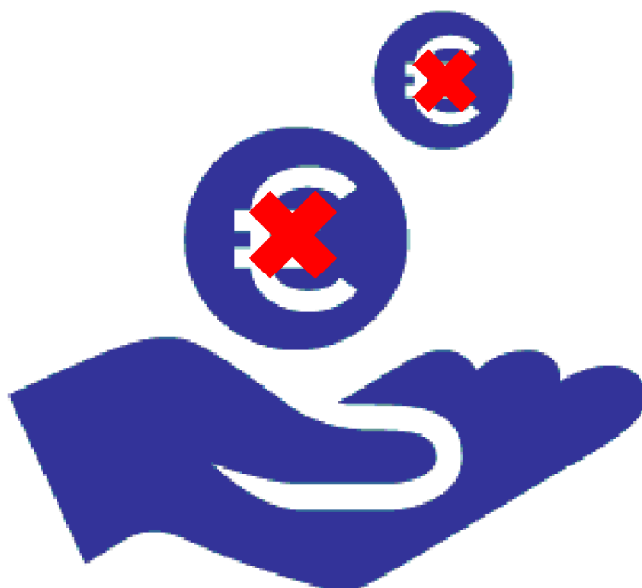


Quickscan op opschorten betalingen



18-07-2019

Inhoud

1	Aanleiding.....	3
2	Quickscan.....	3
	Wat verstaan we onder opschorten.....	3
	Wanneer willen we de betaling opschorten.....	3
	Zijn wij nu in staat om betalingen op te schorten (te pauzeren)?.....	5
	Schorten we nu al op (en zo ja: hoe vaak?).....	5
	Welke voorzieningen zijn nu beschikbaar en zijn aanvullingen gewenst?.....	5
3.	Conclusie en aanbevelingen.....	5
	Conclusies.....	5
	Advies.....	6
	Bijlagen.....	7
	Lopende acties.....	7
	Geraadpleegde specialisten.....	7
	Beschikbare documentatie.....	7

1 Aanleiding

Op verzoek van de ketenvoorzitter Toeslagen is, n.a.v. het politieke debat inzake CAF11, gevraagd naar de mogelijkheden tot opschorten van betalingen van toeslagen. Het opschorten van betalingen staat al sinds 2013 met wisselende aandacht op de veranderagenda. Er zijn voorzieningen en processen ingericht waarvan de werking wordt betwist en ook nut en noodzaak van het opschorten van betalingen is een permanent onderwerp van gesprek.

Omdat er veel onduidelijkheid bestaat omtrent dit onderwerp is een quick scan uitgevoerd om bestaande kennis en inzichten op te halen in de organisatie.

De quick scan moet antwoord geven op de vragen:

- Wat verstaan we onder opschorten
- Wanneer willen we opschorten
- Zijn we nu in staat om betalingen op te schorten
- Schorten we al op (en zo ja: hoe vaak?)
- Welke voorzieningen zijn nu beschikbaar en zijn aanvullingen gewenst?

Doel is om op basis van deze informatie te beslissen over de vervolgstappen rondom opschorten.

2 Quickscan

Wat verstaan we onder opschorten

In de documentatie en de wetgeving wordt

Opschorten van betaling houdt in dat het recht op een toeslag blijft bestaan, maar dat de uitbetaling van het voorschot (!) aan de toeslaggerechtigde tijdelijk wordt stopgezet. Bij beëindiging van de opschorting wordt uitbetaling hervat tegen het dan geldende recht hervat.

Bij de start van de opschorting krijgt de toeslaggerechtigde een voor bezwaar vatbaar bericht. Ook de beëindiging van de opschorting wordt aan de toeslaggerechtigde medegedeeld.

Het vaststellen van een opschorting is een verantwoordelijkheid van kantoor Toeslagen, de uitvoering van de opschorting ligt bij inning (LIC).

Aandachtpunten:

- Is opschorten van de uitbetaling/invordering van een DT ook nodig?
i.e. we stellen we een DT beschikking maar betalen/vorderen nog niet.
- Onderscheid tussen opschorten betaling en opschorten recht

Wanneer willen we de betaling opschorten.

Voordat gestart wordt met de inrichting van het proces 'opschorten betaling' is een analyse van de behoefte aan zo'n proces gewenst.

In het memo 'Normen/kaders opschorten betalingen', versie 1.1 van 23 mei 2018

staan de kaders wanneer tot opschorting kan worden overgegaan en hoe Toeslagen die kan gebruiken. Handhavingsregie heeft drie triggers aangegeven waarbij opschorten in beeld komt:

1. Adresonzekerheid

2. Vermoeden dat toeslag niet klopt
3. Iemand die niet reageert op een verzoek om gegevens/informatie

In het behandelkader 'Individueel opschorten betalingen', versie 1.1 van 1 mei 2018 staan de kaders die een medewerker meekrijgt hoe te handelen bij een eventuele opschorting. Echter blijkt dat in bijna alle gevallen van adresonzekerheid of vermoeden dat toeslag niet klopt of bij geen reactie wordt overgegaan tot een 'harde' stop.

