

Behandelkader Proces Rechtmatigheid Intensief Toezicht

Algemeen

Betrokken regelingen

Huurtoeslag, kinderopvangtoeslag, zorgtoeslag,
kindgebonden budget

Gevolg voor burger

Geen (nieuwe) betaling

Vanuit het proces Registratie worden interne en externe berichten verwerkt tot signalen, geprioriteerd en uiteindelijk ter behandeling aangeboden aan het proces Rechtmatigheid. Proces Rechtmatigheid voert vervolgens een eerste onderzoek uit waarbij het vaststellen van het recht op de toeslag(en) centraal staat. Na constatering of er al dan wel of geen/verminderd recht op de toeslag(en) bestaat, worden de feiten en omstandigheden gewogen en vastgelegd in een behandelverslag.

Vervolgens wordt een eerste beoordeling gedaan waarbij wordt gekeken in hoeverre de gedragingen (handelen/nalaten) van een betrokkene een indicatie zijn voor een mogelijke overtreding en daarmee een vermoeden van grove schuld of opzet. Hiermee worden de juridische termen grove schuld of opzet bedoeld in het kader van artikel 41 eerste lid van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen. Bij een (onderbouwd) vermoeden van grove schuld of opzet, wordt het behandelverslag na goedkeuring **ver**en in overleg met de BFC-er doorgestuurd naar het proces Opzetbepaling voor verder onderzoek.

Aanpassingen t.o.v. vorige versie

Versie	Datum	Aanpassingen
0.1		Eerste versie

Wettelijk kader

Wettelijk kader:

Kinderopvangtoeslag:

De Wet kinderopvang (Wko) is een inkomensafhankelijke regeling en valt onder de Awir. De kinderopvangtoeslag is bedoeld als een tegemoetkoming in de kosten van de kinderopvang. De algemene vereisten waaraan een aanvrager en eventuele toeslagpartner moeten voldoen om aanspraak te maken op de toeslag zijn geregeld in de Wko (zie daarnaast het Besluit kinderopvangtoeslag en de Regeling Wko). Naast de bepaling wie recht heeft op de kinderopvangtoeslag, wordt ook de wijze vermeld waarop de hoogte van de vergoeding wordt bepaald en zijn vereisten gesteld om de kwaliteit van de kinderopvang te garanderen. ****link handboek****

Huurtoeslag:

De Wet op de Huurtoeslag (Wht) is een inkomensafhankelijke regeling en valt onder de Awir. De huurtoeslag is bedoeld als een tegemoetkoming in de kosten voor de huur. In de Wht is geregeld aan welke voorwaarden een aanvrager (en de leden van het huishouden) moeten voldoen om recht te hebben op een tegemoetkoming. Voor de huurtoeslag zijn de vereisten vermeld in artikel 7 tot en met 14 hoofdstuk 2 Wht. ****link handboek****

Zorgtoeslag:

De Wet op de Zorgtoeslag (Wzt) is een inkomensafhankelijke regeling en valt onder de Awir. De zorgtoeslag is een recht op gedeeltelijke compensatie van de premiekosten volgens de Zorgverzekeringswet (artikel 16 Zvw). Het recht op (en de hoogte van) de toeslag is in hoofdzaak afhankelijk van de huishoudsamenstelling (zoals alleenstaande, gezin, partner), de hoogte van het (gezamenlijke) toetsingsinkomen, het eigen vermogen en de verzekeringsstatus. ****link handboek****

Met opmerkingen Rollen zijn nog onduidelijk, aanspreekpunten binnen team 2 moeten ook inspraak krijgen. Nu ligt de volledige verantwoordelijkheid bij de BFC-er, zij kijken in theorie alleen naar de uitkomst. De inhoudelijke controle en het wie/wat moet nog naar gekeken worden.

Met opmerkingen Zelf ben ik hier geen liefhebber van. Is echt vulling van een kader.

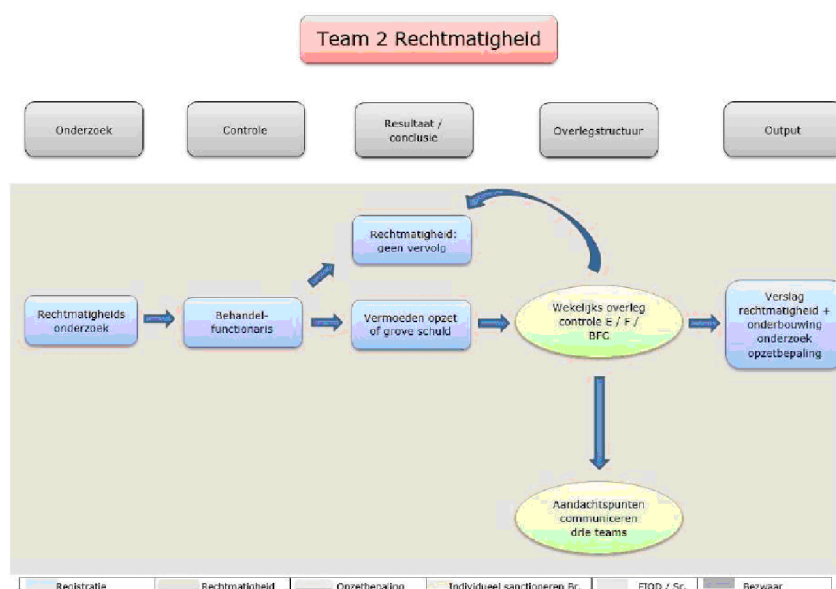
Met opmerkingen In de andere kaders wordt dit echter wel geaccepteerd/geadviseerd.

