

Project versnelling Bezwaar: Zorg 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 Zorg bezwaren (ZT) 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 document is het van belang dat er in verschillende bezwaaronderwerpen ZT 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

1) 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 (opmerkingenveld volledig invullen), mogelijk.

2a) Bellen voor bewijs wordt opgevraagd

Indien de burger wordt gebeld alvorens of in plaats van een verzoek om informatiebrief te ontvangen/versturen, 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 genereren.

Bellen wordt naar inschatting van de zwaarte van het telefoongesprek gedaan. Eenvoudige uitleg: belpoging: 1. Complex: schriftelijk.

2b) 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.

Bellen wordt naar inschatting van de zwaarte van het telefoongesprek gedaan. Eenvoudige uitleg: belpoging: 1. Complex: schriftelijk.

3) Gebruik systemen

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

- ABS (inkomen en vermogen)
- FLG (inkomen)
- Vektis
- CVZ

4) 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-Verslag van het gesprek vastleggen in een gespreksnotitie en de verkregen informatie als aannemelijk beschouwen. Dit geldt overigens ook voor de gegevens verkregen via de mail.

5) Coullance

Bij de behandeling kan in enige vorm coullance worden toegepast naar inschatting van het onderwerp en heroverweging van het besluit:

- op te voeren lasten: contra-informatie is leidend
- grens: bij een verschil tot € ??,- toeslag toekennen zonder bewijs (gegrond verklaren) > dit zal nader moeten worden onderzocht om een financiële overweging te kunnen maken.

ZT bezwaren > Behandeling

In bezwaarschriften ZT wordt op verschillende onderwerpen ingegaan, de indeling is:

- Inkomen (VT-DT)
- Toeslagpartnerschap
- wel/ niet zorgverzekerd (vooral buitenlandse personen die werkzaam zijn in Nederland)
- partner in het buitenland
- militair/ detentie
- DACAS (terugvordering/ terugbetaling)
- Pro forma
- Stopzetting aanvraag/ te late aanvraag
- Bijzondere berekening (inkomen/ vermogen)

NB. IND bezwaren laten we buiten beschouwing in deze pilot i.v.m. specifieke kennis die hiervoor nodig is en de extra tijd die het kost.

Zorg Buitenland bezwaren laten we buiten beschouwing i.v.m. specifieke kennis die hiervoor nodig is en de extra tijd die het kost.

Periode zorgverzekering

- Vektis Vektis is leidend, geen periode in Vektis is afwijzen van bezwaar.
Kennelijk ongegrond > als Vektis gevuld is met een verzekeringsperiode. Dit geldt alleen indien de periode in Vektis en TVS exact overeenkomt met de periode die de burger in het bezwaar noemt. *Tekstblok KO opgenomen in bijlage (p.5).*
Ongegrond > indien blijkt dat in Vektis geen zorgverzekering bekend is, middels BZW13 ondertekende verklaring van zorgverzekeraar opvragen inclusief hoormogelijkheden.
- CVZ Controle in CVZ alleen voor buitenland / grensarbeiders.
Kennelijk ongegrond > als CVZ gevuld is met een verzekeringsperiode. Dit geldt alleen indien de periode in CVZ en TVS exact overeenkomt met de periode die de burger in het bezwaar noemt. *Tekstblok KO opgenomen in bijlage (p.5).*
Ongegrond > indien blijkt dat in CVZ geen zorgverzekering bekend is, middels BZW13 ondertekende verklaring van zorgverzekeraar opvragen inclusief hoormogelijkheden.
- Bewijs Alleen officiële en ondertekende verklaring van zorgverzekeraar aannemen.
In de pilot willen we blijven monitoren in hoeveel gevallen er aanvragers/toeslagpartners zijn die niet in Vektis of CVZ voorkomen, om een overweging te maken deze gevallen direct af te wijzen zonder uitvraag van stukken.

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 met uitleg *BOB KO05*.
 - Middeling of buiten beschouwing laten inkomen: — indien burger verzoekt om middeling of een bepaald bestanddeel van het inkomen buiten beschouwing laten, is dit direct kennelijk ongegrond te verklaren. *Kennelijk ongegrond BOB KO12.*

Met opmerkingen : Middeling en buiten beschouwing laten zijn twee verschillende dingen. Dekt deze BOB ze ook allebei?

Onderwerp: Project versnelling Bezwaar: Zorg bezwaar
Bron: Kwaliteitsregie
Datum 14-09-2015

Let op: indien het bezwaar voor IB bedoeld is (bijv. inkomen moet aangepast worden), stuur het dan door naar IB (Blauw).

