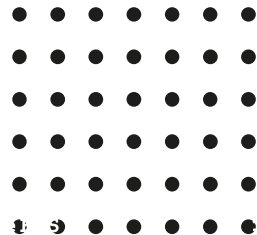
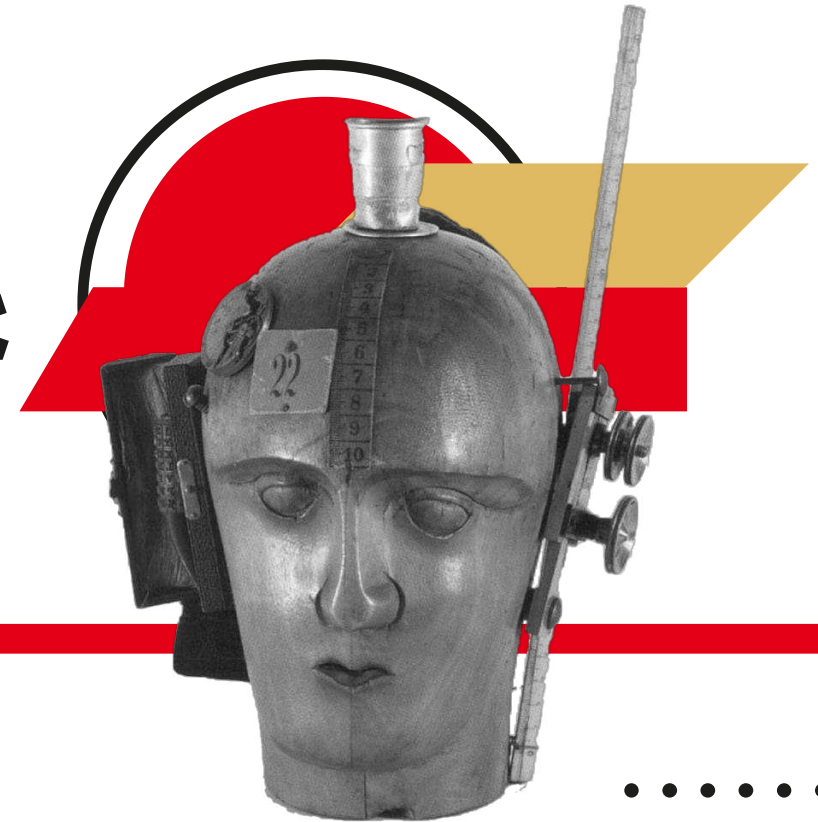


DE
PROCES
SPECIALISTEN

ONDERZOEK
KLACHTENREGISTRATIE
BAS

02-02-2022



AANLEIDING EN DOEL

Het Bewoners Aanspreekpunt Schiphol (BAS) heeft De Processpecialisten als onafhankelijk bureau gevraagd om het mogelijk ontbreken van meldingen in de jaarrapportage van 2020 te onderzoeken.

Aanleiding voor het onderzoek is een melding van een omwonende, die BAS erop heeft gewezen dat diens meldingen niet allemaal zijn meegenomen in de jaarrapportage 2020. In het gebruiksjaar 2020 is het reguliere online registratiesysteem van BAS tijdelijk niet beschikbaar geweest (periode van 22-10-2019 t/m 20-04-2020). In die periode zijn meldingen via een alternatief proces geregistreerd.

De Processpecialisten is gevraagd zowel het tijdelijke alternatieve registratieproces als het reguliere registratieproces te onderzoeken, de oorzaak voor het ontbreken van de meldingen te achterhalen en indien nodig aanbevelingen te doen voor het minimaliseren van de foutkans in het reguliere proces.

DEEIVRAGEN

1. Hoe zag het tijdelijke alternatieve registratieproces er gedurende de periode van 22 oktober 2019 tot 20 april 2020 uit en wat waren de risico's?
2. Komen de bevindingen uit het door BAS zelf uitgevoerde onderzoek met betrekking tot het aantal ontbrekende meldingen overeen met dit onderzoek?
3. Hoe verloopt het reguliere registratieproces en zorgt deze manier ervoor dat de kans op fouten zo klein mogelijk is?