Met opmerkingen In het kader opzetbepaling worden de wetsartikelen ook kort uitgewerkt, doen we dat hier niet?

Kindgebonden budget:

De Wet op het kindgebonden budget (WKB) is een inkomensafhankelijke regeling voor zowel de kindertoeslag (voor het jaar 2008) als het kindgebonden budget (vanaf 2009). Het kindgebonden budget is een bijdrage in de kosten voor kinderen jonger dan 18 jaar. De wet is van kracht sinds 1 januari 2008. Voor de toeslag moet de aanvrager juridisch gezien voldoen aan een aantal voorwaarden, namelijk dat een belanghebbende recht heeft op kinderbijslag (artikel 2, eerste lid, WKB) en dat het toetsingsinkomen (artikel 8-Awir) en het eigen vermogen (sinds 2013: artikel 1, vierde lid, WKB) niet te hoog zijn. Voor de overige voorwaarden zie het ****link handboek**** [\[1\]](#).

Ontstaansreden werkaanbod



Vanuit de verwerking van ontvangen interne en externe signalen kan via het proces 'Registratie' een rechtmatigheidsonderzoek plaatsvinden. Bij de nadere beoordeling van de rechtmatigheid kunnen eerste feiten en omstandigheden zijn bevonden ten aanzien van mogelijk sprake van opzet en/of grove schuld. Aan de hand van een binnenkomend intern of extern signaal, wordt na verwerking en registratie van dit signaal de behandeling gestart.

Uitvoering

Aan de hand van het signaal controleert de behandelaar of de aanvrager recht heeft op de toeslag(en). Op basis van de aanwezige bronnen en of bewijsstukken wordt beoordeeld of het recht en de hoogte van de toeslag vastgesteld kan worden. Waar nodig wordt aanvullende informatie bij de burger en/of derden opgevraagd. Dit gebeurt veelal in de voorschotfase, waar mogelijk voordat de betaling van de toeslag begint. Als de toeslag eenmaal definitief is toegekend, zal in principe geen uitvraag meer worden gedaan bij de burger.

Het kan echter voorkomen dat signalen betrekking hebben op toeslagjaren waarvoor al een definitieve toekenning is afgegeven. In dat geval is het in twee gevallen mogelijk de definitieve toekenning te herzien. Dat is wanneer op grond van feiten of omstandigheden waarvan de B/T bij de

toekenning redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn en op grond waarvan de tegemoetkoming vermoedelijk tot een te hoog bedrag is toegekend, of indien de tegemoetkoming tot een te hoog bedrag is toegekend en de belanghebbende of zijn partner dit wist of behoorde te weten. Een DT-beschikking mag op basis van een nieuw feit tot vijf jaar na de laatste dag van het berekeningsjaar in het nadeel van de burger worden herzien (zie: artikel 21, tweede lid, Awir).

Gerichte integrale behandeling

Binnen het proces Rechtmatigheid behandelen de medewerkers de geselecteerde signalen gericht integraal. Dat wil zeggen dat het onderzoek in eerste instantie is gericht op het middel waar het signaal direct betrekking op heeft, maar dat wel wordt geïnventariseerd in hoeverre er naar de eventuele overige toeslagen gekeken moet worden. De medewerker claimt daarnaast in samenhang alle openstaande uitval, uitworp en lopende zaken van de desbetreffende regeling van het BSN en handelt deze in samenhang af. Als er een toeslagpartner en/of medebewoner is, dan dienen de uitval, uitworp en lopende zaken van de andere leden van het huishouden ook gericht integraal gecontroleerd en behandeld te worden. Indien deze werkitens in behandeling zijn bij een andere medewerker, neem dan contact op voor de afhandeling hiervan en spreek onderling af of de werkitens eventueel moeten worden overgedragen.

Samenhang met bezwaar / andere processen

Wanneer het bezwaarwerkitem over een andere regeling en/of toeslagjaar gaat dan het hetgeen waar men in bezwaar tegen gaat, dan kan de behandeling na overleg worden gestart. Wanneer het bezwaar wel over dezelfde regeling en toeslagjaar gaat, zal tussen de processen afstemming noodzakelijk zijn. De bezwaarbehandeling is gebonden aan wettelijke termijnen en zal daarom veelal voorrang krijgen. De uitkomst van de bezwaarbehandeling kan vervolgens wel meegenomen worden in het verdere onderzoek binnen proces Rechtmatigheid. Indien het bezwaaritem reeds is geclaimd, neem dan contact op met de bezwaarbehandelaar om de status van afhandeling te bespreken en of een verdere uitvraag nog noodzakelijk is. Indien het bezwaar niet is geclaimd, neem dan contact op met de bezwaarcoördinator van het desbetreffende team. Hetzelfde is van toepassing voor werkitens die zijn gebonden aan andere processen zoals Beroep en Klacht. Neem of contact op met de behandelaar, of de werkverdelers binnen het desbetreffende team.

Doel van de behandeling

Het doel van de behandeling is om op basis van een signaal (trigger) vast te stellen dat de gemelde grondslagen van de aanvraag juist en/of aannemelijk zijn. Ook moeten eventuele alternatieve scenario's worden uitgesloten (bijvoorbeeld fouten vanuit de burger tijdens het aanvraagproces, waaronder een verkeerd doorgegeven LRK-nummer e.d.). Tijdens dit proces worden de grondslagen gecontroleerd, onder andere door middel van uitvraag bij de burger en/of via contra-informatie (waaronder gegevens vanuit andere instanties, zoals een verhuurder of kinderopvangorganisatie). Indien nodig moeten gegevens worden opgevraagd bij de aanvrager, toeslagpartner en/of medebewoner(s).

