wel een BO-collega te vinden, dan moet daar contact mee worden opgenomen. Als de betreffende collega niet te bereiken is, dan moet er een terugbelverzoek gemaakt worden. Gaat het contact escaleren, dan wordt het betreffende hoofd op de hoogte gebracht. In principe zijn alle telefoonnummers van de collega's van BO op Werknet te vinden.

Collega's zonder telefoonnummer. Het kan voor komen dat er bij een collega (nog) geen telefoonnummer bekend is. In zo'n geval moet er niet doorverbonden worden, maar moet er een terugbelverzoek gemaakt worden.

Klanten niet informeren over een lopend onderzoek. Vragen over de uitkering horen bij Support thuis. Wanneer er een onderzoek loopt bij BO, wil dat niet zeggen dat BO de verstrekking van de uitkering overneemt. Dit wordt door Support gedaan. Bij twijfel is het verstandig om met de betreffende BO-onderzoeker te overleggen. Niet doorverbinden en geen nummers van onderzoekers doorgeven.

Memoveld in Socrates. Hier staat, daar waar nodig, wat er gedaan kan worden als klant belt.

P.02.06.p

Portefeuille:	Participatie en Voorzieningen
Onderdeel:	Frontoffice
Hoofdstuk:	Werkinstructies
Paragraaf:	Bijzonder Onderzoek – Meldkamer. Reminders bij contacten met de Meldkamer Bijzonder Onderzoek

Werkopdrachten Bijzonder Onderzoek. De sz-vermelding bij de Bron is niet degene die met het onderzoek bezig is. De onderzoeker is te vinden op de regel “Afhandelen door”.

Geen melding-informatie in Kana. Tipgevers altijd doorverwijzen naar de Tiplijn (**niet doorverbinden** maar zelf laten bellen naar de Tiplijn 353 79 71). Het komt wel eens voor dat er een verslag van een telefonische melding (of een aanvulling op een eerdere melding) aan de betreffende klant wordt gehangen. Dit is **niet** de bedoeling.