

Behandelkader Proces Rechtmatigheid Intensief Toezicht

Inhoudsopgave

Betrokken regelingen

Huurtoeslag, kinderopvangtoeslag, zorgtoeslag,
kindgebonden budget

Gevolg voor burger

Geen (nieuwe) betaling en/of terugvordering

Doel van het kader

In het kader rechtmatigheid worden alle aangeboden relevante in- en externe signalen die door het proces registratie zijn geregistreerd verder onderzocht, waarbij het vaststellen van het recht op de toeslag(en) centraal staat. Het doel van Toeslagen is immers (mede) het instaan voor de rechtmatige verstrekking van toeslagen en daarom is het van belang – als er een signaal wordt ontvangen dat een toeslag mogelijk onrechtmatig is verstrekt – dat een onderzoek plaatsvindt waarbij het vaststellen op het recht van de toeslag(en) centraal staat. Zodat we in situaties van mogelijk onrechtmatig gebruik van toeslagenregelingen (proactief) kunnen ingrijpen.

Reikwijdte onderzoek

In het ontvangen signaal ligt impliciet een controle opdracht besloten, namelijk dat Toeslagen controleert of het signaal dat een toeslag(en) mogelijk onrechtmatig is verstrekt, juist dan wel onjuist is. De controle opdracht geeft de reikwijdte van het onderzoek weer en is daarmee dus richtinggevend voor het onderzoek. Uitgangspunt is om binnen de reikwijdte van het signaal te blijven. Hiervoor wordt eerst bepaald welke regeling en welke periode gecontroleerd dient te worden op basis van het signaal. De behandelaar beoordeelt naar aanleiding van het signaal of de aanvrager recht heeft op de toeslag(en). Op basis van de aanwezige bronnen en/of bewijsstukken wordt beoordeeld of het recht op en de hoogte van de toeslag juist is vastgesteld. Tijdens het rechtmatigheidsonderzoek, kunnen de controleresultaten ervoor zorgen dat de controle opdracht moet worden uitgebreid of ingeperkt.

Aanpassingen t.o.v. vorige versie

Versie	Datum	Aanpassingen
0.5	30-04-2021	Aanpassingen gemaakt o.b.v. afstemming HHR/VTA. AB-event toegevoegd n.a.v. HHR

Dit kader wordt eens per kwartaal geëvalueerd en de resultaten worden als leerproces teruggekoppeld. Indien nodig, wordt het kader herijkt.

Wettelijk kader

De bevoegdheid om een in- of extern signaal dat gaat over het feit dat een toeslag mogelijk onrechtmatig wordt verstrekt, te registreren om vervolgens een rechtmatigheidsonderzoek uit te voeren naar het recht op de toeslag(en), volgt rechtstreeks uit de wet:

Artikel 6, eerste lid, onderdeel e AVG jo. artikel 11, tweede lid, AWIR jo. artikel 5:11 AWB jo. artikel 43 AWIR. Hierbij is het van belang dat er in de uitvoering wordt gehandeld conform artikel 5:13 AWB.

Met opmerkingen [] -Bekijken hoe de verzuimboete, zich verhoudt tot dit proces
-Kwaliteitscontrole en monitoring hierin nog niet verwerkt
-Zienswijze hierin nog niet verwerkt

Ricco's:

- vastlegging van rechtmatigheidsonderzoek en de controle, met name controle van behandelverslag (verschillende versies op Q-schijf, alleen laatste gecontroleerde versie wil je op Q)
- vierogenprincipe, door controle van aanspreekpunt
- versnipperd info op Q-schijf blijft staan (handmatig mapjes aanmaken, bestanden slepen)
- uniformiteit tav vastlegging

Met opmerkingen [] Algemeen: ik zou graag een kopie 'reikwijdte onderzoek' zien.
Om mij een beetje op het vakgebied van [] te begeven; in feite ligt in het relevante signaal een controle opdracht besloten, althans wij maken daar een controle opdracht van (middel, berekeningsjaar, evt nog specifiek de grondslag etc). Die controle opdracht geeft de reikwijdte van het onderzoek weer en is daarmee dus richtinggevend voor het onderzoek. Die controle opdracht geeft (dus) weliswaar onderzoekskaders aan, maar dat betekent niet dat deze gedurende het onderzoek niet kunnen worden aangepast naar aanleiding van de controleresultaten. Dat kan wel; de controle opdracht kan worden uitgebreid (of ingeperkt). Hier moet natuurlijk wel een goede aanleiding voor zijn, die verband houdt met de controleresultaten.

Essentie van mijn verhaal: controle opdracht. Het is de basis van het onderzoek. Het verdient daarom een eigen plaats in dit en alle andere toezichtskaders.

Met opmerkingen [] m.i. is dit nagenoeg hetzelfde wettelijk kader als bij registratie.

Met opmerkingen [] willen we AWB er ook bij betrekken of alleen AWIR?

Artikel 6, eerste lid, onderdeel e AVG, bepaalt dat persoonsgegevens verwerkt mogen worden indien dit noodzakelijk is voor de vervulling van een opgedragen taak van algemeen belang of een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen.

Toeslagen is belast met het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van tegemoetkomingen. Dit volgt uit artikel 11, tweede lid, Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.

Onderdeel van het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van tegemoetkomingen is het toezicht. Directie Toeslagen is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Awir (artikel 5:11 AWB jo. artikel 43 AWIR).

Het registreren en het uitvoeren van een rechtmatigheidsonderzoek bij ontvangen signalen die aanwijzingen in zich hebben dat een toekenning van een toeslag mogelijk onrechtmatig plaatsvindt of plaats heeft gevonden, omdat belanghebbende (mogelijk) een onrechtmatige aanvraag heeft gedaan, is in overeenstemming met deze doelen en is direct gekoppeld daaraan, omdat daarmee in feite niet anders wordt gedaan dan uitvoering te geven aan de in artikelen 11, tweede lid AWIR jo. artikel 5:11 AWB jo. artikel 43 AWIR opgenomen wettelijke taken. Door het uitvoeren van een rechtmatigheidsonderzoek kan namelijk het recht op de toeslag(en) worden gecontroleerd. Het recht op de toeslag(en) is veelal hetgeen wat in het signaal wordt betwist.

Het recht op de toeslag(en), wordt vastgesteld in de Wet kinderopvang, de Wet op de Huurtoeslag, de Wet op de Zorgtoeslag en de Wet op het kindgebonden budget.

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). **Voor de kinderopvangtoeslag zijn de vereisten vermeld in artikel 1.5 tot en met 1.9 Wko** [**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 in de kosten voor de huur. **Voor de huurtoeslag zijn de vereisten vermeld in artikel 7 tot en met 14 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. 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. **Voor de zorgtoeslag zijn de vereisten vermeld in artikel** [**link handboek**](#)

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,

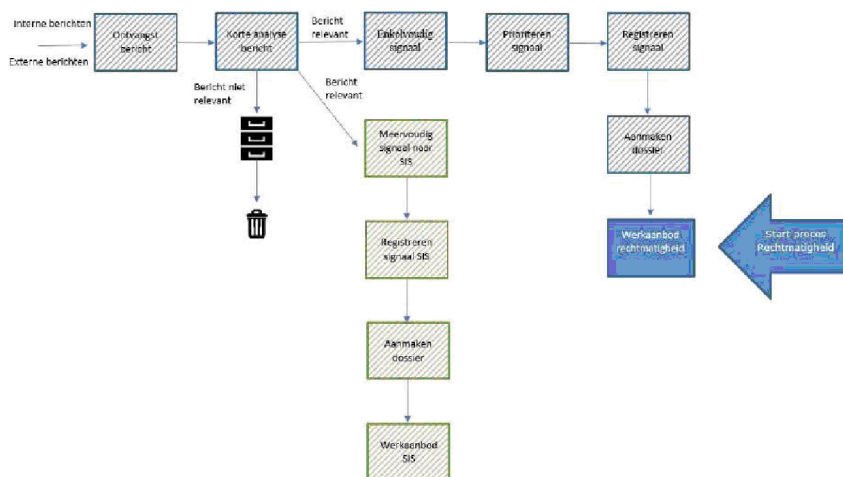
Met opmerkingen Deze zin loopt niet. Nu staat er dat de verificatie van het recht op toeslagen in het signaal veelal wordt betwist. Dat moet natuurlijk zijn het recht op toeslagen.