Als de beoordeling van rechtmatigheid tot verlaging of beëindiging van de toeslag heeft geleid, moet de vraag beantwoord worden of belanghebbende zich heeft gehouden aan de verplichtingen als genoemd in de wet. Belanghebbende is namelijk verplicht om voor de vaststelling van het recht op toeslag(en) alle relevante wijzigingen in de persoonlijke situatie en/of inkomen binnen 4 weken door te geven en te reageren op verzoeken om informatie (art. 5 Uitvoeringsregeling Awir). Dit betekent concreet dat belanghebbende op verzoek of uit eigen beweging op tijd, juist en volledig de benodigde gegevens moet verstrekken.

Als dit niet gebeurt en hierdoor ten onrechte te veel toeslag(en) worden uitbetaald, dan kan er een (verzuim- of) vergrijpboete worden opgelegd. Het is dus belangrijk om daarom ook naar de gedragingen van de aanvrager te kijken om een eerste inschatting te maken of mogelijk sprake is van een overtreding in de zin van art. 5 Uitv. Awir. Zie voor een overzicht van de mogelijke overtredingen het handboek [**link handboek "1.3.3 De overtredingen" **](#) 

Het gehele klantbeeld inclusief de gedragingen kunnen een indicatie zijn van vermoedelijke opzet of grove schuld. Het signaal wordt tijdens de behandeling opgewerkt om uiteindelijk doorgezet te worden voor verdere behandeling richting proces Opzetbepaling. In dit eindproduct moet naast een heldere beschrijving van de feiten ook een uiteenzetting staan van de omstandigheden van de burger en de rol van B/T gedurende de aanvraag, uiteindelijk gevolgd door een gemotiveerde conclusie met advies voor de mogelijke vervolgstap. Onderstaand enkele aandachtspunten die mogelijk kunnen helpen bij de analyse:

Huurtoeslag

Verhouding inkomen – huurprijs
Ronde bedragen huurgegevens
Servicekosten hoger dan € 30
Rekeningnummer vaak verwisseld
Meerdere woonobjecten
Huurlasten verhuurder/aanvrager niet overeen
Onderhuur
Verblijfsstatus

Kinderopvangtoeslag

Verhouding inkomen – opvanguren
Doelgroepmelding
Hoge uren DO en/of BSO
Ouder-kind relatie in BVR/pleegkind
Afstand opvanglocatie – woonadres
LRK registratie
Co-ouderschap
Verblijfsstatus

Zorgtoeslag

Verblijfsstatus
Adresgegevens
Huishoudsamenstelling
Buitenlands rekeningnummer

Kindgebonden budget

Verblijfsstatus
Adresgegevens
Huishoudsamenstelling

Opzet en grove schuld

Om een vervolgstap te kunnen bepalen, moet de behandelaar een helder beeld hebben van het onderscheid tussen 'opzet' en 'grote schuld' (**verwijzingen naar handboek/wetsartikelen). Het verschil tussen opzet en grote schuld zit hem in de bedoeling van de belanghebbende. In het geval van opzet is het duidelijk dat de persoon bepaalde gedragingen (handelingen of nalaten) heeft verricht met een bepaald doel voor ogen (willens en wetens). Bij grote schuld daarentegen is de situatie minder (over)duidelijk. In dit soort gevallen is er sprake van laakbare slordigheid, ernstige nalatigheid of grote onachtzaamheid. Er is bijvoorbeeld iets nagelaten waardoor er een overtreding wordt begaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het nalaten om de juiste gegevens (tijdig) te verstrekken (mededelingsverplichting, zie handboek ). Vervolgens moet worden gekeken in hoeverre het gedrag (of het nalaten) ook verwijtbaar is. Hierbij is zoals eerder aangegeven ook van belang dat wordt gekeken naar de feiten en omstandigheden. Uiteindelijk is het aan de behandelaar om naast de rechtmatigheid ook alle feiten en omstandigheden in het behandelverslag te wegen, om tot een concreet eindoordeel te komen.

Onderbouwing opzetbepaling

Zoals eerder aangegeven moet eerst de controle op rechtmatigheid van de toeslag(en) plaatsvinden. Is er geen sprake van rechtmatigheid, dan moet vervolgens gekeken worden of sprake is van een indicatie voor vermoedelijke opzet of grote schuld. Let hierbij op dat het onderdeel rechtmatigheid grotendeels los staat van deze opbouw naar vermoedelijke grote schuld of opzet, dit ook om te voorkomen dat de beoordeling of een toeslag rechtmatig is aangevraagd en/of toegekend al gelijk 'gestuurd' wordt. Er wordt dus pas gekeken naar mogelijke grote schuld/opzet nadat de beoordeling over het recht op de toeslag heeft plaatsgevonden.

Indien van toepassing wordt het signaal tijdens de behandeling opgewerkt om uiteindelijk doorgezet te worden voor verdere behandeling (opzetbepaling). In dit eindproduct moet naast een heldere beschrijving van de feiten ook een uiteenzetting staan van de omstandigheden van de burger en de rol van B/T gedurende de aanvraag, uiteindelijk gevolgd door een conclusie met advies voor de mogelijke vervolgstap. Ook moet er naar meer worden gekeken dan alleen de aanwezige gegevens en feiten. Indien de twijfel op een alternatief scenario bij rechtmatigheid niet weggenomen kan worden, kan er in principe niet zomaar overgegaan worden op een vervolgstap in de vorm van een sanctiememo (boete) of preweeg (strafrecht). Het puur en alleen begaan van een overtreding is niet genoeg om uiteindelijk ook verdere maatregelen te nemen.