WERKWIJZE

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden zijn er data-analyse, procesanalyse en interviews gedaan.

- **Procesanalyse:**
In beeld brengen van het tijdelijke en reguliere registratie proces. Op basis hiervan zijn risico's zichtbaar gemaakt en aanbevelingen gedaan voor procesverbeteringen.
- **Data-analyse:**
Analyse van de meldingen in het registratiesysteem (Casper) en de meldingen in de offline administratie van BAS (Excellijsten). Middels steekproeven en vergelijking van data zijn de bevindingen uit de procesanalyses en uit het interne onderzoek van BAS getoetst.
- **Interviews:**
Alle uitvoerende medewerkers van BAS zijn geïnterviewd.

CONCLUSIE

Het onderzoek bevestigt dat er meldingen niet juist zijn verwerkt in de jaarrapportage van 2020. Dit betreft meldingen uit de periode van eind oktober 2019 tot april 2020: in deze periode is het registratiesysteem offline geweest. Het exacte aantal ongeregistreerde meldingen als gevolg van invoerfouten is niet vast te stellen. Wel is traceerbaar dat tussen de 1,9% en 2,1% van het totaal aantal meldingen over 2020 niet is geregistreerd.

1. Hoe zag het tijdelijke alternatieve registratieproces er uit en wat waren de risico's?

- Een analyse van het tijdelijke alternatieve registratieproces toont aan dat er een groter risico was op invoerfouten dan in het reguliere proces. Het tijdelijke proces bevatte uitsluitend handmatige handelingen en veel overdracht van informatie tussen personen en systemen.
- Meer informatie op pagina 5 t/m 7

2. Komen de bevindingen uit het door BAS zelf uitgevoerde onderzoek met betrekking tot het aantal ontbrekende meldingen overeen met dit onderzoek?

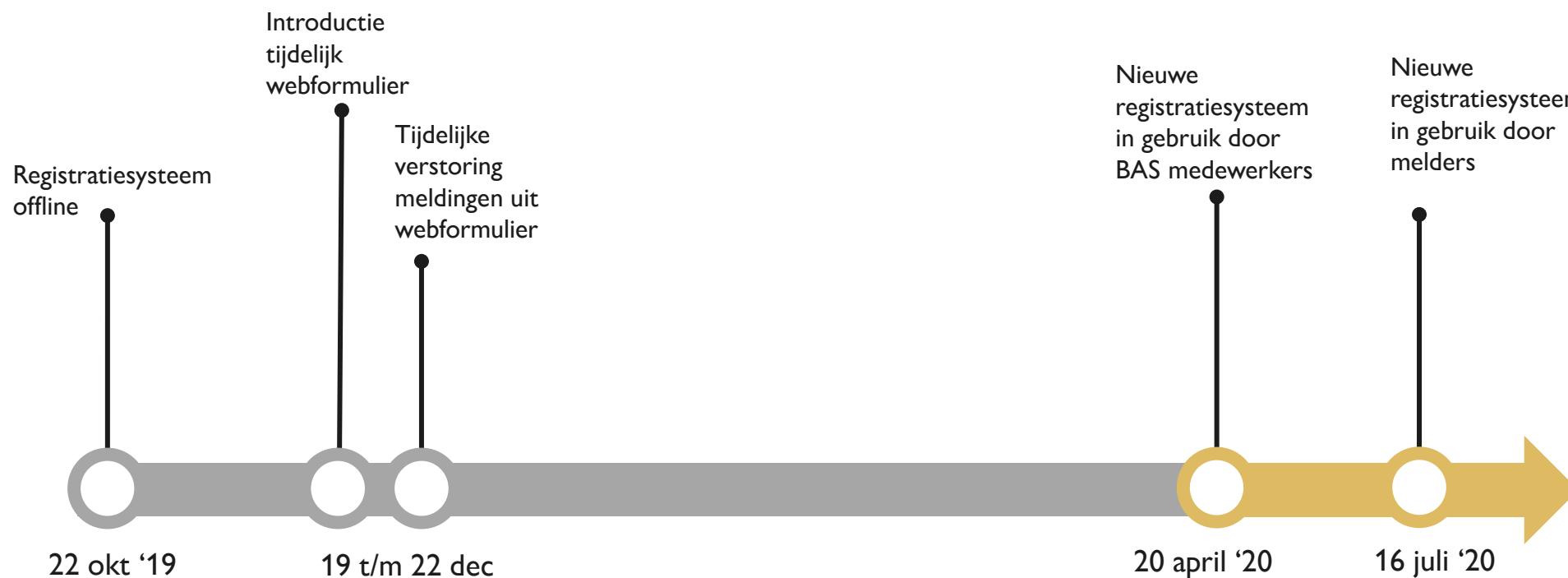
- De bevindingen en conclusie met betrekking tot het aantal ontbrekende meldingen komen grotendeels overeen met de bevindingen van BAS.
- Meer informatie op pagina 8 en 9