- **Overlijden TP:** Bij het overlijden van de TP wordt het inkomen herleid naar een jaarinkomen. Het kan zijn dat de burger de toeslag moet terugbetalen. Let op: dit geldt alleen bij de gevallen waar de TP is overleden en de aanvrager achterblijft. Indien de aanvrager overlijdt, geldt dit niet. Kennelijk ongegrond BOB KO27

Bij bezwaren van de zorgtoeslag tegen het inkomen zit weinig speelruimte. Belangrijk is om snel te kunnen oordelen of het bezwaar gegrond of (kennelijk) ongegrond is. In de pilot kan hier nog een slag in gemaakt worden door een efficiënte werkwijze voor op te stellen.

Toeslagpartnerschap

- **Periode gehuwd, nog niet in Nederland wonend (TP):** bezwaren waarin wordt aangegeven dat er nog geen sprake is van partnerschap omdat de gehuwde partner pas later in Nederland is komen wonen, kunnen direct kennelijk ongegrond verklaard worden, BOB KO25. Gehuwden zijn conform AWIR-Awir partner, echter zijn de partners die in het buitenland verblijven, in de meeste gevallen terecht onverzekerd indien deze in een verdragsland woonachtig zijn. Dit betekent dat er een 50% toekenning volgt in deze periode voor de aanvrager.
- **Partnerschap uit spookbewoning:** direct het woord van de burger geloven en de partner verwijderen zonder nadere bewijsstukken op te vragen. Terugmelding GBA (GM33) is wel nodig.
- **Partnerperiode maximaal 3 maanden:** coullance tot 3 maanden om partnerschap te verbreken. Uit de pilot willen we halen welke periodes van partnerschap er zijn waartegen bezwaar wordt gemaakt. Indien uit het gemiddelde een andere periode effectiever blijkt te zijn (met een maximum van 3 maanden), kan de periode aangescherpt worden. Dit is een verruiming van het huidige beleid van maximaal 1 maand. Daarom wordt eerst gekeken of dit effectiever is in de behandeling en leidt tot versnelling.

Detentie

Periode detentie onbekend: mailadres gebruiken voor opvragen van detentieperiode. Indien de detentieperiode niet teruggekoppeld is binnen 1 dag, volg deze werkwijze: controleren detentietool (t/m toeslagjaar 2014 te gebruiken), staat er geen einddatum (of periode) in, dan accepteren we de einddatum (of periode) die de burger aangeeft in het bezwaar. Let op: het gaat om de periode dat Justitie verantwoordelijk is voor de zorg van de gedetineerde.

Militairen

Zorgtoeslag ontvangen terwijl ze wel in dienst zijn: actieve militairen direct KO verklaren, verzekering wordt door defensie betaald. Indien periode actieve dienst niet duidelijk is, kan deze periode telefonisch opgevraagd worden.

DACAS/terugvordering

Bij de uitleg over de terugvordering of over betalingen, kan telefonisch uitleg volstaan. Indien de burger akkoord gaat met uitleg, kan het bezwaar ingetrokken worden. Indien de burger niet akkoord gaat met intrekking, zal er toch een ongegrond procedure gestart moeten worden. Bespreek tijdens het telefoongesprek meteen of de burger (aanvullend) gehoord wil worden. Je kunt ook afspreken het telefoongesprek als hoorzitting aan te merken.

Nodig de burger uit voor hoorzitting middels BZW7. Indien toch een (korte!) uitleg gewenst is, kan worden gekozen voor een extra uitleg in de brief BZW7, waarin een optie tot intrekking wordt meegegeven. Zie tekstblok BZW7 in de bijlage (p.5).

Geen uitleg gegeven? Voor een overzicht van de betalingen kan een verzoek naar de postbus van Inning gemaild worden: BCA Inning_Postbus. De burger ontvangt een overzicht van de betalingen/vorderingen. Het bezwaar zal verder bij Toeslagen moeten worden afgehandeld, zij behandelen geen bezwaren.

Met opmerkingen Uitgangspunt is dat je niet verzekeringsplichtig bent als je buiten NL woont en ook niet in NL werkt. Uitzonderingen hierop zijn mogelijk als je in de EU/EER/CH of een verdragsland woont.

Met opmerkingen Wie heeft deze keuze gemaakt? In VT-klantreactie de burger volgen is een, maar in bezwaar DT is toch heel wat anders. Voor zover ik weet, zou ik spookbewoning nog nader gaan uitwerken.

Met opmerkingen Wie heeft dit bepaald?

Met opmerkingen Waar?