Met opmerkingen Hier worden de grondslagen vermeld, dat wordt bij de vorige twee niet gedaan. Bij KGB weer wel. Graag in overeenstemming brengen.

Met opmerkingen Actiepunt artikelen nog even toevoegen

vierde lid, WKB) niet te hoog zijn. Voor de overige voorwaarden zie het **link handboek** [\[1\]](#).

Ontstaansreden werkaanbod



Vanuit het procesonderdeel Registratie (afdeling Intensief Toezicht, team 2) worden relevante in- en externe berichten die zien op een mogelijke onrechtmatige aanvraag van een toeslag, verwerkt tot signalen, geprioriteerd en uiteindelijk ter behandeling aangeboden aan het procesonderdeel Rechtmatigheid. Het relevante signaal vormt dus de input voor de beoordeling van de rechtmatigheid, waarna de inhoudelijke behandeling start.

Deze relevante signalen zijn in het proces Registratie geregistreerd op een aangemaakt dossier dat zich bevindt op een beveiligde plek op de Q-schijf van Intensief Toezicht. Alleen de medewerkers van Intensief Toezicht, zijn geautoriseerd tot dit dossier. Daarnaast zijn de signalen door het procesonderdeel Registratie ingeboekt in Business Proces Manager (hierna: BPM), wat dient als werkvoorraadoverzicht voor dit proces.

Uitvoeringspraktijk

Startpunt: het signaal

Zoals aangegeven is het uitgangspunt om binnen de reikwijdte van het signaal te blijven. Bepaal hiervoor eerst welke regeling en welke periode gecontroleerd dient te worden op basis van het signaal. De behandelaar beoordeelt naar aanleiding van het signaal of de aanvrager recht heeft op de toeslag(en). Op basis van de aanwezige bronnen en/of bewijsstukken wordt beoordeeld of het recht op en de hoogte van de toeslag juist is vastgesteld. Waar nodig wordt aanvullende informatie bij de burger en/of derden opgevraagd.

Werkitem claimen in BPM

De signalen zijn door het procesonderdeel Registratie geregistreerd en geprioriteerd in BPM. Dit systeem vormt het digitale werkaanbod voor het rechtmatigheidsonderzoek. Daarnaast worden de

Met opmerkingen Actiepunt en plaatje rechtmatigheid maken, ter verduidelijking

processtappen van het onderzoek geregistreerd in BPM. Behandelaars pakken signalen op vanuit BPM op basis van de FIFO-methode i.c.m. prioriteit. Met dien verstande dat een 'ouder' signaal met prio 1 voorrang heeft op een 'actueler' signaal met prio 2. Indien een signaal in BPM na 12 maanden niet geclaimd is, wordt deze verwijderd uit BPM. Een signaal mag alleen in BPM worden geclaimd, als de behandeling ook direct gestart kan worden.

Dossiervorming: vastlegging en registratie

De behandeling (het rechtmatigheidsonderzoek) begint bij het oorspronkelijke signaal en eventueel bijgevoegde stukken dat door het proces Registratie is opgeslagen in het aangemaakte dossier op de Q-schijf, onder het BSN van de betrokkene uit het signaal.

In dit dossier op de Q-schijf komt vervolgens ook het rechtmatigheidsonderzoek te staan, dat wordt vastgelegd in een behandelverslag. Bij het schrijven van een behandelverslag dient gebruik te worden gemaakt van het meest recente format 'verslag onderzoek melding'.

In dit behandelverslag komen de volgende punten gemotiveerd aan de orde:

1. Het oorspronkelijke signaal;
2. Uiteenzetting van het rechtmatigheidsonderzoek: hierin wordt gekeken of het oorspronkelijke signaal onkracht of bevestigd kan worden, zodat uiteindelijk het recht op de toeslag(en) vastgesteld kan worden. Het rechtmatigheidsonderzoek vindt plaats door eerst een klantbeeldanalyse te vormen en deze daarna te controleren met de aangeleverde informatie van derden, middels het raadplegen van de daarvoor bestemde systemen. Hier zal uitgebreid op in worden gegaan in onderstaande paragrafen.
3. Het advies ter afronding van het rechtmatigheidsonderzoek:
 - a) Aanvraag toeslag van de burger in stand houden
 - b) Aanpassen recht op toeslag, geen verdere vervolgactie
 - c) Aanpassen recht op toeslag, vervolgactie Afwijkend Behandelen (hierna: AB) plaatsen
 - d) Aanpassen recht op toeslag, vervolgactie overdracht naar proces

'Verwijtbaarheidsbeoordeling' (Intensief Toezicht, team 1)

Naast dat het rechtmatigheidsonderzoek vastgelegd dient te worden in het behandelverslag, moet de behandelaar ook alle informatie die relevant is voor het rechtmatigheidsonderzoek vastleggen in TVS. Maak hiervoor aan het begin van de behandeling altijd het werkitem 'WO Intensief Toezicht' aan in TVS, met verbijsondering Rechtmatigheidsonderzoek. Ook bij een wachstap op het werkitem, bijvoorbeeld bij versturen van een vraagbrief, dient er een verslag worden geschreven over de behandeling [GM-11]. Bij het afronden van het werkitem in TVS dient altijd een volledig verslag geschreven te worden, waaronder ook de informatie die bij de wachstappen staat. Zie voor de informatie die in TVS moet komen, de module [GM-01].

Bij het einde van het rechtmatigheidsonderzoek, dient het behandelverslag altijd op volledigheid en juistheid van de behandeling en gevolgde procedure, gecontroleerd te worden door het aanspreekpunt. Zie het kader informatiehuishouding en het kader kwaliteitscontrole.

Klantbeeldanalyse (i.c.m. informatie derden)

De start van het rechtmatigheidsonderzoek begint bij het vormen van een klantbeeld, middels het raadplegen van de systemen TVS en DAS. Deze klantbeeldanalyse dient – zoals hiervoor aangegeven – schriftelijk te worden vastgelegd in het behandelverslag op de Q-schijf. Het doel van het vormen van het klantbeeld is om een helder beeld te krijgen over de toeslag(en) van de burger gerelateerd aan het signaal (toeslagsoort en berekeningsjaar). Als sprake is van een toeslagpartner wordt de klantbeeldanalyse ook uitgevoerd voor deze persoon. Voer de klantbeeldanalyse ook uit voor medebewoners, als signaal hierop betrekking heeft.

Het gaat hier dus om de toeslag(en) van de burger (en evt. toeslagpartner en/of medebewoner)

Met opmerkingen [] : Oorspronkelijke LIFO-methode niet wenselijk. Wat pak je dan als eerste op: een prio 1 die 8 maand oud is of een prio 2 die 1 dag oud is? Het roept teveel vragen op / onduidelijkheden voor medewerkers. Door duidelijke afbakening van bewaartermijn signalen, werken we in de actualiteit en door duidelijke prioritering is het voldoende om deze methode te hanteren.
[] mee eens?

Met opmerkingen [] : Mee eens. Fifo methode dus, met dien verstande dat wanneer het er op aan zou komen, dat prio 1 dan voor prio 2 gaat.