3. Hoe verloopt het reguliere registratieproces en zorgt deze manier ervoor dat de kans op fouten zo klein mogelijk is?

- Het reguliere proces heeft een laag risico op onjuiste verwerking en ongeregistreerde meldingen doordat de meerderheid van de meldingen binnekomen via het registratiesysteem en direct geregistreerd staan.
- Meer informatie op pagina 10 en 11

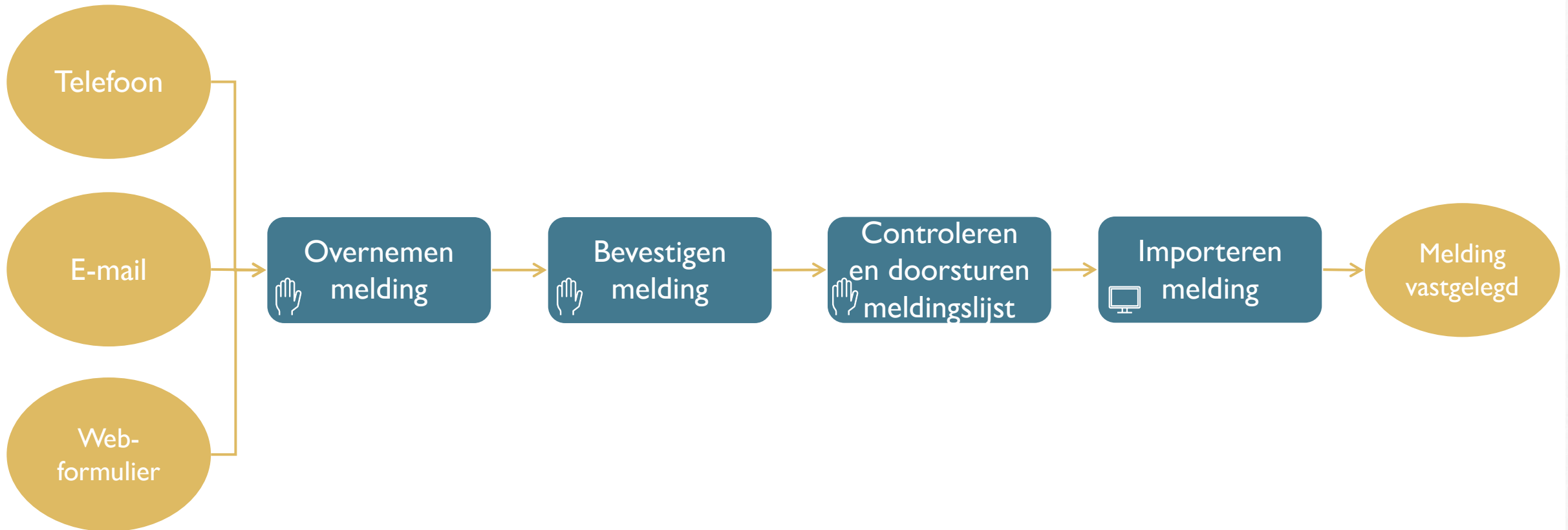
TIJDLIJN

De BAS jaarrapportage 2020 heeft betrekking op het gebruiksjaar dat loopt van 1 november 2019 tot en met 31 oktober 2020. In dit specifieke gebruiksjaar was sprake van een afwijkende situatie vanwege het tijdelijk niet beschikbaar zijn van het reguliere online registratiesysteem. Voor dit onderzoek naar ontbrekende data in 2020 is zowel gekeken naar de periode waarin sprake was van het tijdelijk alternatieve registratieproces (grijs gemarkeerd), als naar de periode waarin het reguliere registratieproces weer werd gevolgd (goud gemarkeerd).





