

Generiek Behandelkader IST-teams

Algemeen

Betrokken regelingen	Alle
Gevolg voor burger	Wel conceptbeschikking, geen formele beschikking Geen (nieuwe) heffing Opschorten betaling

Aanpassingen t.o.v. vorige versie

Versie	Datum	Aanpassingen
1.4	26-07-2015	Uitvoeringsbeleid - Integrale behandeling (weer) toegevoegd - Betaaltermijn kosten inroepverg toegevoegd Gesprekstitel - Eisen Gesprekstitel uitgebreid Relevante samenhang - Werkopdracht bezwaar toegevoegd Behandeling - Eerst bewijsstukken huidige toeslag opvragen - Haspelen KUI-lever toegevoegd - Tekst onder 'Afwijking behandelen op een paar punten aangepast' Klantcontact - Nieuwe brieven toegevoegd in het kader van gezinszorg proces Afhandeling - Module GM69 'Tabel inkomensgegevens' aan KOT toegevoegd - Module GM81 'Betaaltermijn KOT' toegevoegd - Module GM67 'Regelgeving mutatie thematisch bezicht' toegevoegd - Aanvraagwijzing in de toekomst toegevoegd - Opvoeren inkomens toegevoegd - Raspeel beschrijven t.b.v. het proces en het vraagstuk proces - Stap 1 onder Ballebezoek is uitgebreid - Vraagstuk - In afwachting uitgebreid - Beoordelen bewijsstukken is uitgebreid - Stap 2 is uitgebreid
1.5	21-08-2015	Definitieve versie na verwerking review commentaar

Wettelijk kader en/of beleidsuitgangspunten

Wettelijk kader

Hoofd de algemene eisen waaraan een aanvrager en eventuele toeslagpartner moeten voldoen om aanspraak te maken op een toeslag, staan in: Paragraaf 2, Aanspraak op kinderopvangtoeslag, artikel 1.5 tot en met 1.9 van de Wet Kinderopvang, specifieke eisen en aanspraak te maken op kinderopvangtoeslag.

Voor de huutoeslag zijn specifieke eisen vermeld in: Paragraaf 2, Het recht op huutoeslag, artikel 7 tot en met 14, in de Wet op de Huutoeslag.

Uitvoeringsbeleid

Op basis van vastgesteld risico moet de aanvrager aantonen dat hij recht heeft op de aangevraagde toeslag. Dit gebeurt tijdens de fase van voorloig toekennen en waar mogelijk voordat de betaling van de toeslag begint. Het is aan de aanvrager om aan te tonen dat er recht is. Als de behandelaar op basis van aanwezige bronnen of bevijstukken kan vaststellen op hoeveel kinderopvangtoeslag of huutoeslag er recht is, is verder contact met de burger of een andere betrouwbare bron niet meer nodig.

Integrale behandeling

Het IST-team behandelt de geselecteerde posten integraal over alle regelgeving heen. De medewerker daamt in samenhang alle openstaande uitval, uitvoer en lopende zaken van het BSN en handelt deze in samenhang af.

Beleidskader kosten kinderopvang

De kinderopvangtoeslag (KOT) is een tegemoetkoming van het Rijk in de kosten voor kinderopvang, sedan artikel 1.1. Van kinderopvang en kinderopvangtoeslag (hierna: Wkko), voornamelijk de Wet kinderopvang. Voorwaarden voor KOT is dat er kosten worden gemaakt.

Vanaf 2012 is voor de gastoudersopvang in artikel 1.1 van de Regeling wet kinderopvang bepaald dat de kosten uiterlijk binnen twee kalendermaanden na afloop van het tijdvak (eens: berekeningsjaar) waarover de kosten op grond van de overeenkomst worden berekend betaald moeten zijn. Voor de opvang in kindercentra en voor berekeningsjaren vóór 2012 is in de wet geen termijn genoemd. Hiervoor wordt echter ook aangesloten bij de termijn van twee maanden. In module [KOT](#) ^[2016], beleidskader KOT is dit verder uitgevierd.