Het risico dat deze termijn in de hand werkt is de volgende. Wanneer er nog niet geclaimde voorraad is die uit de termijn dreigt te lopen kan deze binnen de termijn worden geclaimd, terwijl de behandeling niet direct start. Dit is onwenselijk (het ondermijnt het doel van deze eis). Welke maatregel kunnen wij treffen om dit te voorkomen? Bijvoorbeeld door de eis dat een signaal pas mag worden geclaimd als ook de behandeling direct aanvangt. Vervolgens moet ook worden gestuurd op vlotte behandeling. In die zin dat er niet te lang gewacht wordt tussen de verschillende ... [1]

Met opmerkingen [] @ [] : BPM iom TVS (als dat straks is ingericht) geeft inzicht in de doorlooptijden. Ons inziens, moeten deze doorlooptijden niet hier in dit kader worden ingericht ... [2]

Met opmerkingen [] @ [] : het is wenselijk om werkvoorraad actueel te houden. Dus daarom voorstel om het na 12 maanden te verwijderen. Let op: het signaal staat dan nog wel in de map ... [3]

Met opmerkingen [] : Zie vorige opmerking. Wel de volgende vraag: wat is de relevantie van een oudere niet opgepakte (relevante) melding voor een nieuwere relevante melding? Hoe verhoudt dat zich ... [4]

Met opmerkingen [] : Relevantie niet opgepakte oudere signaal: als er door de jaren heen meerdere signalen over dezelfde burger/organisatie vanuit verschillende hoeken komen, dat je die sign ... [5]

Met opmerkingen [] : 2 opties.
1. Geen ab event, als je overzet naar proces verwijtbaarheidsbeoordeling. Voordeel: geen administratieve dubbele handelingen als je hem str ... [6]

Met opmerkingen [] : Naam staat nog ter discussie. Iedereen met deze nieuwe benaming eens?

Met opmerkingen [] : Welke informatie betreft dit? Zowel de gebruikte interne gegevens als opgevraagde stukken? Gebeurt dit lopende het onderzoek? Of wanneer het onderzoek is afgerond?

Met opmerkingen [] : Welke informatie in TVS moet komen, staat in de module X.

Met opmerkingen [] : Klopt dit? Ik zou wel globaal aangeven waarop wordt gecontroleerd. Immers, de behandelaars moeten weten waar zij aan toe zijn. Ik ga er zomaar van uit dat het kader ... [7]

Met opmerkingen [] : Globaal is: 'volledigheid en juistheid van de behandeling en gevolgde procedure. Als je het nog concreter wil, moet hier van alles worden toegevoegd, daarom voorke ... [8]

relevant aan het signaal, eerdere behandelingen vanuit Toeslagen en het gehele verloop hiervan, zoals ingestuurde informatie door de burger, wijzigingen en telefoongesprekken die zien op de toeslagsoort en het berekeningsjaar zoals dat uit het signaal volgt.

Gebruik voor de klantbeeldanalyse de volgende informatiebronnen.

TVS:

- o Raadplegen meldingen (aanvragen en wijzigingen van de toeslag(en))
- o Afgehandelde zaken (eerdere behandelingen)
- o Notities (eerdere behandelingen en klantcontact)
- o Verzonden brieven
- o Klantbeeld dienstverlening (actuele situatie lopende toeslag(en) en beschikkingen)

DAS:

- o Aangeleverde bewijsstukken van burger en/of derden

Als uit de klantbeeldanalyse van het BSN blijkt dat er sprake is van openstaande uitval, uitworp en lopende zaken van de toeslag waar het signaal over gaat, wordt dit in samenhang in TVS geclaimd en opgepakt. Indien deze werkitens in behandeling zijn bij een andere medewerker, neem dan contact op met deze medewerker voor de afhandeling hiervan en spreek onderling af of de werkitens eventueel moeten worden overgedragen. Bij onduidelijkheden of verschillen van inzicht wordt dit in goed overleg door de aanspreekpunten van beide processen besloten.

Als uit de klantbeeldanalyse van het BSN blijkt dat een werkitem is gebonden aan het proces bezwaar, is het afhankelijk van de situatie of het rechtmatigheidsonderzoek gestart kan worden. Wanneer het signaal over een ander toeslagsoort gaat of over dezelfde toeslagsoort maar ander toeslagjaar, dan hetgeen waar het lopende bezwaar tegen is gericht, dan kan in beginsel het rechtmatigheidsonderzoek worden gestart. Wel dient dit afgestemd te worden met de bezwaarbehandelaar of VTA van bezwaar, om te informeren of er eventueel bijzondere omstandigheid bekend is. Indien het werkitem in TVS is geclaimd, wordt contact opgenomen met de bezwaarbehandelaar die het item heeft geclaimd. Is het werkitem niet geclaimd, dan moet contact worden opgenomen met de VTA van bezwaar.

Maar indien zowel het signaal als het bezwaar wel over dezelfde toeslagsoort en toeslagjaar gaan, dan zal afstemming noodzakelijk zijn met het proces bezwaar. In beginsel zal het signaal overgedragen worden aan de bezwaarbehandelaar, die een heroverweging in volle omvang zal maken. Hierdoor vindt het rechtmatigheidsonderzoek niet binnen dit proces plaats. Indien het werkitem in TVS is geclaimd, wordt contact opgenomen met de bezwaarbehandelaar die het item heeft geclaimd. Is het werkitem niet geclaimd, dan moet contact worden opgenomen met de VTA van bezwaar.

D.

Hetzelfde geldt voor werkitens die zijn gebonden aan andere processen zoals Beroep en Klacht. Neem contact op met de behandelaar die het werkitem heeft geclaimd of de beroep- of klachtcoördinator.

Klantbeeldanalyse i.c.m. beschikbare systeem informatie van derden

Nadat de klantbeeldanalyse heeft plaatsgevonden, wordt gecontroleerd of dit overeenkomt met de beschikbare systeem informatie van derden. Deze informatie is te raadplegen via de daarvoor bestemde systemen. Zie (pagina \$).

Indien de toeslaggegevens van de burger geheel overeenkomen met de informatie uit de hiervoor genoemde systemen, dan hoeft er geen verdere controle meer uitgevoerd te worden. Mocht er reden zijn om te twijfelen aan de authenticiteit van de systeem informatie van derden, dan dient de situatie

Met opmerkingen Ik zeg even heel voorzichtig, ook bij uitval/uitworp waar het signaal niet over gaat.

TSL07 over KOT 2021, terwijl je signaal over HT 2019 gaat. Dan ook de TSL07 oppakken

Met opmerkingen Hier wil ik op een later moment nog even goed over nadenken, is het handig om direct bij de bezwaarbehandelaar te informeren of hem/haar bijzondere omstandigheden bekend zijn geworden? Denk jij daar ook nog even over na? Dan kunnen we erover sparren.

Met opmerkingen Hoe verhoudt deze persoon zich tot de VTA(s) van bezwaar?

Met opmerkingen Wel een groot risico, want als VTA bezwaar afwezig is, heb je niemand die het kan oppakken. Net zoals in ons proces, zijn er per team ook maar 1 VTA'er.

Met opmerkingen wat moet precies gedaan worden als bezwaar niet geclaimd is en wie moet daarvoor gecontact worden? Onze behandelaar weet niet VTA van bezwaar is en waar hij naar moet mailen/bellen.

Met opmerkingen Antwoord

Met opmerkingen wat moet precies gedaan worden als bezwaar niet geclaimd is en wie moet daarvoor gecontact worden? Onze behandelaar weet niet VTA van bezwaar is en waar hij naar moet mailen/bellen.

Met opmerkingen Er stond: "De uitkomst van de bezwaarbehandeling dient uiteindelijk wel meegenomen te worden in het rechtmatigheidsonderzoek, nadat het bezwaar is afgerond."

