

DV: Controle Zorgverzekerde

Algemeen

Ontstaansreden werkopdracht

In december 2014 zijn veel DT-verdaagbrieven verzonden waarin aan de burger is aangegeven dat de DT 2013 wordt verstuurd voor 31-05-2015. Voor een deel van deze burgers is ten onrechte nog geen DT-2013 afgegeven, ondanks dat de definitieve inkomens zijn vastgesteld.

Om deze burgers niet in 'In Gebreke Stelling' te laten komen is ervoor gekozen deze burgers met voorrang te behandelen en is DV: Onterecht Uitblijven DT2013' aangemaakt. De burger is door de BelTel verteld dat hij/zij bij het eerst volgende beschikmoment zijn definitieve beschikking alsnog krijgt, of dat er contact wordt opgenomen met de burger indien deze niet met het eerst volgende DT-beschikmoment meegenomen gaat worden.

Behandeling

De behandelaar dient vast te stellen wat de reden is dat er nog geen DT2013 afgegeven is en deze situatie te achterhalen. Indien DT2013 alsnog is geforceerd of anderzijds met het volgende formeel beschikmoment meegenomen gaat kunnen worden, dan hoeft de burger niet gebeld te worden. Wanneer de burger niet met het eerst volgende formeel beschikmoment DT2013 wordt meegenomen dan dient de burger alsnog gebeld te worden en moet verteld worden wat hiervoor de reden is.

Samenhang

Het is mogelijk dat de werkopdracht samenhang met zich mee brengt. Deze samenhang dient ook te worden behandeld. Doorloop eerst de analysemodule  [AM01]..

Werken met meerdere toeslagjaren

Behandeling kan voor meer toeslagjaren gevolgen hebben. Raadpleeg voor standaardsituaties analysemodule  [AM06]..

Contact met burger en het maken van gespreksnotitie

Alvorens te bellen met de burger is het belangrijk om de module  [GM05] door te nemen. Deze module dient als aanvulling op het belprotocol.

Naar aanleiding van elke poging tot klantcontact moet een gespreksnotitie worden gemaakt.

Gespreksnotities moeten aan een bepaalde standaard voldoen. De format is te vinden in  [GM06].

Aanpassingen t.o.v. vorige versie

Versie	Datum	Aanpassingen
0.1	19-06-2015	BV geschreven

Afhandeling

Stap 0 Uitleg over behandeltermijn van het afgeven van de DT beschikking en of deze is verstreken. Zie voor verdere uitleg, behandeltermijnen en stappenplan termijnbepaling bij definitief beschikken de module *GM-IGS6*  [GM-IGS6]. Zie 'instructie bepalen uiterste beschikdatum bij definitief beschikken'.

Stap 1 Controleer of definitieve inkomens aanwezig zijn

Indien M48 nog niet voor iedere betrokkene aanwezig is controleer dan voor de burger of er wel een definitief inkomen bekend is in ABS. Wanneer een definitieve aangifte in ABS nog niet heeft geleid tot een M48 in TVS, mag de meest recente definitieve inkomensmelding uit ABS worden overgenomen in een M48.

Wanneer ook in ABS nog geen definitief inkomen aanwezig is dan moet de burger wachten tot dit wel het geval is. Neem contact op met de burger en rond de werkopdracht af. Is voor iedere betrokkene een M48 aanwezig? Ga dan naar **stap 2**.

Stap 2 Bepaal of er openstaande werkitens zijn die de DT2013 tegenhouden

Controleer of er voor de burger werkitens openstaan die er voor zorgen dat er geen DT2013 kan worden afgegeven. Behandel deze werkitens. Wanneer er werkitens openstaan die vanwege een hoger proces in de rollenstapel niet opgepakt kunnen worden, stuur deze BSN's dan naar de postbus van de Kantoorregisseurs om elders uit te zetten en rond de werkopdracht af. Zijn er geen openstaande werkitens (meer) met betrekking tot 2013 aanwezig? Ga dan naar **Stap 3**.

