

Project versnelling Bezwaar: KOT bezwaren

Gezien het hoge aantal bezwaren in TVS, wordt er gekeken naar een versnelling in de afhandeling van bezwaren.

In dit stuk wordt de behandelwijze (inhoudelijk) voor KOT bezwaren toegelicht, waarin wordt gezocht naar een vereenvoudiging van de huidige bezwaarbehandeling in de voorraad die nu aanwezig is. Dit document is een groeidocument, waarin tijdens de behandeling (proefproductie) wordt gekeken naar de effectiviteit van de behandelwijze en de mogelijkheden die uit deze proefproductie voortkomen, om tot een versnelling te komen in de afhandeling.

In dit groeidocument is het van belang dat er in verschillende bezwaaronderwerpen KOT wordt gekeken hoe de huidige behandeling versneld kan worden verwerkt. Daarbij is het van belang dat met name de bewijslast kritisch wordt bekeken. Hieronder wordt per onderwerp de behandeling in richtlijnen omschreven, waarbij het van belang is dat tijdens de proefproductie de efficiëntie en nieuwe ontwikkelingen in de behandeling worden gedocumenteerd.

Algemene richtlijnen behandeling bezwaar

1a) Bellen voor bewijs wordt opgevraagd

Indien de burger wordt gebeld alvorens een verzoek om informatiebrief te ontvangen, is er kans op a) snellere reacties burger en dus snellere afhandeling bezwaar, b) minder kans op onjuiste bewijsstukken, c) bevestiging voor burger dat bezwaar in behandeling is en meewerkstand van burgers generen.

Nader vast te stellen hoe vaak bellen het meest efficiënt is: wanneer is burger direct bereikbaar na 1 belpoging, hoe vaak is burger te bereiken na 2^e belpoging, binnen welk tijdsbestek 2^e belpoging.

1b) Bellen om bezwaar in te laten trekken

Ook is het bellen met uitleg bij ongegronde bezwaren de norm. Telefonische uitleg kan leiden tot intrekking van het bezwaar. Dit heeft de voorkeur voor het direct versturen van de brief.

Nader vast te stellen hoe vaak bellen het meest efficiënt is: wanneer is burger direct bereikbaar na 1 belpoging, hoe vaak is burger te bereiken na 2^e belpoging, binnen welk tijdsbestek 2^e belpoging.

2) Gebruik systemen

Controleer eerst in alle systemen die beschikbaar zijn of de informatie niet reeds bij B/T bekend is.

- KOI-viewer
- Fibase (doelgroep vaststellen)
- FLG (inkomen)
- ABS (inkomen)
- KOT rekentool
- Gegevenstabel KOT gewerkte uren 2013 en 2014 (indien sprake is van bezwaar waarbij de toezichtactie KOT gewerkte uren heeft plaatsgevonden)

3) Bellen naar derden

Indien er twijfel ontstaat bij de gegevens die de burger heeft opgestuurd, kan voordat bewijs moet worden uitgevraagd bij de burger, ook eerst gebeld worden met de betreffende instelling om gegevens te verifiëren. Bevestiging gesprek vastleggen en als aannemelijk beschouwen.

4) Beoordelen bewijsstukken van burger > aannemelijk gemaakt

In veel gevallen moet er een overweging worden gemaakt of de bewijsstukken zodanig aannemelijk zijn dat de toeslag op basis daarvan toegekend kan worden. In de proefproductie kunnen we nadere

richtlijnen vaststellen wanneer de bewijsstukken voor KOT aannemelijk zijn. In de onderstaande behandelwijze worden al enkele richtlijnen aangegeven.