Mogelijke uitkomsten beoordeling rechtmatigheid

Bij de beoordeling van de rechtmatigheid van de toeslag zijn er drie uitkomsten mogelijk namelijk:

- Toeslag is rechtmatig: klantbeeld is correct/geen aanpassing nodig;
- Toeslag is rechtmatig: klantbeeld moet aangepast worden/verminderd recht;
- Toeslag is (deels) onrechtmatig: (deels) geen recht op de toeslag.

Toeichtlijst

Verwijzing werkinstructie noodzakelijk. Behandelvoorschrift volgt nog.

Uitsluitlijst

Verwijzing werkinstructie noodzakelijk. Behandelvoorschrift volgt nog.

Behandeling

1. Bepaling samenhang, analyse en klantcontact

Klantbeeldanalyse en opvragen bewijsstukken.  [GM50] en/of  [GM51]

Beoordeel de situatie en bepaal of en welke bewijsstukken er opgevraagd moeten worden.

- Raadpleeg Klantbeeld kantoor.
- Raadpleeg DAS om te controleren of de op te vragen bewijsstukken al aanwezig zijn.
- Raadpleeg contra-informatie in de beschikbare bronsystemen.

Let op:

- Indien er vanuit een eerder proces een vraagbrief is verzonden voor dezelfde toeslagregeling, bekijk dan eerst goed welke gegevens al zijn opgevraagd. Het is niet de bedoeling dat dezelfde informatie nogmaals wordt opgevraagd.

Na de klantbeeldanalyse blijven er twee opties over:

Geen aanvullende informatie nodig of wel aanvullende informatie nodig.

- Er is geen aanvullende informatie nodig, de beschikbare gegevens zijn voldoende om tot behandeling over te gaan.
 - Controleer of de grondslagen al in TVS zijn aangepast.
 - Zo niet, muteer de gegevens alsnog, neem contact op met de burger en maak een duidelijke notitie.  [GM06]
- Verstuur kantoorbrief TFTBVx. Rond daarna het werkitem af.  [GM01]
- Er is aanvullende informatie nodig van de burger.
 - a. Neem contact op met de burger.  [GM05]
 - b. Verstuur kantoorbrief TFTVlx en/of TFTVI KOTx.  [GM08]
 - c. Selecteer in het formulier de bewijsstukken aan die de burger moet toesturen en geef aan voor welk toeslagjaar en welk middel er bewijs nodig is.
 - d. Maak een wachtstap aan met een termijn van 36 dagen.  [GM11]
- Er is aanvullende informatie nodig van derden.

Huidige formats verzoek om informatie per e-mail:

wordt mogelijk opgenomen in een aparte instructie, er volgt nog beleid inz. e-mailverkeer. Zie ook eerdere opmerking

2. Beoordelen van de bewijsstukken

In TVS wordt na binnenkomst van de klantreactie een werkitem '9008 – onderzoek M&O' aangemaakt. De bewijsstukken zijn vervolgens in DAS terug te vinden.

De bewijsstukken zijn een reactie op kantoorbrief TFTBVx en/of TFTVI KOTx

Wanneer de burger reageert op het verzoek om informatie, moet worden gecontroleerd of de bewijsstukken volledig zijn. Als de bewijsstukken volledig zijn, kunnen de grondslagen worden gecontroleerd of moet de toeslag weer worden opgestart of aangepast naar aanleiding van de vorige beoordeling. Er moet altijd een (nieuwe) beoordelingsbrief worden verstuurd. Maak ook een duidelijke

notitie aan na het afronden van het desbetreffende 9008-werkitem en de eventueel gerelateerde uitval/uitworp.

Beoordeel of de gevraagde informatie is verkregen

Beoordeel aan de hand van de verzonden brief of de gevraagde bewijsstukken zijn opgestuurd. Om de juistheid en de volledigheid te beoordelen kunnen de volgende modules geraadpleegd worden:

 [GM50],  [GM51] en  [AM35].

- De bewijsstukken zijn volledig.
- De bewijsstukken zijn onvolledig/onjuist.
- De bewijsstukken zijn niet ontvangen.

De bewijsstukken zijn volledig

Er zijn drie mogelijke situaties:

- De burger heeft recht op een toeslag en de situatie hoeft niet aangepast te worden.
- De burger heeft recht op een toeslag en de situatie moet wel aangepast worden.
- De burger heeft **geen** recht op een toeslag. Zet 'ambtshalve' de toeslag stop. Het kan zijn dat de burger volledig reageert, echter kan uit de bewijsstukken blijken dat er geen recht op de toeslag bestaat. Neem contact op met de burger, overleg bij twijfel met je aanspreekpunt binnen het team.

Verstuur altijd de beoordelingsbrief (TFTBVx) om de burger en/of diens gemachtigde te informeren over het resultaat van de beoordeling van de bewijsstukken.

De bewijsstukken zijn onvolledig/onjuist

Wanneer de bewijsstukken onvolledig/onjuist zijn naar aanleiding van de verstuurde vraagbrief, dienen de aanvullende bewijsstukken opgevraagd te worden middels een rappelbrief. Neem voordat er een rappelbrief wordt verstuurd eerst telefonisch contact op te met de burger  [GM70]. Wanneer de bewijsstukken onvolledig/onjuist zijn naar aanleiding van de verstuurde rappelbrief, moet de toeslag gestopt of aangepast worden aan de hand van de aanwezige contra-informatie. Neem contact op met de burger om de beslissing toe te lichten en stuur vervolgens een beoordelingsbrief.