Stap 3 Bepaal of de burger voorkomt op de uitsluitlijst voor DT2013

Controleer of de burger op de uitsluitlijst staat voor het jaar 2013. Indien de burger op de uitsluitlijst staat doorloop 'Informatie over uitsluitlijst TVS: beheren en Raadplegen' op intranet. Deze is te vinden op intranet, of te openen via onderstaande link. Staat de burger niet op de uitsluitlijst of is in gang gezet dat deze eraf gehaald gaat worden? Ga dan naar **stap 4**.

http://intranet.belastingdienst.nl/toeslagen-werkgebieden/files/2015/06/Informatie-uitsluitlijst-TVS-beheren-en-raadplegen-v1.1-10-6-2015_.pdf

Stap 4 Stel vast of de DT wordt tegengehouden omdat deze op de fraudelijst/Bron op Toezichtlijst staat.

Controleer of het BSN voorkomt op de fraudelijst. Deze lijst is te vinden op de Q-schijf Q:\VEPROW52\TSL_UT_UTWISSELING\Fraude_Toezichtlijst. Of neem telefonisch contact op met tel. van het fraudeteam en ga na of er daadwerkelijk sprake is van fraude.

Indien het uitblijven DT beschikking betrekking heeft op fraude behandeling, stuur dan een omschrijving van de klantvraag naar Toeslagen Fraude_Postbus. Onderneem een belpoging om aan de burger door te geven dat de klantvraag naar een andere afdeling is doorgezet. Vertel nooit dat deze post naar team Fraude wordt doorgezet. Maak een gespreksnotitie en rond de belopdracht(en) af in TVS.

Stap 5 Stel vast of de DT klaar staat of al is verstuurd.

Controleer in 'Klantbeeld Behandeling' en 'Klantbeeld Dienstverlening' of inmiddels een DT2013 klaar staat of reeds verzonden is. Wanneer inmiddels een DT2013 klaarstaat om verstuurd te worden en nog geen FB is geweest sinds de afgegeven beschikking, hoeft de klant niet te worden teruggebeld. Rond de werkopdracht af.

Wanneer een Toegekende status van de toeslag nog niet heeft geleid tot een beschikking, en er zijn inmiddels twee FB momenten verstreken, dan is dit een technisch probleem, ga dan naar **stap 6**.

Wanneer nog geen DT is vastgesteld ga dan naar **stap 6**.

Stap 6 Stel vast waarom er nog geen DT is verstuurd uit de volgende situaties:

- A) Wanneer een handeling is uitgevoerd in het klantbeeld van de burger die invloed had op het niet ontstaan van een DT2013, en is dit inmiddels afgerond, rond de werkopdracht af.
- B) Er is een technisch probleem: Meld het probleem bij de gebruikersondersteuner van jouw team zodat de gebruikersondersteuner een melding kan maken van het technische probleem bij het beheerloket. Het technische probleem moet zo snel mogelijk verholpen worden zodat er bij het eerstvolgende beschikmoment alsnog een formele beschikking uit kan gaan.

NB. LET OP: Is de burger niet binnen 5 werkdagen na aanmaken van de werkopdracht teruggebeld en is hierdoor het eerst volgende FB DT2013 gemist? Dan moet wel contact worden opgenomen met de burger. Onderstaande data kunnen dan worden aangehouden om vast te stellen wanneer het volgende FB DT 2012/2013 moment is:

FB	Verwacht aantal	Matdatum	Dagtekening	OLA
----	-----------------	----------	-------------	-----

Juli	6-jul	100.000	24-jul	31-jul	30-jul
Augustus	17-aug	25.000	1-sep	11-sep	8-sep
September	28-sep	25.000	9-okt	16-okt	15-okt
Oktober	26-okt	25.000	10-nov	13-nov	14-no