5) Bezwaren VT en bezwaren DT

Indien een bezwaar in de VT fase is ingediend, is het van belang dat er wordt gekeken naar de voorgaande processen, om tot de conclusie te komen dat er een snellere behandeling kan worden toegepast (bijv. behandelen als wijziging en burger volgen). Veel bezwaren hebben een voorliggende Toezichtbehandeling of een HOTHOR behandeling, waarbij er niet is voldaan aan de vereiste bewijsstukken. Een snelle analyse uit een selectie VT bezwaren 2015 is gebleken dat er een voorliggend proces is geweest als DVT, HOTHOR of Uitval/Uitworp, waarbij naar aanleiding van het niet opsturen van de (juiste) bewijsstukken de toeslag is teruggevorderd. Er zal uit de proefproductie geanalyseerd moeten worden hoe om te gaan met deze voorraad bezwaarschriften.

Indien er geen voorliggend proces is geweest, is het mogelijk om de burger te volgen in de bezwaarbehandeling. Dit is nog wel goed te monitoren in de proefproductie.

Bezwaren die in de DT fase zijn ingediend of tegen de DT beschikking, kunnen met onderstaande behandeling versneld opgepakt worden.

6) Ontwikkelen richtlijnen KOT bezwaren

Tijdens de behandeling in de proefproductie gaan we nog kijken naar volgende punten:

- interpretatie bewijsstukken > snellere beoordeling aanwezig bewijslast
- standaardiseren behandeling > zowel bewijsopvraag (wel of niet en hoe opvragen)
- bevindingen terugleggen bij voorgaande processen

KOT bezwaren > Behandeling

In bezwaarschriften KOT wordt vooral de hoogte van de toeslag betwist met betrekking tot onjuiste berekening met de lasten van de kinderopvang. De oorzaak hiervan ligt niet altijd in onjuist berekende lasten. Hieronder wordt per onderwerp (globaal gezien) een korte schets gemaakt van de problematiek en de behandeling die hierbij een versnelling zal opleveren.

a) Berekening hoogte toeslag op basis van aantal uur kinderopvang

Indien bezwaar wordt gemaakt tegen de hoogte van de toeslag, waarin wordt aangegeven dat de berekening onjuist is, wordt op basis van onderstaande bewijsstukken de toeslag getoetst middels een rekentool KOT (ontwikkeld bij team Specials).

Bewijsstukken (in volgorde te gebruiken):

- gegevens KOI-viewer
- Jaaropgave kinderopvang
- facturen kinderopvang
- GEEN betalingsbewijzen meer opvragen

Coulance/ versnelling

- Is de herziene jaarlast gelijk of lager dan contra-informatie, dan kan de burger gevolgd worden.
- Indien blijkt dat uit de jaaropgave de lasten hoger zijn dan de contra-informatie, kan op basis van dit bewijsstuk direct toegekend worden.
- Betalingsbewijzen hoeven niet meer bij de facturen te worden opgevraagd. *Bij ernstige twijfel (en dus uitzonderingen) is het mogelijk betalingsbewijzen op te vragen. Dit hoeft niet voor de gehele periode, een periode van drie maanden is voldoende.*
- Toekenning extra maand kinderopvang (met maximaal 2 maanden) kan worden toegekend, zonder aanvullende bewijsstukken. Dit in combinatie met een inschatting van de financiële afwijking. De hoogte van de geringe financiële afwijking is op basis van de proefproductie nader in te vullen, met uitzondering dat verschilbedragen tot 100 euro kunnen worden toegekend zonder nader invulling
- Toekenning op basis van vakantieperiode en overgang DO en BSO is direct toe te kennen.

- Ingangsdatum toeslag halen uit aanvraag of mutaties burger, KOI-viewer of uit woord van burger in bezwaar, indien dit niet terug te vinden is uit de bewijsstukken die reeds aanwezig zijn. Nabellen kinderopvang is niet nodig.

b) Inkomenssituaties

Bewaren die naar aanleiding van de aangepaste gegevens van inkomens zijn binnengekomen, kunnen verschillende oorzaken hebben.