Kwaliteitskader

Gegevenskwaliteit

Dit tekst in een gespreknotitie en/of de tekst in een Opmerkingenveld moet aan onderstaande eisen voldoen. Zie ook module [KOT](#) ^[2016].

- Het onderwerp dient helder te worden getituleerd en bevat toeslagsoort en toeslagjaar en of de toeslag is gestopt, genijgd of weer is gestart.
- In de omschrijving dient bij klanterfand minimaal te zijn vastgelegd:
 - o Analyse resultaat
 - o Op basis van welke informatie/bevijstukken en op basis van welke analyse en afweging een beslissing is genomen. Verwijzen naar de documenten in DAS die zijn geraadpleegd.
 - o Eventuele vervolgstap
 - o Toeslagsoort(en)
 - o Het jaar waarop de toeslag betrekking heeft
 - o BSN's betrokkene(n)
 - o Toeloonnummer

- o Een omschrijving dient kort en bondig te zijn en de uiteindelijke analyse dient begrijpelijk en controleerbaar voor collega's te zijn. Voorkom onduidelijke afkortingen. Geef duidelijk aan waarom de toeslag(en) is/zijn gestopt of gewijzigd.

Ontstaansreden

De posten worden geselecteerd omdat ze om één bepaald reden een laag risico vormen. De posten kunnen ontstaan vanuit het Risicoscopediende, CAF, signalen van gemeenten over adressen in onderzoek, signalen vanuit het fraude-team, steekproeven en overige specifieke zaken of detectieacties.

De selectie vindt plaats vooraf aan het formeel beschikken. Hierbij kan het gaan om:

- een nieuwe aanvraag
- een lopende aanvraag met een mutatie omhoog

Relevante samenhang

Algemeen

Vanuit de verbuinder wordt standaard een samenhangende uitval/uitvoerp aangeboden. Er moet gecontroleerd worden of voor het betreffende BSN opstaande uitval, uitvoerp is en of er overige lopende zaken zijn. Deze dienen integraal voor alle regelingen te worden behandeld. Indien er een toeslagpartner is dan dienen de uitval, uitvoerp en lopende zaken van de toeslagpartner ook in samenhang gecontroleerd en behandeld te worden. Module  (SAP) kan helpen om de samenhang te bepalen.

Werklopmacht bezwaar

Hier is moeilijk dat er samenhang is met een oenstaand bezwaar dat betrekking heeft op hetzelfde middel als de aanvraag. Bij de selectie van de posten wordt een vergelijking gemaakt met de opstaande bezwaren. De posten met samenhang worden met voorrang aangeboden aan de bezwaartoms.

Tussen het bezwaarteam en het IST-team is onderlinge afstemming over de status van afhandeling, en of verdere uitvraag wel of niet noodzakelijk is. Deze afstemming verloopt via vaste contactpersonen binnen de teams.

Hier verkiert kan in de tussentijdse periode op escalatie worden gezet.

Behandeling

Doel van de behandeling

Het doel van de behandeling is met zekerheid vast te stellen dat de door de aanvrager oemelde grondslagen juist zijn. Hiervoor moeten de grondslagen gecontroleerd worden bij een betrouwbare bron of bij de aanvrager in de vorm van bewijsstukken.

Als er twijfel is over één van de grondslagen en de aanvrager is niet in staat deze twijfel weg te nemen, is er geen recht op een toeslag.

Let op: Vraag eerst bewijsstukken op over het huidige toeslagjaar. Als er bij de beoordeling van deze bewijsstukken reden is om de zaak niet te vertrouwen, vraag dan ook stukken op over voorgaande jaren.

KOI-viewer

Maandelijkse onthangen wie van onze convenantpartners de opvanggegevens van de kinderen die bij hun instellingen opvang hebben genoten. Deze gegevens zijn actueel en betrouwbaar en kunnen worden gepubliceerd via de KOI-viewers. Met de convenantpartner is tevens afgesproken dat zij alle onthangen gegevens doorgeven van vraagouders die netjes aan hun verplichtingen voldoen. Als de gegevens van de aanvrager compleet zijn, is het niet nodig om opvangcontracten, facturen en betaalbewijzen op te vragen. Eventueel kan er nog wel behoefte zijn aan controle van inkomens en doelgroep bewijzen.