Rappelleren

- a. Verstuur kantoorbrief TFTVI Rx en/of TFTVI KOT Rx.  [GM08]
- b. Maak een duidelijke notitie.  [GM05]  [GM06]
- c. Maak een wachtstap aan met een termijn van 28 dagen.  [GM11]

Beoordelen

- a. Verstuur kantoorbrief TFTBVx.  [GM09]
- b. Rond het werkitem af.  [GM01]
- c. Maak een duidelijke notitie.  [GM05]  [GM06]

Bewijsstukken niet ontvangen

Bij geen reactie op de vraagbrief, moet er gerappelleerd worden  [GM70]. Bij geen reactie op de TFTVI Rx / TFTVI KOT Rx moet de toeslag gestopt of aangepast worden aan de hand van de aanwezige contra-informatie. Neem contact op met de burger om de beslissing toe te lichten en stuur vervolgens altijd een beoordelingsbrief.

Toeslag stoppen

Als de toeslag gestopt wordt, gebruik dan als ingangsdatum 1 januari van het jaar waarvoor de bewijsstukken zijn opgevraagd, tenzij de toeslag met een latere ingangsdatum is aangevraagd. In dat geval gebruik je de 'datum wilsuiking' van de aanvraag. Of als er sprake is van meerdere aanvragen bij verschillende KOO's, beperkt je dan tot de periode of KOO waar het onderzoek op is gericht.

Let op:

Indien voor een toeslagjaar de toeslag definitief is toegekend, dan deze ambtshalve stopzetten per 1 januari van het eerstvolgende toeslagjaar waarvoor nog geen DT is afgegeven. Tenzij er sprake is van een zogenaamd nieuw feit. Dat is wanneer op grond van feiten of omstandigheden waarvan de B/T bij de toekenning redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn en op grond waarvan de tegemoetkoming vermoedelijk tot een te hoog bedrag is toegekend, of indien de tegemoetkoming tot een te hoog bedrag is toegekend en de belanghebbende of zijn partner dit wist of behoorde te weten.

Een DT-beschikking mag op basis van een nieuw feit tot vijf jaar na de laatste dag van het berekeningsjaar in het nadeel van de burger worden herzien (zie: artikel 21, tweede lid, Awir). Er dient echter wel duidelijk vermeld te worden in de beoordelingsbrief wat de reden is waarom de toeslag wordt herzien. Alle beslissingen worden ter collegiale toetsing aangeboden via TVS-assistent. De toeslag wordt pas na akkoord gemuteerd.

Met opmerkingen [] Is dit inmiddels voor iedereen ook geregeld? Een groot deel van de collega's stonden in de TVS-assistent bij andere afdelingen ingedeeld, met als gevolg dat de controlefunctie niet werkte.

Klantcontact en contact met derden

Voor een verzoek om informatie en/of het versturen van een beoordelingsbrief gericht aan de burger, zijn onderstaande brieven beschikbaar:

Brieven cluster Intensief Toezicht

TFTVix	Verzoek om informatie HT en ZT
TFTVI Rx	Rappel verzoek informatie HT en ZT v2.0
TFTVI KOTx	Verzoek om informatie KOT
TFTVI KOT Rx	Rappel verzoek informatie KOT
TFTBVx	Beoordeling bewijsstukken vraagbrief
TFTBV2x	Beoordeling na stop of afwijzing v2.0
TFTBBMx	Voorloopbrief gemachtigde of erven
GRZx	Geen recht op ZT
BTSL-01 NW	Terugbelverzoek nieuwe werkwijze

In de brieven is ruimte om de brief, specifiek voor een situatie of een burger, aan te vullen met een eigen tekst. Op de Kennisbank zijn verschillende generieke tekstblokken te vinden. Bij twijfel kan de behandelaar contact opnemen met de aanspreekpunten binnen het team.

Klantcontact

Binnen het proces Rechtmatigheid is het van belang om de betrokkene(n) zo goed mogelijk te informeren wat betreft (te nemen) besluiten en de eventuele gevolgen die deze besluiten met zich mee brengen. Ook kunnen betrokkenen middels klantcontact noodzakelijke gegevens delen, zoals een toelichting op bewijsstukken, het toelichten van persoonlijke omstandigheden enz. Ook bestaat de mogelijkheid op basis van maatwerk om eventuele gegevens digitaal aan medewerkers van het proces Intensief Toezicht te versturen. Er dient altijd een vastlegging plaats te vinden van deze contactmomenten of in de vorm van notities binnen TVS of door middel van het opslaan van communicatie per e-mail in het dossier van de burger op de Q-schijf. In ieder geval na afronding van het onderzoek worden deze gegevens ter archivering in DAS gescand.

Contact met derden

Naast telefonisch contact met derden – denk hierbij bijvoorbeeld aan kinderopvangorganisaties en verhuurders of andere instanties zoals de gemeente – bestaat er ook de mogelijkheid om schriftelijk (veelal per e-mail) contact op te nemen. Voor het opvragen van documentatie kan gebruik gemaakt worden van de applicatie FileTransfer. Zie voor verdere informatie en een format/voorbeeld van een (digitaal)verzoek om informatie gericht aan derden 'Deel 1. Analyse en klantcontact' van dit behandelkader.

Let op: Maak bij telefonisch contact altijd een duidelijke notitie aan. [GMO5] en [GMO6]. Vraag in het geval van contra-informatie altijd om een schriftelijke bevestiging.