- Verschil VT en DT inkomengegevens > kennelijk ongegrond te verklaren
- Doelgroepsituaties > Fibase gebruiken als bron voor doelgroeperssituatie (verder mogelijkheden onderzoeken voor gegevens worden opgevraagd)

Coulance/versnelling

Bewijs inschrijving DUO is nodig indien bezwaar reeds DT is en verder geen gegevens te vinden zijn voor doelgroepsituatie. Eerst bellen naar burger voor uitleg bewijsstuk.

In VT fase is bewijs niet nodig, toe te kennen op woord burger, *tenzij er sprake is geweest van bepaalde toezichtactie*.

In DT fase of DT bezwaar is bewijs nodig indien dit niet uit Fibase te halen is. Mogelijkheden onderzoeken om ook hier een bewijsstukken achterwege te laten > bijvoorbeeld contact met derden telefonisch aan te nemen.

c) Kind niet op adres aanvrager

Indien een kind (oor een deel van) het betreffende toeslagjaar niet op het adres van de aanvrager staat ingeschreven, zal een zorgplan of ouderschapsplan opgevraagd moeten worden. Hierin zeer coulant mee omgaan.

- toekennen indien ex-partner geen aanvraag KOT heeft
- ouderschapsplan of zorgplan snel als aannemelijk beschouwen > geen harde lijn in verdeling 3 dagen verblijf. Aannemelijk kan ook zijn indien burger in bezwaar aangeeft dat er sprake is van een ouderschapsplan (ook als er geen verdeling zorg is aangegeven). Dit icm jaaropgave toekennen. NB. Co-ouderschap is geen juridische term die vastgelegd wordt door rechtbank etc. Daarom vragen we ook naar een zorgplan of ouderschapsplan waarin de verdeling van de zorg is vastgelegd.

d) Bezwaar tegen terugvordering die is veroorzaakt door toezichtactie

Bij het bezwaar moeten dezelfde bewijsstukken worden opgevraagd die bij de toezichtactie zijn uitgevraagd. Enkele uitzonderingen voor bezwaar is mogelijk.

- DVT acties: betalingsbewijzen hoeven niet opgevraagd te worden. Jaaropgave of facturen zijn voldoende (tenzij ernstige twijfel is??)
- Toezicht: Risicoselectie bewijsstukken opvragen. Nog nadere invulling geven of hier ook enigszins kan worden versneld.
- Hothor: geen Toezicht, wel specifieke behandeling. Behandeling HOTHOR volgen, echter bekijken of in voorgaande toeslagjaren bij HOTHOR behandeling wel is toegekend op basis van de gevraagde bewijsstukken, dan kan ervan uitgegaan worden dat er sprake is van een compliant burger en dus op basis van de jaaropgave toekennen (toetsen in proefproductie of dit mogelijk is). Jaaropgave kan ook gezien worden als bevestiging van betaling aan kinderopvang, dus toe te kennen op basis van de jaaropgave.
- KOT Gewerkte Uren 2013: nieuwe werkwijze voor bezwaren die nav de actie KOT Gewerkte Uren (toeslagjaar 2013) zijn binnengekomen, aanhouden. Bellen en intrekken is de eerste stap, indien niet kan worden ingetrokken, BZW07 met tekstblok* (zie pag.6) versturen.

e) Inschrijving niet mogelijk omdat er geen vast woonadres is (bijk 09 adres)

Een burger die geen vast woonadres heeft, kan zich ook niet op dit adres inschrijven. Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen iemand die tijdelijk geen vast woonadres heeft en iemand die voor langere tijd of permanent geen vast woonadres heeft.

Onderwerp: Project versnelling Bezwaar KOT bezwaren
Bron: Kwaliteitsregie
Datum: 21-08-2015

Coulance/ versnelling

Gaat het om een korte periode, bijvoorbeeld wanneer iemand in het kader van een scheiding enkel weken ergens anders verblijft, en het wel aannemelijk zijn dat ouder en kind wel op hetzelfde adres verbleven. In deze gevallen toekennen zonder nadere bewijsstukken.