Jouw opmerking:

Hier moet echt veel beter over worden nagedacht (of het moet vollediger worden opgeschreven). Uitgangspunt is dat wanneer beslist is op bezwaar **zeer** terughoudend met de herzieningsmogelijkheid moet worden omgegaan (zeker als het in de tijd zo dicht bij elkaar zit). Bij deze afwegingen moet een VTA worden betrokken ... [9]

Met opmerkingen /oorheen werd overal de term contra informatie gebruikt, deze term is niet wenselijk

aangezien contra informatie ziet op toegestelde ... [10]

Met opmerkingen er kan immers spanning zijn met bijv. de KCO, dus je wil niet dat men blind de informatie van de KCO altijd als waar aanneemt.

... [11]

Met opmerkingen op een later moment gaan we KMO (kwaliteitsmeting online) voor de vaktechnische kwaliteit inrichten. Zou jij een word bestandje willen maken waarin we een lijstje bijhouden met welke onderdelen we in KMO willen checken ... [12]

en vervolgstap overlegd te worden met de VTA en te worden vastgelegd in het behandelverslag.

Indien de toeslagegegevens van de burger niet overeenkomen met de systeeminformatie van derden, zijn er twee mogelijke opties:

1. Geen of onvoldoende systeeminformatie van derden beschikbaar

Als er geen of onvoldoende informatie in de systemen van derden beschikbaar is om de toeslagaanvraag te kunnen bevestigen, dan moet – indien mogelijk – eerst contact worden gezocht met derden om informatie op te vragen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kinderopvangorganisaties en verhuurders of andere instanties zoals de gemeente. Zie onderstaande paragraaf 'contact derden en burger'. Als vervolgens nog informatie ontbreekt of meer informatie nodig is voor het vaststellen van de toeslag(en), neem dan telefonisch contact op met de burger.

2. Wel voldoende systeeminformatie van derden beschikbaar, maar afwijkend van toeslaggegevens burger

Als blijkt dat de informatie in de systemen van derden niet (volledig) overeenkomt met de toeslaggegevens van de burger, moet dit altijd verder onderzocht worden. Er wordt dan alsnog navraag gedaan bij derden. Zie onderstaande paragraaf 'contact derden en burger'.

Contact derden en burger

Contact derden

Voorwaarde bij het opvragen en ontvangen van informatie van derden, is het gebruik van een beveiligde lijn. Zo wordt bijvoorbeeld e-mail contact met een derden buiten Toeslagen (bijv. een KOO), aangemerkt als contact over een onbeveiligde lijn. Er dient gebruikt te worden gemaakt van Belastingdienst File Transfer (BFT).

Als er informatie van derden opgevraagd moet worden, dient de juiste generieke module opgezocht te worden, om op de juiste manier informatie bij derden op te vragen.

Voor contact met verhuurder/KOO is er momenteel nog geen generieke module. Volg hiervoor onderstaande stappen:

Als eerste dient er telefonisch contact te worden gezocht met deze derden. Vervolgens zijn er twee mogelijkheden.

1. Derden zijn telefonisch niet bereikbaar

Indien derden telefonisch niet bereikbaar zijn, dient er een verzoek om informatie te worden gestuurd naar derden. Dit gebeurt in een e-mail waarin de gevraagde informatie wordt weergegeven, met daarnaast de wijze waarop deze informatie aangeleverd moet worden (zoals aangegeven via BFT). Hoe deze gegevens specifiek via BFT opgevraagd moet worden, is te vinden in de 'Handleiding'.

2. Derden zijn wel telefonisch bereikbaar

Indien derden telefonisch wel bereikbaar zijn, wordt telefonisch aangegeven welke informatie nodig is, inclusief een heldere toelichting. De relevante informatie van het gesprek moet worden vastgelegd in het behandelverslag en notitie in TVS. Vervolgens wordt aangegeven dat de gevraagde informatie verstuurd dient te worden via BFT. Hoe deze gegevens specifiek via BFT opgevraagd moet worden, is te vinden in de 'Handleiding'. In de e-mail met het verzoek om informatie (via BFT) worden nogmaals de telefonisch gemaakte afspraken en telefonisch gevraagde informatie weergegeven.

Daarnaast wordt de verstuurde mail met het verzoek om informatie (via BFT), opgeslagen als

Met opmerkingen [] Even over hebben als we het document doorlopen.

Met opmerkingen [] Er moet een module worden opzet 'contact met KOO' -> actiepunt

In deze module moet ook de werkwijze van BFT komen te staan.

Bij de andere modules moet worden gecheckt, hoe uiteindelijk de informatie wordt opgevraagd: is het via een beveiligde lijn of via BFT?
Voorbeeld: een medewerker heeft informatie nodig SVB, dan staat in de module dat er een mail gestuurd kan worden naar toeslagen svb_postbus, en die postbus vraagt vervolgens de stukken uit bij de SVB. Er moet gecheckt HOE DEZE STUKKEN WORDEN UITGEVRAAGD

Met opmerkingen [] Nogal wat praktische problemen: in veel modules staat waarschijnlijk nog de oude werkwijze -> en dat is dat we het in beginsel per e-mail opvragen en als ze erom vragen op een beveiligde manier. Maar het uitgangspunt is: beveiligde manier. Actiepunt KWR: deze modules moeten nagelopen worden

Daarnaast nog een probleem: als KOO's niet willen meewerken aan BFT, heb je een probleem.

Met opmerkingen [] zijn er voor alle andere derden wel modules?

Met opmerkingen [] is hier een module voor?

Met opmerkingen [] er stond "Grondslagen kunnen telefonisch bevestigd worden, deze neem je op in je verslag. Indien informatie wordt gegeven die afwijkt van de grondslagen dan dient deze schriftelijk ontvangen te worden."

Dit is niet geheel wenselijk, alles wil je vastleggen. Als grondslagen telefonisch worden bevestigd, staat er niks op papier. In het geval dat later blijkt dat er sprake was van samenspanning, is dit een gebrek in je bewijsvoering. Daarom eruit gehaald.

PDF-format en toegevoegd aan het dossier op de Q-schijf.

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

Contact burger (GM-05)

Als er n.a.v. de systeeminformatie en het contact met derden, geen of onvoldoende bewijsstukken worden ontvangen, dient in beginsel eerst contact op te worden genomen met de burger. Doet zich een situatie voor dat telefonisch contactlegging met de burger onwenselijk is, moet dit altijd worden afgeleid met de VTA en gemotiveerd worden vastgelegd in het behandelverslag.

Vervolgens zijn er twee opties mogelijk.

1. Burger telefonisch bereikt

Telefonisch wordt aan de burger uitgelegd welke bewijsstukken gevraagd worden en waarvoor die nodig zijn. Daarnaast wordt de burger altijd de mogelijkheid geboden om de bewijsstukken digitaal aan te leveren. In beginsel dient de informatie op een beveiligde manier door de burger aangeleverd te worden via BFT. Hoe deze gegevens specifiek via BFT opgevraagd en aangeleverd moet worden, is te vinden in de 'Handleiding ...'. In de e-mail met het verzoek om informatie (via BFT) worden nogmaals de telefonisch gemaakte afspraken en telefonisch gevraagde informatie weergegeven.

Indien de burger aangeeft de informatie niet op een beveiligde manier te willen of kunnen aanleveren, dan dient aangegeven te worden dat het ook via een onbeveiligde lijn (lees: e-mail) naar ons toegestuurd kan worden. Let op: hierbij dienen wel de mogelijke risico's van verzending per e-mail per onbeveiligde lijn aangegeven te worden. Het is dan aan de burger om hier zelf een afweging in te maken. De keuze van de burger en de wijze van verzenden dient in het behandelverslag opgenomen te worden. Indien burger aangeeft de informatie op een onbeveiligde manier (e-mail) te willen versturen, dient de volgende postbus gebruikt te worden: Toeslagen.uitvraag@belastingdienst.nl. Deel de burger vervolgens ook mede dat de gevraagde bewijsstukken nogmaals per vraagbrief wordt uitgevraagd. In de vraagbrief worden nogmaals de telefonisch gemaakte afspraken en telefonisch gevraagde informatie weergegeven.