Voorbeelden KOT

Voorbeeld 1: Bekijk of het aantal opgegeven uren opvang rebet is in verhouding tot de hoogte van het inkomen.

Voorbeeld 2: Het risico bij een doelgroep is hoger dan bij een aanvrager waar, op basis van het jaarkomen, een inschatting gemaakt kan worden over het gemiddeld aantal gewerkte uren.

Ge bij de grondslagen na wat je verwacht van de aanvraag en kijk of deze verwachting uitkomt.

Voorbeeld 3: Als de kinderen andere achternamen hebben dan de ouders kijk, dan of er sprake is van een naam-afwijking en of het mogelijk is.

Voorbeeld 4: Maak op basis van het inkomen een inschatting over wat er ongeveer aan kinderopvang nodig is om kijk of deze verwachting uitkomt. ¹ Tabel inkomen – gewerkte uren KOT

Voorbeelden huurtoeslag

Voorbeeld 1: Een aanvrager die een exacte huurprijs opgeeft is minder risicovol dan een aanvrager die een rond bedrag opgeeft.

Van een aanvrager die individuele servicekosten >€ 20 opgeeft (of voor alle servicekosten de maximale € 12) is ook de opgegeven kato huurprijs risicovol.

Voorbeeld 2: Bij een aanvraag huurtoeslag voor een woonadres met meerdere woonobjecten is het risico groter dan bij een adres met één woonobject. Bij meerdere woonobjecten kan er twijfel bestaan over de zelfstandigheid van de woning.

Als er bijvoorbeeld alleen twijfel is over de hoogte van de opvanguren kan worden volstaan met een telefoontje naar de opvanginstelling, dat is de snelste en meest betrouwbare manier om deze gegevens te achterhalen.

Het is echter ook vragen over de doelgroep gegevens van de aanvrager dan moeten ook de gegevens over de opvanguren bij de aanvrager worden opgevraagd. Daarop kunt u deze gegevens nog verder gecontroleerd bij de opvanginstelling.

Voor de analyse is het van belang een open en brede blik te hanteren. Ge daarom ook na wat er bij andere beoordelingen is gedaan en kijk of er relevante gespreksnotities zijn.

Zorgtoeslag

Indien er zorgtoeslag is aangevraagd, controleer dan in Vectris of aanvrager en partner verzekerd zijn.

Kindgebonden budget (KGB)

Indien er KGB is aangevraagd controleer dan of er een melding van SVB aanwezig is. Indien er wel een melding is voor KGB is maar er is geen melding van de SVB dan kan de aanvraag worden gestopt.

Situaties

Na de eerste beoordeling zijn er op grond van de beschikbare contra-informatie 2 situaties mogelijk:

1. **De post is niet risicovol.**
In dit geval beval de aanvraag geen risicovolle gegevens en kan deze zonder verder toezicht formeel beschikt worden. Handel de samenhangende uitval, uitvoer en loende zaken ook af.
2. **De post is risicovol en er is extra actie nodig.**
In dit geval bestaat er twijfel over de juistheid van de gegevens. Extra informatie of behandeling van een uitvaltoets is nodig. Deze extra informatie kan op een aantal manieren worden opgevraagd:
 - Nodig de burger uit om met bewijsstukken naar een van de bureaus te komen (huur, risico).
 - Stuur een vraaglijst met het verzoek van bewijsstukken op te sturen (minder huur, risico).
 - Neem telefonisch contact op met de burger, de kinderopvang instelling of de verhuurder.

Indien bewijsstukken werden opgevraagd dan voor huurtoeslag altijd het huurcontract, betaalbewijzen en de jaarlijkse huurverhogingsbrief van de verhuurder opvragen.