Met opmerkingen Standaard uitnodigen per brief kost veel meer tijd, dan telefonisch hierover een afspraak maken.

Onderwerp: Project versnelling Bezwaar: Zorg bezwaar
Bron: Kwaliteitsregie
Datum 14-09-2015

AZC verblijf (COA)

Indien een burger verblijft in een asielzoekerscentrum, maar wel aangeeft verzekerd te zijn, kan dit direct kennelijk ongegrond verklaard worden. Burger is niet verplicht verzekerd conform Zorgverzekeringswet voor de periode van verblijf door COA. Indien de periode van verblijf niet

duidelijk is, kan worden gemaaild naar het mailadres van COA: helpdeskuitvoering@coa.nl.
Zie standaard mail in de bijlage (p.5).

Directe afwijzing is mogelijk, geen beoordeling van de bewijsstukken nodig. Contact met COA middels het mailadres alleen nodig indien de periode van verblijf onduidelijk is.

Pro-forma bezwaren

Stapsgewijs werken:

- gronden opvragen middels BZW05
- wachtstap 28 dagen
- bij reactie > verwerken (is reactie: extra tijd om gronden aan te leveren > telefonisch termijn afspreken om schriftelijk gronden te ontvangen)
- bij geen reactie > direct niet-ontvankelijk (geen gronden) verklaren > BOB NO GRVZ

ZT bezwaren > Afhandeling

Opmerkingsvelden vullen

In de opmerkingsvelden dient voor dit project tenminste de volgende tekst ingevuld te worden: Bezwaar behandeling project versnelling. Maak (uitgebreide) behandelverslagen. Denk aan een eventueel volgend proces/behandelaar. Geef aan welke overweging je hebt gemaakt om tot een beslissing te komen, indien deze op basis van het project is gemaakt.

Met opmerkingen ☐ ; Onjuist. Bepalend is de verblijfsstatus, niet de plaats van verblijf. Als iemand een juiste status heeft en hij heeft een juiste verzekering (dus geen RZA), heeft hij gewoon recht op ZT.

Wel hanteren we de uitzondering, dat bij een TP die al wel een verblijfsvergunning heeft maar nog in een AZC verblijft, wij de aanvrager niet tegenwerpen dat de TP nog geen goede verzekering heeft.

Onderwerp: Project versnelling Bezwaar: Zorg bezwaar
Bron: Kwaliteitsregie
Datum 14-09-2015

BIJLAGE

Voorbeeldtekst Kennelijk Ongegrond verzekeringsperiode

Wij hebben een beslissing genomen op uw bezwaar tegen de voorlopige toekenning/definitieve berekening zorgtoeslag over [toeslagjaar]. U geeft in uw bezwaar aan dat u het niet eens bent met hoogte van uw zorgtoeslag, omdat de periode van de zorgverzekering niet juist is verwerkt. Wij komen niet tegemoet aan uw bezwaar, hieronder leg ik uit waarom.

Uit onderzoek is gebleken dat uw zorgtoeslag is berekend over de periode waarin u verzekerd bent geweest in [toeslagjaar]. Deze periode komt exact overeen met het overzicht dat u bij uw bezwaarschrift hebt meegestuurd. Ik verklaar uw bezwaarschrift daarom kennelijk ongegrond.

Met opmerkingen : Dit vind ik geen goede onderbouwing. Het is ongegrond, omdat het overeenkomt met de bijlage bij de BOB? Ik zou hier toch verwijzen naar de bron van de contra-info.

Voorbeeldtekstblok BZW7 (het rode gedeelte is in de BZW7 zelf in te vullen)

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

Ter informatie

[UITLEG]

Wat kunt u doen?

Indien u tevreden bent met bovenstaande uitleg, hebt 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.

Mail naar COA voor periode detentie

E-mail: helpdeskuitvoering@coa.nl

Onderwerp:

Naar aanleiding van telefonisch contact met uw backoffice is mij verzocht mijn verzoek om informatie per e-mail aan u te sturen.

Graag verneem ik de periode dat onderstaande burger onder de Regeling Verstrekkingen Asielzoekers 2005 viel en dus de ~~Ziektekosten~~-Regeling Zorg Asielzoekers van toepassing was (en de burger dus niet verplicht was zich te verzekeren volgens de Zorgverzekeringswet). Dit in verband met het bezwaar tegen de berekening van de zorgtoeslag.

De heer/ mevrouw:

BSN:

Geboortedatum:

Mocht u nog vragen hebben dan hoop ik van u te horen.

Met vriendelijke groet en alvast bedankt,