ANALYSE TIJDELIJK REGISTRATIEPROCES (1)

PERIODE 22-10-2019 TOT 20-04-2020



ANALYSE TIJDELIJK REGISTRATIEPROCES (2)

PERIODE 22-10-2019 TOT 20-04-2020

	Overnemen melding	Bevestigen meldingen	Controleren en doorsturen	Importeren melding
 Input	<ul style="list-style-type: none"> Telefonische melding Mail met melding Melding via webformulier 	<ul style="list-style-type: none"> Melding in maandelijkse Excellijst 	<ul style="list-style-type: none"> Maandelijkse Excellijst (per medewerker) 	<ul style="list-style-type: none"> Samengevoegde Excel met meldingen
 Activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> Meldingen worden overgenomen in een Excel bestand. Elke medewerker heeft een eigen Excel bestand en start 1 keer per maand met een nieuw bestand. 	<ul style="list-style-type: none"> Telefonische meldingen worden bevestigd in het gesprek. Meldingen per mail worden bevestigd met een mail (inhoud wordt gegenereerd in het Excel bestand). Meldingen via het webformulier krijgen geen bevestiging. Wel een bericht in beeld dat de melding is verzonden. 	<ul style="list-style-type: none"> De data-analist controleert de lijsten op volledigheid en voegt deze samen. Er zijn formules ingebouwd die waarschuwen voor ontbrekende informatie. Als dit voorkomt wordt er geprobeerd om de data aan te vullen. De lijsten worden maandelijks verstuurd naar een extern IT bedrijf (Casper). 	<ul style="list-style-type: none"> De lijsten met meldingen worden geïmporteerd in het (offline) registratiesysteem. Er kunnen meldingen uitvallen door: <ul style="list-style-type: none"> Onjuist postcode/ huisnummer Onjuiste datum Dubbele melding
 Output	<ul style="list-style-type: none"> Melding in maandelijkse Excellijst (1 per medewerker per maand) 	<ul style="list-style-type: none"> Bevestigde melding Maandelijkse Excellijst (per medewerker) 	<ul style="list-style-type: none"> Samengevoegde Excel met meldingen 	<ul style="list-style-type: none"> Geregistreerde melding
 Systeem	Excel Algemene mail BAS	Excel Algemene mail BAS	Excel Mail	Excel Casper (offline back-up)
 Rollen	Communicatiemedewerker	Communicatiemedewerker	Data-analist	Casper BV



= knelpunt of risico in het proces waar foutkans aanwezig is

ANALYSE TIJDELIJK REGISTRATIEPROCES (3)

RISICO'S EN KNELPUNTEN

PERIODE: 22-10-2019 TOT 20-04-2020

- 1. Webformulier:** Toen het registratiesysteem van BAS offline werd gehaald is een tijdelijk webformulier ontwikkeld zodat melders alsnog online een melding konden indienen. Door een instelling in de spamfilter zijn meldingen die in de eerste dagen (19 t/m 22 december 2019) zijn ingediend via het webformulier niet ontvangen in de mailbox van BAS.
- 2. Handmatig overnemen melding:** Hier is risico op diverse invoerfouten waaronder typfouten, dubbele verweking van meldingen, overslaan van meldingen, niet tijdig opslaan van het bestand. Daarnaast is er geen controle of de datum en het adres uit de oorspronkelijk melding juist zijn.
- 3. Controleren en doorsturen meldingslijst:** Er is een risico op fouten in de administratie zoals ontbrekende lijsten, lijsten met verkeerde datums, ontbrekende informatie in de lijst die niet meer herleid kan worden.
- 4. Importeren melding:** Hier bestaat het risico dat niet alle lijsten worden geïmporteerd. Daarnaast worden er meldingen teruggekaatst door het systeem vanwege: onjuiste combinatie postcode/huisnummer, onjuiste datum of dubbele melding (gevolg van punt 2 en 3).