Voor KOT altijd het opvangcontract, facturen en betaalbewijzen opvragen.

Beoogd resultaat

Na behandeling is een toeslagaanvraag gelokt en, na eventuele aanpassingen, rechtmatig bevonden of stopgezet omdat

- er geen recht is
- er onvoldoende bewijs is overgelegd
- de aanvrager niet heeft gereageerd op verzoeken om informatie te verstrekken.

Afwijkend behandelen

- Als de aanvraag oordeelbaar moet worden op basis van substantiële verschillen kan het zinnig zijn om de beslissing op afwijkend behandelen te zetten.
- Als de gegevens niet of onvoldoende zijn aangeleverd zet dan een afwijkend behandelen op de Lasten voor de aanvrager. Doe dit ook voor de toeslagpartner.
- Als de correctie dusdanig is dat de gegevens bij een volgende mutatie zeker beoordeeld moeten worden zet dan de Lasten op afwijkend behandelen voor de aanvrager. Doe dit ook voor de toeslagpartner.
- Als het ook (relatief) kleine correctie betreft voor een ogenschijnlijk betrouwbare burger is het opvoeren van afwijkend behandelen niet nodig.

Klantecontact

De behandelaar bepaalt zelf op welke wijze de benodigde informatie wordt verkregen. Hiervoor kunnen alle beschikbare bronnen worden gebruikt, ook externe bronnen. Er kan contact worden gezocht met de aanvrager, zo wel per brief als telefonisch, de opvanginstelling of de verhuurder kan worden gebeld. Tevens kan de aanvrager uitgenodigd worden zich te melden bij de balie. Andere mogelijkheden om de benodigde gegevens te achterhalen zijn uiteraard ook toegestaan.

Doel van telefonisch contact is om eventuele bijbelweg te nemen en/of om een bevestiging te krijgen dat iets klopt. Telefonisch contact kan nooit een ontbrekend bewijsstuk vervangen.

Als op basis van aanwezige bronnen of bewijsstukken vastgesteld kan worden op hoeveel toeslag er recht is, dan is verder contact met de burger of een andere betrouwbare bron niet nodig.

Let op: Maak bij telefonisch contact altijd een duidelijke gespreksnotitie aan.   en .

Voor het schriftelijke contact zijn verduidelijkende brieven beschikbaar.

Algemeen

DTSLT4 Informatiebrief aan burger bij aanvraag in de toekomst.

Uitnodiging balie

DVTB Beisbrief (uitnodiging om een afspraak voor de balie te maken)

DVTAd Afspraakbevestiging, incl. een opgave van de bewijsstukken

DVTB5 Bijverdeling bewijsstukken n.a.v. baliebalieboek

DVTB SAR Stoprequisietbrief. Burger heeft geen afspraak gemaakt of is niet op de afspraak verschenen.

DVTB92 Beoordeling bewijsstukken n.a.v. brief DVTB SAR. Burger is niet op de afspraak bij de balie verschenen.

Vraagbrief

DVTV Verzoek om informatie

DVTBv Beoordeling bewijsstukken n.a.v. vraagbrief DVTBv.

DVTOW Huurtoeslag stopgezet onrechtmatig wooncijfer v2.0

DVTBv SAR Stoprequisietbrief. Burger heeft geen of onvoldoende bewijsstukken opgeleverd.

DVTB/2 Beoordeling bewijstukken n.a.v. brief DVTB/2. Burger heeft alsnog stukken opgestuurd.

CAF-brief

DVTCAF Uitnodiging om een afspraak voor de balie te maken nav een CAF-onderzoek. Per casus wordt aan het briefkenmerk een nummer toegevoegd.

In de brieven is ruimte om de brief, specifiek voor een situatie of een burger, aan te vullen met een eigen tekst.

Afhandeling

Modules

Op Intranet staan diverse modules en aanvullende instructies die kunnen helpen bij het beoordelen en afhandelen van posten en bewijstukken.