Gaat het om een langere periode, controleer de inkomenseis van aanvrager. Is dit correct, dan kan ook een briefadres geaccepteerd worden in plaats van een woonadres in de BRP.

KOT bezwaren > Afhandeling

Beoordeling bewijsstukken en afhandeling Beslissing op Bezwaar (BOB)

De beoordeling van de bewijsstukken is hierboven beschreven. Van belang is om te kijken of het scheiden van de beoordeling/afhandeling en de verwerking in het TVS systeem efficiënt is. Mogelijk is dit in de proefproductie vast te stellen of de tweeledige behandeling, indien niet gebruik wordt gemaakt van de BOB-applicatie (gegronde en deels gegronde bezwaren), een snellere afhandeling kan opleveren.

> scheiding Beslisser en Systeemverwerker?

Standaardisering tekstblokken

Tijdens de proefproductie kan er gekeken worden naar de behoefte aan gestandaardiseerde tekstblokken of brieven (beslissing op bezwaar).

Afwijking behandelvoorschrift proces bezwaar

De bezwaarbehandeling is altijd een pragmatische behandeling. Dat wil zeggen dat binnen de kaders en richtlijnen altijd afgeweken kan worden van de voorschriften. Dit is wel altijd een overweging, en indien goed gedocumenteerd in het TVS systeem (opmerkingsveld volledig invullen), mogelijk.

Opmerkingsvelden vullen

In de opmerkingsvelden dient voor dit project tenminste de volgende tekst ingevuld te worden: Bezwaar behandeling project versnelling > afwijzing op grond van [ontbrekende bewijsstukken:...], beslissing [...], overige afwegingen.

KOT bezwaren > geautomatiseerde afhandeling

Massaal uitvragen informatie burger

Het massaal uitvragen van informatie bij de burger bij bezwaarschriften is op dit moment nog niet ingericht. Dit is te onderzoeken in de proefproductie middels nadere classificatie op te vragen is. Hierbij zal geïnventariseerd moeten worden bij welke bezwaren welke informatie ontbreekt en hoe dit af te vangen is in het massaal uitvragen.

*** Tekstblok BZW07 gewerkte uren**

Wij hebben uw bezwaar tegen de <voorschotbeschikking | definitieve berekening> \$toeslagsoort en jaar\$ met beschikkingnummer \$beschikkingnummer\$ in behandeling genomen.

Ter informatie

Met ingang van 2012 wordt het aantal uren kinderopvang waarvoor u kinderopvangtoeslag kunt krijgen bepaald door het aantal gewerkte uren van de minst werkende ouder. Voor dagopvang bestaat recht op 140% van dat aantal uren en voor buitenschoolse opvang is dat 70%. Reistijd telt niet mee en het totaal aantal opvanguren mag nooit meer zijn dan 230 per maand. Wij hebben u begin 2012 hierover een brief gestuurd.

Wij hebben van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) informatie gekregen over het aantal uren dat u en uw partner in \$TOESLAGJAAR\$ hebben gewerkt. Over deze uren is de berekening gemaakt voor het aantal uur kinderopvang waarvoor u toeslag kunt aanvragen. Deze uren worden toegekend over de periode waarvoor u toeslag heeft aangevraagd. Dit kan betekenen dat u minder kinderopvanguren vergoed heeft gekregen dan u hebt afgenomen en waardoor uw toeslag naar beneden is bijgesteld.

Wat kunt u doen?

Indien u tevreden bent met bovenstaande uitleg, heeft u de mogelijkheid om uw bezwaarschrift in te trekken. Dit kunt u in het opmerkingsveld van bijgevoegd formulier vermelden.

U mag uw bezwaar ook mondeling toelichten. Ik nodig u uit dat telefonisch te doen. Maar u kunt ook voor een gesprek naar ons kantoor in <Den Haag | Utrecht | Heerlen> komen. In het bijgesloten formulier kunt u aangeven wat uw voorkeur heeft.