BEVINDINGEN ONTBREKENDE MELDINGEN

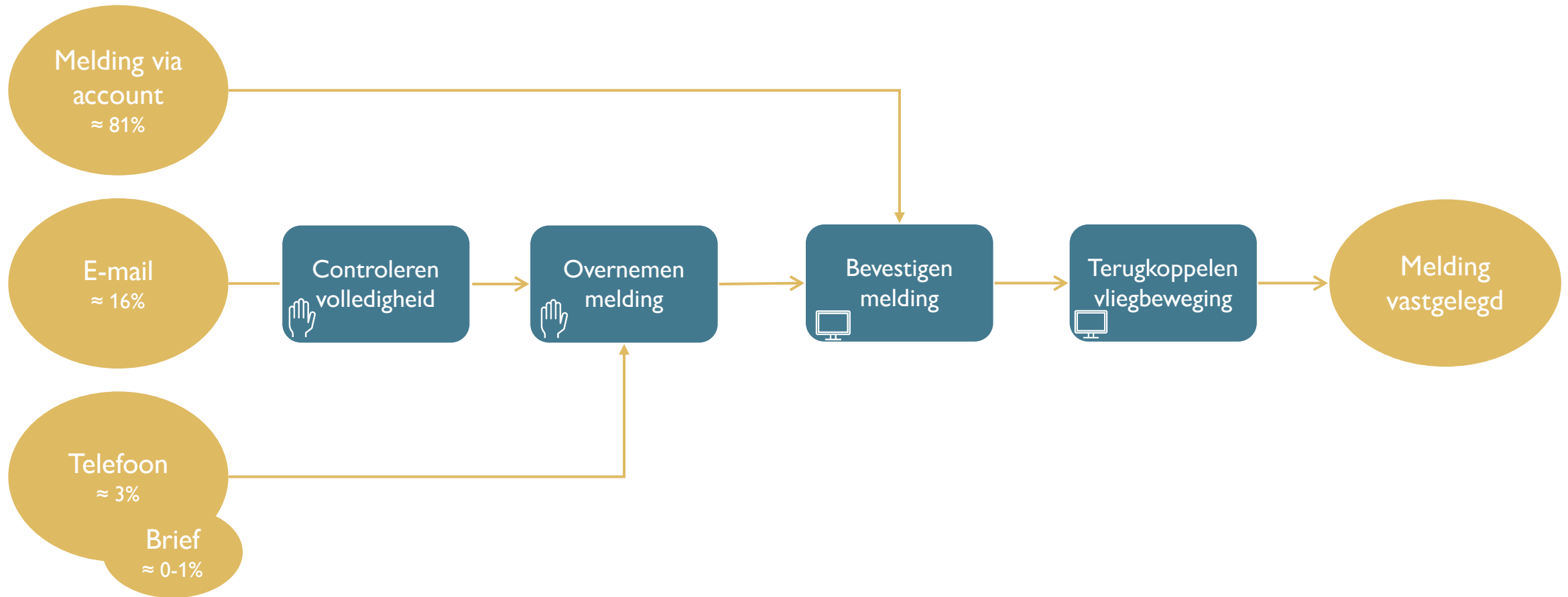
Risico's en knelpunten	Bevindingen proces- en data-analyse
1. Webformulier	<p>Uit de interviews blijkt dat er vanaf 19 december 2019 een aantal dagen geen meldingen vanuit het webformulier zijn geregistreerd vanwege een instelling van de spamfilter.</p> <p>In dit onderzoek zijn de webformulieren vanaf 23-12-2019 teruggevonden. Er is een steekproef genomen van 30 webformulieren in de periode 23-12-2019 t/m 25-12-2019 deze staan allen geregistreerd in het systeem.</p> <p>Het is niet duidelijk op welk tijdstip op 19 december het webformulier live is gegaan. We gaan daarom uit van een periode van 3 of 4 dagen. O.b.v. het gemiddeld aantal meldingen per dag in dat jaar levert dat een schatting op tussen 1071 en 1429 meldingen.</p>
2. Handmatig overnemen melding	<p>Uit de procesanalyse blijkt een hoog risico op handmatige invoerfouten. Data-analyse bevestigt dit met voorbeelden van dubbele meldingen en enkele niet bestaande postcodes of niet bestaande datums (bijv. 31 november). Er is geen vergelijking tussen de oorspronkelijke melding en de meldingen zoals deze zijn ingevoerd. De foutmarge op handmatige invoer kan daarom niet worden vastgesteld.</p>
3. Controleren en doorsturen meldingslijst	<p>Uit de interviews en interne onderzoeksresultaten van het BAS blijkt dat er door onjuiste administratie een lijst meldingen niet geregistreerd is. Dit betreft meldingen uit Q2 die zijn opgeslagen bij de administratie van Q1. De lijst bevat 1477 meldingen waarvan er 9 onvolledig zijn en 56 dubbel geregistreerd staan. Er zijn dus 1412 meldingen niet geregistreerd in het registratiesysteem.</p>
4. Importeren meldingen	<p>Exacte verschillen tussen de meldingen in het systeem en de verstuurd Excellijsten voor import kunnen niet getoetst worden. Er was geen uniforme registratie van de Excellijsten en er is niet te herleiden welke lijsten met meldingen zijn verstuurd om te laten importeren.</p> <p>Wel kan worden bevestigd dat in de Excellijsten dubbele meldingen en onjuiste gegevens voorkomen (zie knelpunt 2), waardoor er kan worden bevestigd dat er meldingen zijn teruggekaatst tijdens het importeren.</p>