Zie onderstaande paragraaf 'brieven Intensief Toezicht'.

Indien de burger aangeeft de bewijsstukken per e-mail te willen aanleveren, spreek als behandelaar dan een termijn af voor het ontvangen van de bewijsstukken per e-mail. Het staat de behandelaar vrij om in overeenstemming met de burger een termijn af te spreken, waarbij een maximum termijn wordt gehanteerd zoals de termijn die geldt bij de vraagbrief (drie weken na dagtekening vraagbrief). Bij het afstemmen van de termijn, dient burgers belang centraal te worden gesteld.

Archiveer de bewijsstukken ontvangen via de mail, samen met de mail, in DAS en in het dossier op de Q-schijf.

Maak bij telefonisch contact altijd een duidelijke gespreksnotitie aan (GM-06).

2. Burger niet telefonisch bereikt

Indien burger telefonisch niet bereikbaar is of geen telefoonnummer bekend is, dan worden de benodigde gegevens schriftelijk bij de burger uitgevraagd worden met een bijhorende vraagbrief van Intensief Toezicht.

Brieven Intensief Toezicht

Voor een verzoek om informatie en/of het versturen van een beoordelingsbrief gericht aan de burger,

Met opmerkingen Boekje GM-06

Met opmerkingen het burger contact is als het goed is al goed uitgewerkt in modules, zou je dit in onderstaande tekst willen aanpassen/toevoegen

Met opmerkingen Actiepunt: moet postbus aanmaken voor het ontvangen van bewijsstukken. Hiervoor moet een aparte postbus komen, bewijsstukken postbus. Voorheen werd mogelijkheid geboden om naar de belastingmail van behandelaar zelf te mailen, dit is niet wenselijk. @actiepunt bij in brief ook e-mail van de postbus te vermelden

Met opmerkingen Afstemmen met VT: Wij zijn van mening dat er altijd een vraagbrief dient te volgen nadat bewijsstukken telefonisch zijn uitgevraagd. Voorheen was het zo: als de burger nav een telefoongesprek de bewijsstukken stuurde per e-mail, dat er dan geen vraagbrief meer werd gestuurd (Waarin dus staat dat die en die bewijsstukken nodig zijn). Ivm dossiervorming, is dit niet wenselijk. Ook voor burger is het prettig, om duidelijk zwart op wit te hebben wat wij vragen.

Met opmerkingen Eens. Altijd schriftelijk bevestigen en naast het e-mailadres ook ons postadres vermelden voor schriftelijke reactie. De reactie termijn is drie weken gerekend vanaf het ontvangen van het schriftelijke verzoek (of de dagtekening van het verzoek als dat op een later moment dan de ontvangst is).

Met opmerkingen Postadres is standaard opgenomen in vraagbrief

Met opmerkingen En ook waarom die informatie nodig is

Met opmerkingen Wat mij betreft mag het volgende: We kunnen de belanghebbende vanuit de postbus een e-mail sturen met daarin de boodschap dat de belanghebbende heeft aangegeven akkoord te gaan met correspondentie via e-mail voor betreffend onderzoek. Vervolgens voegen we een geanonim ... [13]

Met opmerkingen hoeveel dagen is dit? 36 dagen plus dagen dagtekening

Met opmerkingen De termijn is steeds dezelfde en minimaal drie weken. We gaan de e-mail ook niet korter open stellen dan de fysieke postbus ... [14]

Met opmerkingen Boekje GM-72

Met opmerkingen aanvullen met modules!! Bij de rest ook (nr 1)

Met opmerkingen Actiepunt KWR: in deze vraagbrief moet er ook de mogelijkheid worden geboden om de informatie op een beveiligde manier ... [15]

Met opmerkingen Kunnen we naar de burger ook 'toezicht' communiceren? In principe voeren we gewoon toezicht uit, alleen dan op basis van € ... [16]

Met opmerkingen burger ziet niet dat het brief INTENSIEF toezicht. Zo heette de brieven voor ons Team. ... [17]

zijn verschillende brieven beschikbaar:

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

Bij de eerste vraagbrief maak je een wachtstap aan van 36 dagen.

Indien er geen reactie op de eerste vraagbrief is of als er onvoldoende informatie is verstuurd dan moet er een rappel verstuurd worden zoals beschreven in generieke module **Rappelleren**. Hiervoor maak je **wachtstap aan van 28 dagen**.

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.

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.

Beoordelen bewijsstukken

N.a.v. het contact met derden en/of de burger, dienen de (eventueel) binnengekomen bewijsstukken beoordeeld te worden, om uiteindelijk de rechtmatigheid van de toeslag(en) te kunnen vaststellen.

Geen bewijsstukken van burger ontvangen

Indien er niet is gereageerd op de vraagbrief en er geen bewijsstukken zijn ontvangen van burger, moet er gerappelleerd worden **[GM70]**. Bij geen reactie op de rappelbrief i.o.m. geen aanwezige informatie van derden moet de toeslag gestopt worden. Indien er geen reactie van burger is op de rappelbrief en er wel informatie van derden aanwezig is, dient de toeslag aangepast te worden conform de aanwezige informatie van derden, zoals bedoeld in paragraaf hulpbronnen. Voor het stopzetten van de toeslag, zie paragraaf **'aanpassen recht toeslag'**.

Neem contact op met de burger om de beslissing toe te lichten en stuur vervolgens altijd een beoordelingsbrief. Verstuur altijd de beoordelingsbrief brief (TFTBVx) om de burger en/of diens gemachtigde te informeren over het resultaat van de beoordeling van de bewijsstukken.

Wel bewijsstukken van burger ontvangen

Indien burger wel heeft gereageerd op het verzoek om informatie, moeten de bewijsstukken beoordeeld worden. Na binnenkomst van de bewijsstukken wordt automatisch in TVS een werkitem '9008 – onderzoek M&O' aangemaakt. De ingestuurde bewijsstukken zijn automatisch in DAS terug te vinden. Ook dienen de bewijsstukken vervolgens vanuit DAS in het dossier op de Q-schijf te worden opgeslagen. Hoe deze bewijsstukken opgeslagen moeten worden in het dossier, is terug te vinden in het kader **informatiehuishouding**.

Vervolgens dienen de bewijsstukken te worden beoordeeld. De beoordeling kan leiden tot drie uitkomsten:

Met opmerkingen Ik wil de inhoud van die brieven checken op een aantal punten. Kunnen we dat apart van dit kader even samen doen?

Met opmerkingen Boekje GM-70

Met opmerkingen waarom eerste vraagbrief 36 dagen en daarna bij het rappel 28 dagen?

Met opmerkingen Tot hier ben ik gekomen.

Met opmerkingen is het niet de instructie dat burger bij geen reactie op de rappelbrief **eerst gebeld** moet worden, alvorens wij de toeslag stoppen? Dit lijkt ons wenselijk

Met opmerkingen En ook opgeslagen op dossier op Q-schijf? Dat is wel wenselijk!

Met opmerkingen Hiervoor moet nog instructie/kader worden ontworpen
actiepunt **er**
Middels juiste code inventarisatielijst. Anders natuurlijke weer op allerlei manieren opgeslagen

1. De bewijsstukken zijn volledig

- De bewijsstukken komen overeen met de gegevens die burger heeft doorgegeven tijdens de aanvraag van de toeslag(en). Het signaal, dat er mogelijk sprake is van een onrechtmatige toeslag(en) kan hierbij ontkracht worden. Hier stopt het rechtmatigheidsonderzoek.
- De bewijsstukken zijn volledig, maar komen niet overeen met de gegevens die burger heeft doorgegeven tijdens de aanvraag van de toeslag(en). De toeslag dient aangepast te worden conform de aanwezige informatie van de burger. Voor het aanpassen van de toeslag, zie paragraaf 'aanpassen recht toeslag'.
- De bewijsstukken zijn volledig. Echter, blijkt uit de bewijsstukken dat niet voldaan wordt aan de wettelijke vereisten om recht te hebben op de toeslag. Neem telefonisch contact op met de burger, overleg bij twijfel met het aanspreekpunt van Intensief Toezicht (team 2). Zet 'ambtshalve' de toeslag stop, zie paragraaf 'aanpassen recht toeslag'.