Aandachtspunten

Modules

Op Intranet staan diverse modules en aanvullende instructies die kunnen helpen bij het beoordelen en afhandelen van posten en bewijsstukken. Alle modules en instructies zijn te vinden onder Toeslagen werkgebieden > Instructies > Behandelvoorschriften/kader/modules.

- Behandel modules
 - BM18 – Kinderopvang opgeven, wijzigen of stopzetten
- Generieke modules
 - GM01 – Rond werkitem af (verwijzing naar 2D)
 - GM03 – Afwijkend behandelen opvoeren
 - GM05 – Neem contact op met de klant
 - GM06 – Maak een notitie
 - GM08 – Verzenden kantoorbrieven
 - GM14 – Neem contract op met de VHA
 - GM33 – Terugmelden BRP/BVR
 - GM70 – Rappelleren
 - Behandelkader proportioneel toekennen
- Analyse modules
 - AM03 – Onderzoek woonsituatie
 - AM06 – Werken met meerdere toeslagjaren
 - AM35 – Richtlijnen beoordelen van bewijsstukken
 - AM37 – Controleer recht op toeslag
 - AM40 – Onderzoek meerdere burgers op 1 adres
- Overige modules
 - Geheim adres, geprivilegieerden
 - GM-BZW49 – Artikel 21 herzien in het nadeel van de burger

Beoordeel bij huurtoeslag eerst of de woning aan de eisen voldoet ^[AM37]

Indien bewijsstukken 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 werkitem worden afgerond. De burger ontvangt geen vraagbrief voor de huurtoeslag meer en wordt zowel telefonisch en middels een beoordelingsbrief geïnformeerd.

Adresgegevens

Naast een reguliere inschrijving op een woonadres (01-adres), bestaan er ook diverse andere adressoorten in BVR die gevolgen kunnen hebben voor de toeslag(en) of voor de behandeling. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het briefadres (09-adres), deze inschrijving kan in theorie meerdere betekenissen hebben. Let dus op het toezendadres en de daaraan gekoppelde volgorde voordat er brieven worden verstuurd. Een overzicht van de verschillende adressoorten zijn terug te vinden in de generieke module 'Verzendadressen'  ^[GM-08].

Doelgroepersituatie

Indien niet duidelijk is of er sprake is van doelgroepersituatie dan zal dit uitgevraagd moeten worden. Is de doelgroepsituatie niet duidelijk geworden op basis van de bewijsstukken, dan kan het recht op KOT niet worden vastgesteld wegens onvoldoende bewijs (let hierbij wel op eventuele gewerkte uren). Het is van belang dat de doelgroepmeldingen (melding 91 en 92) correct in TVS worden op- en afgevoerd.

Werkitem claimen in BPM en op de Q-schijf

Zoals eerder aangegeven worden de signalen door het procesonderdeel Registratie verwerkt in BPM. Behandelaren kunnen signalen oppakken in BPM, hierbij is de hoofdregel dat de meest recente posten als eerste worden opgepakt (LIFO methode) in combinatie met de hoogste prioriteit. Het oorspronkelijke signaal en eventueel achterliggende stukken staan opgeslagen op de Q-schijf. ****De behandelaar claimt de map op de Q-schijf door de naam toe te voegen achter de mapnaam.** Het behandelverslag wordt op dezelfde locatie opgeslagen.

***toevoeging registratie, de mappenstructuur moet nog aangepast worden. Betreft oude/huidige werkwijze. En hoe leveren we behandelverslagen in? Bij wie? Hardcopy? Digitaal? Vooralsnog worden behandelverslagen ingeleverd bij de BFC'ers, is dit met de huidige teamindeling nog steeds wenselijk? Naar verwachting eerst naar de aanspreekpunten binnen het eigen team?

Aanmaken werkitem bij verzoek om informatie

Werkitem "Workaround fraudebrief".

**** verwijzen naar behandelvoorschrift communicatie externen ** Nog in afwachting van nieuw beleid?**

Proportioneel terugvorderen

Volgens vaste rechtspraak van de Afdeling volgt uit de Wko, dat degene die aanspraak maakt op kinderopvangtoeslag, moet kunnen aantonen dat hij kosten van kinderopvang heeft gehad en wat de hoogte ervan is. Naar aanleiding van de uitspraak van 23 oktober 2019 heeft de minister van Financiën bij besluit van 20 december 2019 het Verzamelbesluit Toeslagen vastgesteld. Op 17 april 2020 is het verzamelbesluit geactualiseerd.

In het besluit is onder meer geregeld dat in gevallen waarin de vraagouder, die in beginsel aanspraak heeft op kinderopvangtoeslag, over een berekeningsjaar slechts een gedeelte van de kosten van kinderopvang tijdig heeft betaald, de Belastingdienst/Toeslagen het recht op kinderopvangtoeslag vaststelt naar rato van het bedrag aan kosten dat de ouder tijdig heeft betaald aan de kinderopvangorganisatie (Zie hiervoor het Behandelkader Proportioneel Toekennen [\[1\]](#)).

Daarnaast geeft dit besluit invulling aan het begrip tijdige betaling van kosten voor kinderopvang en is een goedkeuring opgenomen voor de situatie waarin de ouder een betalingsregeling heeft getroffen met de kinderopvangorganisatie (zie handboek: hoofdstuk 19.00.00 paragraaf 1.3 link handboek en verwijzing naar verzamelbesluit [\[1\]](#)).