Alle modules en instructies zijn te vinden onder Productie/Werkinstructies/VS/Modules.

- Module [\[24\]](#) ^[PAR1] 'Onderzoek grondlagen Huftor' kan helpen bij het beoordelen van de grondlagen.
- In Module [\[24\]](#) ^[PAR1] staan richtlijnen voor het beoordelen van bewijstukken. De tabel in module [\[24\]](#) ^[PAR1] 'Tabel indicies - geverfde uren KOT' geeft richtlijnen de indeling in de verhoudingen tussen opvanguren, geverfde uren en jaarinkomens.
- In module [\[24\]](#) ^[PAR1] 'Betalenrij KOT' staat informatie voor de beoordeling of de kosten van kinderopvang tijdig zijn betaald door de aanvrager.
- Module [\[24\]](#) ^[PAR1] beschrijft hoe het resultaat van de behandeling wordt vastgelegd in TVS.

Beoordeel bij huurtoeslag eerst of de woning aan de eisen voldoet.

Indien bewijstukken voor de huurtoeslag moeten worden opgevraagd controleer dan eerst of de woning in aanmerking komt voor huurtoeslag. Als de huurtoeslag hierdoor voor het betreffende toeslagjaar wordt stopgezet kan het verken worden afgewend. De burger ontvangt een vergoeding voor de huurtoeslag maar heeft ook niet meer wiggen nodig te worden voor een bezoek aan de balie.

Herhaal risicoscreening

Er kan al eerder sprake zijn geweest van risicoscreening voor dezelfde regeling, voor dezelfde burger in hetzelfde toeslagjaar. Raadpleeg voor standaard situaties analysemodule [\[24\]](#) ^[PAR1].

Vermoeden van fraude

Als er vanuit de beoordeling van de bewijstukken een vermoeden van fraude ontstaat, stop dan ambtelijke de toeslag en stuur een bericht naar de postbus van het Fraude team, Toeslagen Fraude_Fraudus.

Aanvraag met ingangsdatum in de toekomst

Het komt voor dat burgers KOT aanvragen voor één of meer kinderen met een ingangsdatum die in de toekomst ligt. Burgers zal in die gevallen nog wel een (gewijzigd) contract kunnen opstellen maar niet alle aanvullende stukken. De aanvraag kan dus niet beoordeeld worden. De burger moet hierover worden geïnformeerd.

- Stuur brief BT 5174 waarin uitgelegd wordt dat we op dit moment de aanvraag niet in behandeling kunnen nemen omdat er aanvullende stukken nodig zijn en dat deze op een later moment worden ingevraagd.
- Zet het verken op wachtlijst.
- Stuur de twee maanden na de inkomdatum van de aanvraag, vaaobrief DVTM1 waarmee we de stukken daarvoor nodig opvragen.

Wijziging met ingangsdatum in de toekomst

Tevens kan het voorkomen dat er al KOT loopt voor meerdere kinderen en dat er een kind wordt toegevoegd met een ingangsdatum die in de toekomst ligt.

Vraag in dat geval voor het toegevoegde kind eerst het opvangcontract op en voor de overige kinderen de volledige bewijstukken.

Let er bij de beoordeling van deze bewijstukken ook op of er sprake is van een wijziging in de opvanguren van de overige kinderen en of dit, naast het toevoegen van een kind, er mede toe leidt dat het jaarbedrag met € 4.000,- wordt verhoogd.

- Geef dit een eerste goed beeld over de betrouwbaarheid van de burger dan kan de wijziging verder in behandeling worden genomen.
- Bevestig er echter toch nog twijfel over de betrouwbaarheid zet het werkitem dan op wachtstop, stuur (eventueel) brief BTSL74 en stuur dit, twee maanden na de ingangsdatum van de wijziging vraagponer DVTVL.
- Als uit de stukken van de overige kinderen al duidelijk blijkt dat er geen recht is (of burger heeft niet gereageerd op het VOI) dan kan de toeslag direct worden stopgezet. Stuur een bericht aan de postbus van het Fraude-team waarin je aangeeft dat voor het betreffende BSN er een vermoeden van fraude bestaat.
- Als er (tevens) sprake is van een wijziging in de opvanguren van de overige kinderen waardoor het jaarbedrag met € 4.000,- wordt verhoogd, dan eveneens de toeslag stoppen en het BSN aanmelden bij het Fraude-team.