2. De bewijsstukken zijn onvolledig en/of onjuist

Wanneer de bewijsstukken onvolledig en/of onjuist zijn naar aanleiding van de verstuurde vraagbrief, dienen de aanvullende bewijsstukken opgevraagd te worden middels een rappelbrief. Met onjuiste bewijsstukken worden bewijsstukken bedoeld die niet zien op de opgevraagde informatie.

Bijvoorbeeld: indien een jaaropgaaf 2018 is opgevraagd en de burger levert een jaaropgave 2019 aan. Neem voordat er een rappelbrief wordt verstuurd eerst telefonisch contact op te met de burger om aan te geven welke aanvullende bewijsstukken er nog ontbreken [GM70]. Wanneer de bewijsstukken onvolledig en/of onjuist zijn naar aanleiding van de verstuurde rappelbrief, moet de toeslag gestopt of aangepast worden aan de hand van de aanwezige informatie van derden. Tevens kan blijken uit de bewijsstukken dat niet (gedeeltelijk) wordt voldaan aan de wettelijke vereisten om recht te hebben op de toeslag. Voor het stopzetten of aanpassen van de toeslag(en), zie paragraaf 'aanpassen recht toeslag'.

3. De bewijsstukken zijn (on)volledig, maar vermoedelijk niet authentiek

De bewijsstukken van burger over dezelfde regeling en toeslagjaar, komen niet overeen met de authentieke gegevens van derden. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, dient altijd contact te worden opgenomen met het aanspreekpunt. Voor het stopzetten of aanpassen van de toeslag(en), zie paragraaf 'aanpassen recht toeslag'.

Aanpassen recht toeslag

Als blijkt dat n.a.v. de ontvangen bewijsstukken van de burger en/of derden, het recht op of de hoogte van de toeslag aangepast moet worden, zijn er twee mogelijkheden: er kan gedeeltelijk recht zijn of helemaal geen recht op de toeslag(en).

Let op:

Het kan voorkomen dat signalen betrekking hebben op toeslagjaren waarvoor al een definitieve toekenning is afgegeven. Indien uit het rechtmatigheidsonderzoek blijkt dat de reeds vastgestelde toekenning, onjuist was of aangepast dient te worden, is het slechts in twee gevallen mogelijk de definitieve toekenning te herzien (artikel 21 Awir). Ten eerste is dat mogelijk wanneer op grond van feiten of omstandigheden waarvan Toeslagen bij de toekenning redelijkerwijs niet op de hoogte kon zijn en op grond waarvan de tegemoetkoming vermoedelijk tot een te hoog bedrag is toegekend. Met

Met opmerkingen er is geen inwerking geweest wat betreft het beoordelen van bewijsstukken. Dit lijkt mij wel wenselijk dat hier een kleine toelichting/training etc voor komt?

Met opmerkingen Eerst burger nog even bellen in deze situatie?

Met opmerkingen Deze categorie toegevoegd, want eerst zou het onder de categorie vallen bewijsstukken onvolledig/onjuist en dan zou er dus altijd een rappelbrief worden gestuurd nadat je een volledig dossier krijgt toegestuurd, met 'valse' stukken

Met opmerkingen Een vaktechnische vraag. Wat is in de volgende situaties wenselijk:

1. Burger stuurt ALLE bewijsstukken door, maar vermoedelijk niet authentiek (want strijd met gegevens van KOQ), wil je dan alsnog een rappelbrief sturen? Of zonder rappelbrief toeslag stopzetten?
-> dit zou ik heel vreemd vinden.
2. Burger stuurt niet alle gevraagde bewijsstukken door of gedeeltelijk niet authentiek, gaan we dan wel bellen en/of rappelleren?

Kortom: gaan wij hier een onderscheid in maken

andere woorden: het moet gaan om een nieuw feit.

Daarnaast is het mogelijk om een definitieve toeslag te herzien, 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 het hierboven genoemde, tot vijf jaar na de laatste dag van het berekeningsjaar in het nadeel van de burger worden herzien (artikel 21, tweede lid, Awir).

1. Gedeeltelijk recht

Indien het recht op de toeslag aangepast moet worden naar aanleiding van de bewijsstukken van de burger en/of derden, gebruik hiervoor de melding op niveau 'ambtshalve'. Controleer altijd de wijzigingen in de tijdlijn(en) en benoem de wijzigingen in het behandelverslag.

Nadat het recht op toeslag is aangepast in TVS n.a.v. de aanwezige bewijsstukken, dient vervolgens de gehele behandeling, het behandelverslag en concept beoordelingsbrief, ter controle te worden aangeboden bij een medewerker uit team 2 met de **controlerol**. De monitoring en kwaliteitswaarborging van de controles, ligt bij het aanspreekpunt van team 2.

Bij aanpassingen van de toeslag volgt altijd een beoordelingsbrief.

Kinderopvangtoeslag- proportioneel toekennen

Let op: indien een aanpassing van het recht op de kinderopvangtoeslag plaats dient te vinden, dient er bij gedeeltelijk recht proportioneel te worden toegekend.

In het Verzamelbesluit Toeslagen is bepaald 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, 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 **113**).

Het proportioneel toekennen geldt alleen in de DT fase.

2. Geen recht: stopzetting toeslag

Als blijkt dat geen recht is op de toeslag dan dient de toeslag gestopt te worden, gebruik hiervoor de melding op niveau 'ambtshalve'. Gebruik voor de stopzetting, de desbetreffende behandelmodule die gerelateerd is aan de melding die je opvoert in TVS. Als de toeslag gestopt moet worden, wordt bij datum wilsuiting de datum gebruikt waarover de controle heeft plaatsgevonden.

Nadat de toeslag is stopgezet in TVS n.a.v. de aanwezige bewijsstukken, dient vervolgens de gehele behandeling, behandelverslag en concept beoordelingsbrief, ter controle te worden aangeboden bij een medewerker uit team 2 met de **controlerol**. De monitoring en kwaliteitswaarborging van de controles, ligt bij het aanspreekpunt van team 2.

Bij aanpassingen van de toeslag volgt altijd een beoordelingsbrief.

Zienswijze

Als uit de ontvangen bewijsstukken van burger en/of derden blijkt dat de definitieve toekenning of herziening van een definitieve toekenning leidt tot een terugvordering met mogelijke nadelige en onevenredige gevolgen voor burger, moet de burger de gelegenheid worden geboden tot het geven van een zienswijze (artikel 26b Awir). **De verplichting geldt dus niet in de voorschotfase.** De gelegenheid moet in ieder geval gegeven worden als de (totale) terugvordering ten minste € 1.500 is.

Met opmerkingen Hoe je controleert is nog niks voor ingericht.

Met opmerkingen link toevoegen

Met opmerkingen Hoe je controleert is nog niks voor ingericht.

Met opmerkingen In principe altijd nadelige en onevenredige gevolgen in ons proces, dus wellicht hier keuze maken om sowieso zienswijze te geven, **ook bij minder dan 1500.**

Voorstel: **altijd geven zienswijze**, draagt enorm bij aan zorgvuldigheid besluit

@ ben je het hiermee eens?

keuze VT

Met opmerkingen Hoe gaan we dit doen?, nog inrichten in brieven

Met opmerkingen hier samen nog even naar kijken, gaan we het ook al inrichten in de voorschotfase?