Met opmerkingen : Status navragen bij kwaliteitsregie. Destijds van als terugkoppeling ontvangen dat hier nieuw beleid over zou komen.

Hulpbronnen

Naast dit kader zijn mogelijk ook onderstaande hulpmiddelen belangrijk voor de analyse.

ABS	Aanslag Belasting Systeem
BAG	Basisregistraties Adressen en Gebouwen
BSM	Business Process Manager
Buitenlands register kinderopvang	https://www.duo.nl/particulier/register-buitenlandse-kinderopvang.jsp
Buitenlandviewer	
BVR	O.a. persoonsinformatie, adreshistorie, persoonsrelatie etc.
DACAS	inloggegevens DACAS: (ecoa -> ca01 -> F1 -> BSN+ vanaf 2010)
DAS	
FLG	Inkijk Fiscale LoonGegevens
Handboek Toeslagen	Wet en regelgeving
IGA	Inkijk Gemeentelijke Basis Administratie
IT-Tool	Raadplegen en inboeken uitstel van betaling
INL	Div. gegevens o.a. vanuit IB/LIC (vorderingen)
Kennisbank	Bijv. behandelprincipes TVS, tekstblokken
Klantbeeld	Div. gegevens o.a. vanuit IB/LIC (bijv. beslissingen OGS)
Klantinfo Gedetineerden	
Klantinfo Gemoedsbezwaarden	
Klantinfo Militairen	
KOO-viewer	Contra – informatie kinderopvangorganisatie
LRKP-Register	Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen
RBG	Registratie BankGegevens
Rechtspraak.nl	Curatele- en Bewindregistratie
RIS	Renseignements Informatie Systeem
UWV gewerkte uren viewer	Gewerkte uren
VEKTIS	Status zorgverzekering
Grenzenkaart	
Q-schijf	Archivering dossiers

Werkwijze

Onderstaand zijn een aantal richtlijnen en handvatten toegevoegd die tijdens de behandeling van signalen meegenomen moeten worden.

Klantbeeldanalyse en opvragen bewijsstukken. [GM50] en/of [GM51]

Beoordeel de situatie en bepaal of en welke bewijsstukken er opgevraagd moeten worden.

- o Raadpleeg Klantbeeld kantoor.
- o Raadpleeg DAS om te controleren of de op te vragen bewijsstukken al aanwezig zijn.
- o Raadpleeg contra-informatie in de beschikbare bronssystemen.

Let op:

- Indien er eerder vanuit een eerder proces een vraagbrief is verzonden voor dezelfde toeslageregeling, bekijk dan eerst goed welke gegevens al zijn opgevraagd. Het is niet de bedoeling dat dezelfde informatie nogmaals wordt opgevraagd tenzij de burger bij de eerdere uitvraag niet heeft gereageerd op het verzoek om informatie.

Na de klantbeeldanalyse blijven er twee opties over:

Geen aanvullende informatie nodig of wel aanvullende informatie nodig.

- Er is geen aanvullende informatie nodig, de beschikbare gegevens zijn voldoende om tot behandeling over te gaan.
 - Controleer of de grondslagen al in TVS zijn aangepast.
 - Zo niet, muleer de gegevens alsnog, neem contact op met de burger en maak een duidelijke notitie.  [GM06]
- Verstuur kantoorbrief TFTBVx. Rond daarna het werkitem af.  [GM01]
- Er is aanvullende informatie nodig.
 - a. Neem contact op met de burger.  [GM06]
 - b. Verstuur kantoorbrief TFTVix en/of TFTVI KOTx.  [GM08]
 - c. Selecteer in het formulier de bewijsstukken aan die de burger moet toesturen en geef aan voor welk toeslagjaar en welk middel er bewijs nodig is.
 - d. Maak een wachtstap aan met een termijn van 36 dagen.  [GM11]
- Er is aanvullende informatie nodig van derden.

Huidige format verzoek om informatie per e-mail:

wordt mogelijk opgenomen in een aparte instructie, er volgt nog beleid inz. e-mailverkeer. Zie ook eerdere opmerking

Deel 2. Beoordelen van de bewijsstukken

In TVS wordt na binnenkomst van de klantreactie een werkitem '9008 – onderzoek M&O' aangemaakt. De klantreactie is vervolgens in DAS terug te vinden.

Beoordeel of de gevraagde informatie is verkregen

Beoordeel aan de hand van de verzonden brief of de gevraagde bewijsstukken zijn opgestuurd.

Om de juistheid en de volledigheid te beoordelen kunnen de volgende modules geraadpleegd worden:  [GM50],  [GM51] en  [AM35].

- De bewijsstukken zijn volledig.
- De bewijsstukken zijn onvolledig/onjuist.
- De bewijsstukken zijn een reactie op de kantoorbrief.
- De bewijsstukken zijn niet opgestuurd.

Met opmerkingen  Zie ook de algemene opmerking. Hier lijkt te staan wat je moet doen en eerder in het document staat hoe je dat uitvoert terwijl je misschien ervoor zou kiezen om het andersom te doen.

Met opmerkingen  Ik zou er juist voor kiezen dit niet andersom te doen, het is belangrijk dat medewerkers eerst begrijpen wat er wordt verwacht. De wijze waarop ze dat moeten doen (stappen) volgt na de context.

De bewijsstukken zijn volledig

Er zijn drie mogelijke situaties:

- De burger heeft recht op een toeslag en de situatie hoeft niet aangepast te worden.
- De burger heeft recht op een toeslag en de situatie moet wel aangepast worden.
- De burger heeft **geen** recht op een toeslag. Zet 'ambtshalve' de toeslag stop. Het kan zijn dat de burger volledig reageert, echter kan uit de bewijsstukken blijken dat er geen recht op de toeslag bestaat. Neem contact op met de burger, overleg bij twijfel met je aanspreekpunt binnen het team.