Oproepen in komen

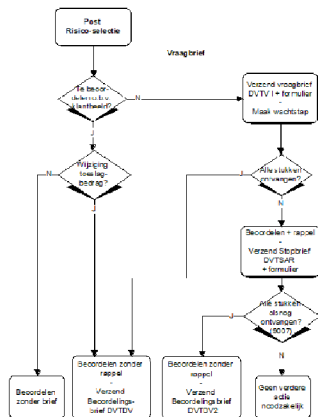
Het inkomen mag opgevoerd worden op basis van de gegevens van FLG of op basis van de IB-aangifte in ABS. Dit mag doorgezet worden naar een volgend jaar.

Raappelleren

- Vraagbrief

Als de burger niet of onvoldoende reageert op het verzoek om informatie wordt de toeslag ambtshalve gestopt of wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. Versuur vervolgens brief DVTGR waarin dit aan de burger wordt toegelicht. Stuur met de brief het antwoordformulier (code 8007) mee en maak alle bewijstukken aan die de burger (nog) moet opsturen. Zet een aanvullend bewijstuk op de Lasten voor de aanvraager en de toeslagaanvrager. Het werkitem wordt afgerond.

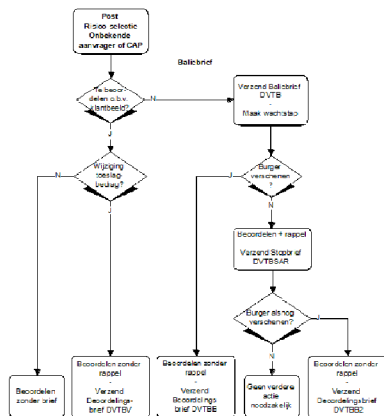
Als de burger alsnog de bewijstukken opstuurt, dan worden deze met werkopdracht 900/ voor behandeling bij de IST-teams uitgezet. Stuur na beoordeling van de stukken brief DVTBV2.



- Baliebrief

Als de burger geen afspraak voor een baliebezoek heeft gemaakt of wel een afspraak heeft gemaakt maar niet is verschenen wordt de beslag ambtshalve gestopt of wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. Vervolgens wordt de brief DVTB SAR verzonden aan de burger wordt toegelicht en de burger wordt uitgenodigd om alsnog een afspraak te maken. Het afwijkend behandelend op de laatste mail de aanvraag en de Leedag van het. Het versluisen wordt afgehandeld.

Indien de burger na v. brief DVTB SAR alsnog niet om een afspraak te maken verzonden dan wordt DVTB SAR en kruis de bewijsstukken aan die de burger moet meenemen. De stukken die de burger meeneemt naar de balie worden verzonden in D4S (code 9607) en worden voor behandeling bij de IST-leans uitgezet. Stuur na behandeling van de stukken brief DVTB B2.



Baliebezoek

Step 1 Nodig de burger uit

Stuur de uitnodigingsbrief naar de aanvrager, zet je groeps/telefoonnummer in de brief en maak een wachtstop aan. Doe dit ook voor eventuele samenhangende vertakkingen.

Als de burger niet heeft gereageerd op de eerste uitnodiging of niet is verschenen op een gemaakte afspraak, wordt de (toeslag) gestopt of wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. De burger mag alleen een nieuwe afspraak maken. Stuur brief E/VTB S/R.

Step 2 Burger belt

Als de burger belt voor een afspraak leg dan uit wat de bedoeling is en wat de consequenties zijn als de burger zich niet houdt aan de gemaakte afspraak of geen afspraak maakt. Vertel de burger dat hij zelf naar de balie moet komen en geen gemachtigde mag sturen. De enige uitzondering daarop is ziekte of lichamelijke handicap waardoor de burger niet in staat is om aan de balie te verschijnen. De gemachtigde moet roost een doorboden ondertekende machtiging, ook bewijsstukken van ziekte/handicap meenemen. Raadpleeg eventueel het beleidspakket.