De gelegenheid tot het geven van een zienswijze hoeft **niet** te worden gegeven als de beschikking het gevolg is van:

- Volledige tegemoetkoming aan het verzoek van de aanvrager
- Verwerking van door de aanvrager aangeleverde gegevens
- Verwerking van een inkomensgegeven of Ninbi

Vervolgacties, naast het aanpassen van het recht op de toeslag

Afwijkend Behandelen

Afwijkend Behandelen (hierna: AB) is een instrument om monitoring uit te kunnen voeren, met als doel zoveel mogelijk toekenningszekerheid bieden t.a.v. de toeslag(en) en daarmee terugvorderingen te voorkomen. Een AB kan worden geplaatst op specifieke kenmerken van een toeslag, zoals de huurprijs voor de huurtoeslag of kinderopvanggegevens voor de kinderopvangtoeslag.

Aanleiding om een AB te plaatsen is als blijkt dat het wenselijk is om toekomstige wijzigingen van de burger in de toeslag(en) te controleren. Het kan wenselijk zijn om de burger hierbij te helpen middels een controle op de wijziging. Met andere woorden: als n.a.v. het rechtmatigheidsonderzoek blijkt dat de burger significant afwijkende wijzigingen opvoert t.a.v. de toeslag(en), vergeleken met de werkelijkheid, dan kan het wenselijk zijn (om de burger te helpen) een toekomstige wijziging te controleren.

Het gaat niet per definitie om één wijziging die inhoudelijk significant afwijkt. Het kan ook gaan om meerdere onjuiste wijzigingen welke op zichzelf staand niet significant afwijken, maar het overall gezien wel wenselijk is om een AB te plaatsen. Met andere woorden: het gaat niet perse om de hoogte van een correctie, maar om het gedrag van de burger. **Zie verder het kader AB.**

Een AB kan enkel worden opgevoerd als daar aanleiding voor is. Dit dient altijd te worden afgestemd met een aanspreekpunt en als onderdeel opgenomen te worden, inclusief onderbouwing, in het behandelverslag.

Let op: als een zaak een vervolg kent in het proces 'Verwijtbaarheidsbeoordeling' (Intensief Toezicht, team 1), dient er **geen** AB opgevoerd te worden.

Verwijtbaarheidsbeoordeling

In het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling (Intensief Toezicht, team 1), wordt de mate van verwijtbaarheid van een (mogelijke) onterechte toekenning, onderzocht en vastgesteld. Indien de onterechte toekenning van de toeslag(en) **niet** te wijten is aan de burger, sluit het onderzoek na het rechtmatigheidsonderzoek. De zaak wordt in deze situatie niet doorgezet naar het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling. Als er in het proces Rechtmatigheid bij de beoordeling van de bewijsstukken blijkt dat de (mogelijke) onterechte toekenning vermoedelijk **wel** te wijten is aan de burger, wordt de zaak overgedragen aan het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling. Of de onrechtmatige toekenning vermoedelijk wel/niet te wijten is aan de burger, dient altijd beargumenteerd te worden in het behandelverslag.

Als er geen onrechtmatige toekenning is vastgesteld en er wel aanleiding is om de zaak door te zetten naar het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling, dient dit altijd beargumenteerd te worden vastgelegd in het behandelverslag, welke wordt gecontroleerd door het aanspreekpunt.

Indien het aanspreekpunt bij de collegiale controle van het behandelverslag akkoord is met deze vervolgstap, wordt het dossier doorgestuurd naar het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling. Het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling pakt het dossier onafhankelijk van het Rechtmatigheidsonderzoek op. Dit betekent dat de post in het rechtmatigheidsonderzoek afgerond dient te worden, ongeacht te

Met opmerkingen

Periode van AB-event beslaat het te behandelen toeslagjaar (einddatum 31-12-TJ) (of korter)."
=> kunnen jullie dit concreter maken? En als we het in november constateren, wordt er dan 'maar' voor 2 maanden een AB geplaatst?

Met opmerkingen

Hier een knip maken, bij doorzetten naar verwijtbaarheidsbeoordeling, dan niet AB opvoeren, want bij Verwijtbaarheidsbeoordeling hebben we uiteindelijk de Toezichtlijst bij het vaststellen van de overtreding. Ook ter voorkoming dat mensen op meerdere lijsten staan.
-> in opzetbepaling kader, meenemen dat als er toch geen sprake is van opzet, er alsnog een AB event kan worden geplaatst.

Met opmerkingen

als er wordt beoordeeld dat team 1 ook verzuimboetes gaat opleggen, dan is dit geen juist onderscheid, want dan zouden deze dossiers obv deze criteria nooit worden doorgezet.

verdere behandeling in het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling.

Indien ervoor gekozen is om het dossier door te zetten naar het proces Verwijtbaarheidsbeoordeling, dan wordt **alleen** in het werkitem in TVS opgenomen dat het dossier is 'doorgezet naar Intensief Toezicht, team 1'.

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	Renseignementen Informatie Systeem
UWV gewerkte uren viewer	Gewerkte uren
VEKTIS	Status zorgverzekering
Grenzenkaart	
Q-schijf	Archivering dossiers

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-06].

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.

Met opmerkingen  dit zijn aandachtspunten die al in het kader stonden. Het zijn best wel random punten, dus voorstel: weghalen, behalve kopie adresgegevens.

Mee eens. Fifo methode dus, met dien verstande dat wanneer het er op aan zou komen, dat prio 1 dan voor prio 2 gaat.

Het risico dat deze termijn in de hand werkt is de volgende. Wanneer er nog niet geclaimde voorraad is die uit de termijn dreigt te lopen kan deze binnen de termijn worden geclaimd, terwijl de behandeling niet direct start. Dit is onwenselijk (het ondermijnt het doel van deze eis). Welke maatregel kunnen wij treffen om dit te voorkomen? Bijvoorbeeld door de eis dat een signaal pas mag worden geclaimd als ook de behandeling direct aanvangt. Vervolgens moet ook worden gestuurd op vlotte behandeling. In die zin dat er niet te lang gewacht wordt tussen de verschillende stappen (bijvoorbeeld: de behandeling aanvangen door onder meer het sturen van een vragenbrief en vervolgens de behandeling 'even laten liggen').

Het is ook goed om na te denken over hoe lang een rechtmatigheidsonderzoek (en de individuele stappen) maximaal kan duren. Zo kan er gestuurd worden op een vlotte behandeling en kan worden gemonitord dat de processtappen elkaar tijdig opvolgen. Ik heb even niet scherp of BPM daar inzicht in geeft. Dat zou namelijk wel een goede tool zijn om de doorlooptijd per dossier te bewaken. Eventuele knelpunten in de behandeling worden zo inzichtelijk en daarop kan dan actief worden gestuurd (eventueel een VTA betrokken als de vertraging is gelegen in de complexiteit van de behandeling). Vraag is wel wie dat dan gaat doen.

@ [] BPM icm TVS (als dat straks is ingericht) geeft inzicht in de doorlooptijden. Ons inziens, moeten deze doorlooptijden niet hier in dit kader worden ingericht.

actiepunt: kwaliteitsmonitoring, daarin moet dit worden meegenomen.

@ [] het is wenselijk om werkvoorraad actueel te houden. Dus daarom voorstel om het na 12 maanden te verwijderen. Let op: het signaal staat dan nog wel in de map relevante berichten op de Q-schijf, met als doel dat als er nog een melding over dezelfde burger/koo binnenkomt, dat we de oorspronkelijke melding nog kunnen raadplegen.

To do: termijn bedenken voor wanneer we de relevante signalen op de Q-schijf gaan verwijderen.

actiepunt: [] over dit proces, moet in de kwaliteitscontrole en monitoring meenemen dat BPM geschoond wordt.