Verstuur altijd de beoordelingsbrief brief (TFTBVx) om de burger en/of diens gemachtigde te informeren over het resultaat van de beoordeling van de bewijsstukken.

De bewijsstukken zijn onvolledig/onjuist

Wanneer de bewijsstukken onvolledig/onjuist zijn naar aanleiding van de verstuurde vraagbrief, dienen de aanvullende bewijsstukken opgevraagd te worden middels een rappelbrief. Neem voordat er een rappelbrief wordt verstuurd eerst telefonisch contact op te met de burger  [GM70].

Wanneer de bewijsstukken onvolledig/onjuist zijn naar aanleiding van de verstuurde rappelbrief, moet de toeslag gestopt of aangepast worden aan de hand van de aanwezige contra-informatie. Neem contact op met de burger om de beslissing toe te lichten en stuur vervolgens een beoordelingsbrief.

Rappelleren [GM70]

- a. Verstuur kantoorbrief TFTVI Rx en/of TFTVI KOT Rx.  [GM08]
- b. Maak een duidelijke notitie.  [GM05]  [GM06]
- c. Maak een wachtstap aan met een termijn van 28 dagen.  [GM11]

Beoordelen

- a. Verstuur kantoorbrief TFTBVx.  [GM08]
- b. Rond het werkitem af.  [GM01]
- c. Maak een duidelijke notitie.  [GM05]  [GM06]

De bewijsstukken zijn niet ontvangen

Bij geen reactie op de TFTVI Rx / TFTVI KOT Rx moet de toeslag gestopt of aangepast worden aan de hand van de aanwezige contra-informatie. Neem contact op met de burger om de beslissing toe te lichten en stuur vervolgens altijd een beoordelingsbrief.

Toeslag(en) stoppen

Als de toeslag gestopt wordt, gebruik dan als ingangsdatum 1 januari van het jaar waarvoor de bewijsstukken zijn opgevraagd, tenzij de toeslag met een latere ingangsdatum is aangevraagd. In dat geval gebruik je de 'datum wilsuiking' van de aanvraag. Let hierbij ook op de periodes waarop het onderzoek betrekking heeft. Als een onderzoek is gericht op een specifieke periode, voer dan ook alleen mutaties uit voor desbetreffende periode. Raadpleeg altijd een aanspreekpunt/BFC'er voordat je muteert.

Indien voor een toeslagjaar de toeslag al definitief is toegekend, dan ambtshalve stopzetten per 1 januari van het eerstvolgende toeslagjaar waarvoor nog geen DT is afgegeven, tenzij wanneer op grond van feiten of omstandigheden waarvan de B/T bij de toekenning redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn en op grond waarvan de tegemoetkoming vermoedelijk tot een te hoog bedrag is toegekend, of indien de tegemoetkoming tot een te hoog bedrag is toegekend en de belanghebbende of zijn partner dit wist of behoorde te weten.

Een DT-beschikking mag op basis van een nieuw feit tot vijf jaar na de laatste dag van het berekeningsjaar in het nadeel van de burger worden herzien (zie: artikel 21, tweede lid, Awir). Er dient echter wel duidelijk vermeld te worden in de beoordelingsbrief wat de reden is waarom de toeslag wordt herzien.

Let op: Raadpleeg altijd een aanspreekpunt/BFC'er voordat je muteert.

Deel 3. Vastlegging van de bevindingen

Zoals eerder aangegeven wordt er een rechtmatigheidsonderzoek opgestart op basis van een signaal. Het rechtmatigheidsonderzoek wordt vastgelegd in een behandelverslag, dit document wordt opgeslagen op de Q-schijf. Bij het schrijven van een behandelverslag dient de medewerker gebruik te maken van het meest recente format '*verslag onderzoek melding*'.

In het behandelverslag wordt naast een uiteenzetting van het rechtmatigheidsonderzoek, ook het oorspronkelijke signaal genoemd en wordt er een eerste onderzoek gedaan om te kijken of het signaal ontkracht kan worden, of dat er een indicatie is dat een betrokkene een mogelijke overtreding heeft begaan. Er wordt uiteindelijk ook een conclusie in de vorm van een advies gegeven, waarin wordt aangegeven of de eventuele gedragingen/nalaten van de betrokkene(n) een indicatie zijn voor vermoedelijke grove schuld of opzet.

Het document dient zoals eerder in het kader is aangegeven ook gecontroleerd te worden.

***toevoeging registratie, de mappenstructuur moet nog aangepast worden. Betreft oude/huidige werkwijze. En hoe leveren we behandelverslagen in? Bij wie? Hardcopy? Digitaal? Vooralsnog worden behandelverslagen ingeleverd bij de BFC'ers, is dit met de huidige teamindeling nog steeds wenselijk? Naar verwachting eerst naar de aanspreekpunten binnen het eigen team?

De voortgang van het onderzoek en het uiteindelijke resultaat worden daarnaast ook digitaal geregistreerd in BPM. Dit systeem betreft een digitale werkvoorraad waarin signalen en de beoordeling van deze signalen worden bijgehouden.

De verdere behandeling op het gebied van rechtmatigheid vindt plaats in TVS. Hier zijn eventueel verstuurde brieven, notities, aangemaakte werkitens en de eventuele door de behandelaar opgevoerde wijzigingen raadpleegbaar.