Als de burger geen afspraak wil maken maak dan een afspraakbrief aan en geef duidelijk aan waarom de burger een afspraak wil maken. Zet de toelast(en) ambtshalve stop. Rond eventuele samenhangende vertakkingen af.

Step 3 Afspraak maken in BVS

- Er zijn 16 specifieke balies (ESN uitroffte balies) beschikbaar. Dit zijn de balies die beschikbaar zijn in het afsprakenstelsel van de balie, BVS. Speciaal welke van de 16 regiokantoren voor de burger het dichtst bij is zijn. Raadpleeg BVR, menuoptie 3110 en functionele PD of zoek eventueel de woonplaats van de burger op in v.v. Google Maps (www.google.nl/maps). Stel het dichtstbijzijnde regiokantoor voor aan de burger. Indien de burger zelf om een ander regiokantoor verzocht, dan mag ook daar een afspraak worden gemaakt. Voorwaarde hierbij is dat het één van de 16 specifieke balies betreft.
- Vul in BVS het BSN van de burger en het gekozen regiokantoor in. Er kunnen nu verschillende data en tijdstippen worden geselecteerd. Maak de afspraak onder Risicoselectie.
- Stel de eerstvolgende mogelijkheid voor aan de burger en maak een afspraak. De datum moet minimaal 7 werkdagen in de toekomst liggen. Indien de burger zelf een andere dag of een ander tijdstip verzocht, dan kan ook op een ander moment een afspraak worden gemaakt. De datum mag niet meer dan 2 maanden in de toekomst liggen. Er kunnen alleen afspraken worden gemaakt op de dagen en tijdstippen die in BVS worden aangeboden.
- Leg de afspraak vast in BVS onder Risicoselectie.
- Vertel de burger dat hij een brief krijgt waarin de afspraak bevestigd wordt en dat met de brief een overzicht van de te overleggen bewijsstukken wordt meegezonden.
- Als de burger geen of gebreukig Nederlands spreekt, vraag hem dan om een tolk mee te nemen naar de balie. Vertel de burger dat de bewijsstukken in de Nederlandse, Duitse of Engelse taal opgesteld moeten zijn. Als één of meer bewijsstukken in een buitenlandse taal zijn opgesteld dan dient hij zelf voor een Nederlandse vertaling te zorgen.
- Maak een afspraakbrief aan met als onderwerp 'Afspraak balie' en vermeld dat mede de burger een afspraak voor de balie is gemaakt. Vermeld in je afspraakbrief de datum, het tijdstip en de locatie van de afspraak. Als er een gemachtigde komt ivm ziekte/handicap vermeld dit dan ook.

Step 4 Bevestig de afspraak

Verstuur brief D/VI A/d om de afspraak wordt te bevestigen en vermeld (opnieuw) de bewijsstukken die de burger mee moet nemen, incl. de stukken indien er sprake is van een gemachtigde. Verlang de wachtstop.

Step 5 Burger belt om de afspraak af te zeggen

Als de burger de afspraak afzegt vanwege ziekte of omdat hij verhinderd is, maak dan een nieuwe afspraak. Als de burger hier niet op ingaat leg dan uit wat de consequenties zijn. Als burger bij zijn standpunt blijft maak dan een gespreksnotitie aan en geef duidelijk aan waarom de burger geen nieuwe afspraak wilde maken. Zet de toelag(en) ambtshalve stop. Rond eventuele samenhangende werkitems af.

Vraagbrief

Verstuur vantoerbrief DVTM en geef duidelijk aan welke bewijsstukken de burger moet opsturen. Maak een wachtlijst op aan.