Ad 1 Adresonzekerheid

Toeslagsoort	Situatie	Harde stop?	Opschorten?
ZT	Geen adressoort aanwezig (geldig: 01; 03; 07; 09; 25 en 31-adressen)	Ja	Nee
KGB	Geen adressoort aanwezig (geldig: 01; 03; 07; 09; 25 en 31-adressen)	Ja	Nee
HT	Adressoort anders dan 01	Ja	Nee
KOT	Adressoort kan anders dan 01 zijn, nadere uitvraag situatie nodig	Nee	Nee
Onbestelbaar retour	Terugmelding gemeente via TMV (GM33)	Ja	Nee
Adres in onderzoek	Specifieke reden onderzoek moet bekend zijn voor een harde stop, anders kan B/T niet acteren	Ja	Nee

Ad 2 Vermoeden toeslag onjuist

Toeslagsoort	Situatie	Harde stop?	Opschorten?
ZT	Risicoselectie – ZT niet in RS	nvt	Nvt
KGB	Risicoselectie – KGB niet in RS	nvt	nvt
HT	Risicoselectie – nadere analyse situatie burger middels reeds opgevraagde stukken	Nee	Ja
KOT	Risicoselectie – nadere analyse situatie burger middels reeds opgevraagde stukken	Nee	Ja

Ad 3 Iemand die niet reageert op een verzoek om gegevens/informatie

Het niet reageren op een verzoek om gegevens of informatie kan volgens de Memorie van Toelichting een reden zijn om over te gaan tot opschorting. Op dit ogenblik gaat B/T over tot een harde stop, deze aanpak zal voortgezet worden, omdat het niet reageren op verzoeken zich veel voordoet. Achterliggende reden hiervoor is: "Het opschortingsproces en het ongedaan maken daarvan is veel bewerkelijker dan het stoppen en weer laten herleven van een toeslag, zodat dit laatste om uitvoeringstechnische redenen de voorkeur heeft".

In het overleg van 17 juli 2019 is afgesproken om uit te schrijven wat wordt verstaan onder opschorten en opheffing van opschorten van betaling conform artikel 23 Awir. Kan worden volstaan met wat is verwoord over opschorten van betalingen in het memo 'Normen/kaders opschorten betalingen', versie 1.1 van 23 mei 2018 of is er behoefte aan een nieuw kader?

In de Epic Value Statement van 17 november 2015 is opschorten als volgt verwoord:

1. Opschorten van betalingen bij uitvragingen in kader van Toezicht, bij jaarovergang (post staat klaar voor Mac, maar er loopt nog een onderzoek), faillissementen, fout gemaakt door B/T, TOR-procedures.
2. Opschorten van betalingen bij gereede twijfel over de juistheid van het adresgegeven van de toeslaggerechtigde (belanghebbende) of dit gegeven ontbreekt (VOW-gevallen); onderzoek zal hier plaats moeten vinden omdat in bepaalde gevallen burgers recht blijven behouden ondanks dat zij "VOW" zijn. Denk aan "Blijf-van-mijn-lijf-huis" situaties.

De conclusie is dat er mee duidelijkheid nodig is over de vraag.

Aan Beleid & Vaktechniek wordt gevraagd of zij het memo 'Normen/kaders opschorten betalingen', versie 1.1 van 23 mei 2018 [] opnieuw willen beoordelen, en willen bevestigen (valideren) wat zij verstaan onder opschorten van betalingen. Ook zal aan Beleid en Vaktechniek worden gevraagd of zij de juridische verschillen kunnen benoemen tussen stoppen en opschorten van een betaling. Achterliggend reden hiervoor is dat er i.p.v. opschorten wordt overgegaan tot 'zachte' of 'harde' stopzetting en de grens is vervaagd of de betaling nu moet worden opgeschort of dat de toeslag moet worden gestopt.

Zijn wij nu in staat om betalingen op te schorten (te pauzeren)?

Op dit moment is Toeslagen in staat om kleine aantallen betalingen op te schorten. Team Fraude maakt hier incidenteel gebruik van. In het kort is de werkwijze; team Fraude meldt bij Inning (via Postbus) dat een betaling van een bepaald BSN moet worden opgeschort. LIC "buigt" betaling om totdat deze de opdracht krijgt om betaling weer te laten lopen. Dit is een "houtje-touwtje" oplossing die absoluut niet geschikt is voor grote volumes.

Schorten we nu al op (en zo ja: hoe vaak?)