CONCLUSIE ONTBREKENDE MELDINGEN

- Ontbrekende meldingen gebruiksjaar 2020:
 - 1412 door onjuiste administratie.
 - Naar (ruime) schatting 1071 tot 1429 door niet afgeleverde webformulieren.
 - Foutmarge menselijke invoerfouten niet vast te stellen.
- De bevindingen en conclusie van het huidige onderzoek komen grotendeels overeen met de bevindingen van BAS.

Conclusie huidig onderzoek	Bevindingen intern onderzoek BAS
De cijfers van BAS over het gebruiksjaar 2020 bevatten in ieder geval een tekort van 1412 meldingen uit Q2 en naar schatting 1071 tot 1429 meldingen uit Q1.	De cijfers van BAS over het jaar 2020 bevatten in ieder geval een tekort van 1215 meldingen (blok 1) aangevuld met circa 1000 meldingen (ingeschat, blok 2)
Opgeteld betreft dit tussen de 1,9% en 2,1% van het jaartotaal aan meldingen.	Opgeteld betreft dit circa 1,5% van het jaartotaal aan meldingen.

ANALYSE REGULIER REGISTRATIEPROCES (1)



ANALYSE REGULIER REGISTRATIEPROCES (2)

RISICO'S EN AANBEVELINGEN

Het proces heeft een laag risico op onjuiste verwerking en ongeregistreerde meldingen. De meeste meldingen (81%) komen binnen via het registratiesysteem, waardoor de meldingen direct in het systeem geregistreerd staan.

- **Risico's:**

- Verkeerde informatie overdracht. Handmatig overnemen van meldingen via mail en telefoon levert een risico op typfouten of verkeerd overnemen/verstaan van gegevens.
- Technische storingen. Het registratiesysteem is recent getoetst op kwetsbaarheden om dit risico zo laag mogelijk te houden.

- **Aanbevelingen:**

- Doorlooptijden versnellen en informatieoverdracht minimaliseren door meer meldingen rechtstreeks in het registratiesysteem binnen te laten komen.
- Hanteer bij storingen een alternatief offline registratieproces met meer controles op juiste registratie van meldingen.