Verstuur vantoerbrief DVT SAR indien de burger n.a.v. brief DVTM een of meerdere bewijsstukken heeft opgestuurd. Stop ambtshalve de toelag of neem de aanvraag niet verder in behandeling. Rond het werkitem af. Vermeld het resultaat van de behandeling in TVS.  stop

Beoordelen bewijsstukken n.a.v. baliebezoek of n.a.v. vraagbrief

- De bewijsstukken die door de burger bij de balie zijn ingeleverd zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan een velditem '9007 - klantreactie campagne'. Ca 1 week na het bezoek aan de balie zijn de bewijsstukken verwerkt in DAS en in TVS.
- Wanneer de burger niet is verschenen of wanneer een de balie is geboden dat de burger onvoldoende of onjuiste bewijsstukken heeft meegenomen, dan zijn er geen bewijsstukken ingeleverd in DAS. Er is wel een gespreksnotitie aangemaakt.
- Wanneer de baliemedewerker bij het innemen van de stukken vermoedt dat er sprake is van verdachte documenten of een verdacht ID, dan heeft hij hierover een opmerking op het overdrachtsformulier in DAS gemaakt.
- De bewijsstukken die n.a.v. de vraagbrief DVTM zijn opgestuurd zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan een velditem '9007 - klantreactie campagne'.
- Bewijsstukken die n.a.v. de stopoppositiebrief DVT SAR of DVB SAR zijn opgestuurd zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan eveneens een velditem '9007 - klantreactie campagne'.

Step 1 Beoordeel of de gevraagde informatie is verkregen

Beoordeel aan de hand van de verzonden brief of de gevraagde bewijsstukken zijn opgestuurd.
Nee -> ga verder met stap 2.
Ja -> ga verder met stap 3.

Step 2 Gevraagde informatie is niet of niet volledig ontvangen

Vraagbrief: Zet ambtshalve de toelag stop of neem de aanvraag niet verder in behandeling en verstuur brief DVT SAR. Knip op het antwoortformulier alle bewijsstukken aan die de burger (nog) moet opsturen. Rond het werkitem af. Vermeld het resultaat van de behandeling in TVS.  stop

Baliebrief: Zet ambtshalve de toelag stop of neem de aanvraag niet verder in behandeling en verstuur brief DVB SAR. Vermeld het resultaat van de behandeling in TVS.  stop

Step 3 Beoordelen bewijsstukken

Verdachte documenten of verdacht ID

De baliemedewerker controleert de bewijsstukken op zektheid. Bij twijfel hierover heeft de baliemedewerker op het overdrachtsformulier (zie DAS) de opmerking 'Verdachte documenten' of 'Verdacht ID' aangegeven.

Beoordeel of er inderdaad sprake is van valse of verdachte stukken.

Ja, stop alle toelagen en stuur een mail naar het Fraude-team, Toeslagen Fraude_postbus.
Nee, handel de aanvraag verder af.

Er zijn 3 mogelijke situaties

- o De burger heeft recht op een toeslag en de situatie heeft niet aangepastte worden.
- o De burger heeft recht op een toeslag en de situatie moet wel aangepast worden
- o De burger heeft geen recht op een toeslag. Zet 'ambassadeur' de toeslag stop

Versuur altijd een beoordelingsbrief aan de burger om hem te informeren over het resultaat van de beoordeling van de bewijsstukken.

- o Als de bewijsstukken zijn ontvangen n.v.v. brief DVTB SAR, stuur dan beoordelingsbrief DVTB2.
- o Als de bewijsstukken zijn ontvangen n.v.v. brief DVTB SAR, stuur dan beoordelingsbrief DVTB32.

Let op 1:

De afgehandelde BSN's worden centraal van de Uitsluitlijst verwijderd

Let op 2:

Vermeld altijd het resultaat van de behandeling in TVS na afronding van het werkitem.  TVS

Let op 3:

Indien voor een toeslagjaar de toeslag al de linter is toegekend, dan 'ambassadeur' stopzetten per 01-01 van het eerstvolgende toeslagjaar waarvoor nog geen DT is afgegeven.