Het vermoeden is: 'geen'. Om dit te achterhalen zullen er query's moeten worden aangevraagd op de dossiernummers 508989, 508888 en 509898. Ook zal bij Team Fraude navraag worden gedaan over het aantal opschortingen.

Welke voorzieningen zijn nu beschikbaar en zijn aanvullingen gewenst?

Start/stop voorziening is gebouwd, maar werkt (nog) niet

Binnen TVS (menuoptie Beheer betalingsopschorting) is een functionaliteit aanwezig om betalingen te kunnen opschorten. Echter werkt de functionaliteit niet. Dit is in mei 2018 geconstateerd. Hiervan is op 25 mei 2018 een melding gemaakt bij het Beheerloket. Er zijn voor drie BSN's uitsluitingen geplaatst maar dat heeft niet geleid tot een opschorting. Uit onderzoek is gebleken dat Inning nooit de signalen uit TVS heeft ontvangen om de lopende toeslag op te schorten. Waarschijnlijk omdat de "omvormer" niet werkt (is uitgezet).

Ondersteuning klantbehandeling is onvoldoende

Een ander probleem is dat in TVS niet zichtbaar is dat de betaling in TVS is opgeschort of de opschorting is opgeheven. Het gebruik van menuoptie Beheer Betalingsopschorting in TVS is alleen mogelijk voor behandelaars met de betreffende autorisatie, maar ook zij zien de verwerking van het op en afvoeren van een opschorting niet direct in TVS. Dit is alleen zichtbaar in TVS in de gespreksnotities en de verstuurd brief dat er is opgeschort. Het belang van een volledig ingevulde gespreksnotitie en het versturen van de (juiste) brief is daarom ook groot.

De verwerking van het opschorten is wel zichtbaar in DACAS (COA). Staat er bij de betreffende VT beschikking "PAUZE AAN", dan is de betaling opgeschort. Staat er weer bij dezelfde beschikking "PAUZE UIT", dan is de opschorting opgeheven.

Inzicht voor de burger

Op dit moment is er geen functionaliteit in het burgerportaal beschikbaar die de burger inzichtelijk maakt dat een betaling is opgeschort (en waarom).

3. Conclusie en aanbevelingen

Conclusies

- Er is politieke behoefte aan een proces om betalingen aan burgers in de voorschotfase op te kunnen schorten
- Het proces is al jaren onderwerp op de veranderagenda, maar wordt sterk wisselend geprioriteerd.
- Op dit moment kan toeslagen via een handmatig proces betalingen opschorten. Het proces wordt mondjesmaat toegepast en is niet schaalbaar;
- Systeemondersteuning voor starten en stoppen opschortingen is gebouwd, maar werkt nog niet.
Binnen inning is er een ingericht proces opschorten dat gebruikt kan worden voor de afhandeling van opschortingen.
- Er zijn onvoldoende functionaliteiten voor burgers en gebruikers om inzicht te geven en te ondersteunen bij opschorting. Bij brede toepassing van opschorten zijn deze noodzakelijk.
- Er is nog geen helder inzicht in situaties en geprognosticeerde aantallen waarin opschorten van toepassing kan zijn.

Advies

- Prioriteer het opschorten van betalingen en stel een business owner aan.
- Breng (bij hoge prio) direct de nog benodigde voorzieningen voor het proces opschorten van betalingen in kaart in de analyse van het portfolioteam (business case, ontwerp en initiële featurelijst).
- Maak parallel de behoefte aan opschorten nader inzichtelijk door vaktechniek.
n.b. voor de besluitvorming gaat het hier niet om een limitatieve lijst, maar om een indicatie van de te verwachten vraag aan opschorting van betaling.
- Neem na de analyse de beslissing om de benodigde voorzieningen/processen daadwerkelijk te realiseren.

Bijlagen

Lopende acties

Actie	Actiehouder
Query's bij UPG (CIV) aanvragen op de dossiernummers 508989, 508888 en 509898 om te achterhalen of er nog lopende opschortingen zijn of opschortingen die we "kwijt" zijn	
Navragen bij team Fraude over aantal opschortingen	
Afstemmen met Beleid en Vaktechniek over kaderstelling opschorten betalingen	
Business owners rol Handhavingsregie	

Geraadpleegde specialisten

Op 18 juli 2019 is er overleg geweest met [redacted]
Handhavingsregie), [redacted] Toeslagen), [redacted]
Inning Vaktechniek), [redacted] Inning Toeslagen), [redacted]
[redacted] IBS/Toeslagen) [redacted] Fraude/CAF) en
[redacted] IBS/Toeslagen).

Beschikbare documentatie

Q:\VFPROW59\TSL_IM\0100-Besturing\EPICS (Ident. EVS BCL en DL)\EPIC 635
Opschorten betalingen