Zie vorige opmerking.

Wel de volgende vraag. Wat is de relevantie van een oudere niet opgepakte (relevante) melding voor een nieuwere relevante melding? Hoe verhoudt dat zich tot de 'bescherming' na 12 maanden? Is de inhoud van die eerdere melding relevant (zo ja, wat gaan we daar dan mee doen)? Of willen wij slechts weten of eerder een melding is binnengekomen?

Deze werkwijze zorgt in feite voor cumulatie van signalen, doordat wij door het krijgen van een nieuw signaal ook het oude signaal betrekken. Het oude signaal is een niet onderzocht signaal, deze cumulatie levert daarmee een verhoogt risico op vooringenomenheid op.

Nog even goed over nadenken. Ham vraag: Wat is de waarde van het oude signaal in relatie tot het nieuwe signaal? En hebben wij dit echt nodig voor de beoordeling van rechtmatigheid op basis van het nieuwe signaal? Of kunnen wij ook zonder?

Relevantie niet opgepakte oudere signaal: als er door de jaren heen meerdere signalen over dezelfde burger/organisatie vanuit verschillende hoeken komen, dat je die signalen kan bundelen let op: nu niks opgenomen over het feit dat medewerkers nog moeten kijken op de Q-schijf of daar niet opgepakt signaal staat. Als we dit gaan doen, moet dit wel in het kader staan.

- ➔ Wettelijke bewaartermijn in beginsel 12 jaar.
- ➔ Voor beide kanten is wat te zeggen

Pagina 4: [6] Met opmerkingen 11-5-2021 17:11:00

2 opties.

1. Geen ab event, als je overzet naar proces verwijtbaarheidsbeoordeling. Voordeel: geen administratieve dubbele handelingen als je hem straks op toezichtlijst zet.
 2. Wel ab event, en AB eraf halen, als je hem op toezichtlijst zet. Risico: dubbele handelingen.
- keuze VT

Pagina 4: [7] Met opmerkingen 7-5-2021 10:49:00

Klopt dit? Ik zou wel globaal aangeven waarop wordt gecontroleerd. Immers, de behandelaars moeten weten waar zij aan toe zijn. Ik ga er zomaar van uit dat het kader informatiehuishouding alleen voor aanspreekpunten is.

Pagina 4: [8] Met opmerkingen 10-5-2021 15:51:00

Globaal is: 'volledigheid en juistheid van de behandeling en gevolgde procedure. Als je het nog concreter wil, moet hier van alles worden toegevoegd, daarom voorkeur voor los kader. Daarin kan aanspreekpunt en behandelaar zien waarop gecontroleerd wordt.

Actiepunt: Kaders informatiehuishouding en kader kwaliteitscontrole:

***toevoeging registratie, de mappenstructuur moet nog aangepast worden. Betreft oude/huidige werkwijze. En hoe leveren we behandelverslagen in? Bij wie? Hardcopy? Digitaal? Vooral nog 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?"

Pagina 5: [9] Met opmerkingen 7-5-2021 11:45:00

Er stond: "De uitkomst van de bezwaarbehandeling dient uiteindelijk wel meegenomen te worden in het rechtmatigheidsonderzoek, nadat het bezwaar is afgerond."

Jouw opmerking:

Hier moet echt veel beter over worden nagedacht (of het moet vollediger worden opgeschreven). Uitgangspunt is dat wanneer beslist is op bezwaar zeer terughoudend met de herzieningsmogelijkheid moet worden omgegaan (zeker als het in de tijd zo dicht bij elkaar zit). Bij deze afwegingen moet een VTA worden betrokken. Om meerdere en veelomvattende redenen. Hier moeten we de mogelijke scenario's goed uitdenken en passend ondervangen.

-> dit is nu ondervangen

Pagina 5: [10] Met opmerkingen 10-5-2021 16:41:00

@ Voorheen werd overal de term contra informatie gebruikt, deze term is niet wenselijk

aangezien contra informatie ziet op tegengestelde informatie. Dat is suggestief, informatie zou dan al tegengesteld zijn aan aanvraag van de burger. Door dit soort termen te gebruiken kunnen medewerkers een bepaalde richting op gestuurd worden qua denken.

Pagina 5: [11] Met opmerkingen 7-5-2021 11:59:00

@ er kan immers spanning zijn met bijv. de KOO, dus je wil niet dat men blind de informatie van de KOO altijd als waar aanneemt.

Eens. Ik wil die 'redenen om te twijfelen' ook niet definiëren, omdat gezond boeren verstand (GVB) een belangrijke factor is hierbij. Aan de andere kant moet er wel een rechtvaardiging zijn voor diepgaander onderzoek (in het kader van de proportionaliteit). De reden moet sowieso worden vastgelegd en er moet een kwaliteitscheck op komen in KMO. Als we 'de redenen om te twijfelen' (norm) zo open laten, dan wil ik ook graag dat het een onderdeel is van de evaluatie. Fijn dat er een VTA bij betrokken is.

Pagina 5: [12] Met opmerkingen 7-5-2021 12:06:00

@ op een later moment gaan we KMO (kwaliteitsmeting online) voor de vaktechnische kwaliteit inrichten. Zou jij een word bestandje willen maken waarin we een lijstje bijhouden met welke onderdelen we in KMO willen checken? Dat scheelt straks een hoop als we daar bij het

maken van alle kaders meteen over nadenken.

Pagina 7: [13] Met opmerkingen			7-5-2021 12:33:00
---------------------------------------	--	--	--------------------------

Wat mij betreft mag het volgende:

We kunnen de belanghebbende vanuit de postbus een e-mail sturen met daarin de boodschap dat de belanghebbende heeft aangegeven akkoord te gaan met correspondentie via e-mail voor betreffend onderzoek. Vervolgens voegen we een geanonimiseerd kopie van de vragenbrief bij, zodat de burger direct een digitaal overzicht heeft van wat hij moet opsturen. Ook hoeft hij het bericht alleen nog te reply'en. Ik denk dat het de efficiëntie ten goede komt. Voorwaarde is wel dat belanghebbende met corresponderen via e-mail uitdrukkelijk instemt en dat wij de informatie die wij meesturen anonimiseren. Op deze manier kun je binnen 24 uur alle informatie hebben.

Pagina 7: [14] Met opmerkingen			7-5-2021 12:25:00
---------------------------------------	--	--	--------------------------

De termijn is steeds dezelfde en minimaal drie weken. We gaan de e-mail ook niet korter open stellen dan de fysieke postbus. Dat zou gek zijn.

Pagina 7: [15] Met opmerkingen			11-5-2021 15:44:00
---------------------------------------	--	--	---------------------------

Actiepunt KWR: in deze vraagbrief moet er ook de mogelijkheid worden geboden om de informatie op een beveiligde manier aan te leveren. Dit moet ingericht worden!

Pagina 7: [16] Met opmerkingen			7-5-2021 12:35:00
---------------------------------------	--	--	--------------------------

Kunnen we naar de burger ook 'toezicht' communiceren? In principe voeren we gewoon toezicht uit, alleen dan op basis van een signaal van het meldpunt. Ook is ons toezicht op basis van het signaal steeds proportioneel (al naar gelang de controle resultaten). Wat maakt ons toezicht intensiever dan ander toezicht? Ik denk dat de term 'toezicht' de lading dekt en dat het het voor de burger minder spannend/beladen maakt. Misschien staat dat al zo in de brief. Dat weet ik niet.

Pagina 7: [17] Met opmerkingen			11-5-2021 17:52:00
---------------------------------------	--	--	---------------------------

@ burger ziet niet dat het brief INTENSIEF toezicht. Zo heette de brieven voor ons Team. Briefkenmerken wel nog keer naar kijken, want ziet de burger wel. En het staat voor 'fraude'.