

Aan :
Van : BBT RTP
Betreft : juridische risico's telefonisch muteren
Datum : 14 februari 2008
CC :

Vanmiddag de visie van RTP BBT met besproken. Onze lijn is dat telefonisch muteren mogelijk is omdat de Awir verplicht de voorschotten zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met de uiteindelijke toeslag. Daarbij maakt Toeslagen in de voorschotfase gebruik van velerlei gegevens waaruit het zicht op het uiteindelijke recht kan blijken (verzekerden volgens CvZ, huren volgens verhuurders, inkomens volgens de Belastingdienst, huishoudsituatie volgens GBA). Tot die gegevens kan ook een telefonische verklaring behoren. Is het een klikbericht van een buitenstaander dan zal dat niet snel tot een aanpassing van een voorschot leiden maar een mededeling van een belanghebbende lijkt een logische aanleiding voor de aanpassing van het voorschot. De uitvoeringsorganisatie heeft ingevolge de Awir het recht om ambtshalve, dat wil zeggen zonder verzoek van een belanghebbende een voorschot aan te passen. Dus ook ingeval belanghebbende een telefonische aanleiding geeft. Beleidsmatig is het natuurlijk verstandig om maatregelen te nemen om risico's te beperken. Die zijn ook voorzien in de voorstellen van en in de manier waarop bevoorschotting en het definitief vaststellen plaatsvinden. voorziet protocollen om de identiteit van de telefonische melder vast te stellen en het proces van bevoorschotten en definitief toekennen voorzien in toetsing van klantverklaringen aan contra informatie. De belanghebbende krijgt bericht over wijziging en definitieve toekenning en kan daartegen bezwaar maken. Waar geen adequaat corrigerend mechanisme bestaat omdat belanghebbende zelf te laat merkt dat er een ongewenste wijziging plaats heeft gevonden (verlegging van de geldstroom) en contra informatie niet tijdig leidt tot het rechtzetten van ongewenste wijzigingen, moeten we geen telefonische mutatie willen. Het voorstel van houdt daar ook rekening mee. Risico's in termen van grootscheeps verlies van juridische procedures voor de rechter met eventuele schadevergoedingen voorzien wij niet. We denken niet dat het vaak mis zal gaan. Als dat wel zo is, zal eventueel in de bezwaarfase en/of door inzet van contra informatie alsnog herstel plaatsvinden.

vindt het geen goed voorstel. Hij vindt dat de belanghebbende tot oplettendheid en corrigerende actie gedwongen wordt door de soepele manier waarop Toeslagen met mutaties om wil gaan. Hij vindt de procedure onzorgvuldig en meent dat de Raad van State als hoogste bestuursrechter en Nationale Ombudsman problemen zullen hebben met een dergelijk proces. Hij vreest fraude. Tenslotte vindt hij dat hij zich door het ontbreken van de gevraagde stukken niet een goed oordeel heeft kunnen vormen.

heeft ons aanbevolen om goed te kijken naar de mandatering van de BelTel omdat die in feite over mutaties beslist. Hij wijst er ook op dat het proces goed moet worden beschreven en dat er goede werkinstructies moeten komen. Onder meer moet voorzien zijn in goede vastleggingen zodat je kunt reconstrueren op wiens gezag een grondslag is aangepast. Mijn lijkt het bovendien goed om het voorstel nog door WDB te laten toetsen op onze veronderstellingen over het wettelijke regime.

Onze conclusie is dat doorgaan kan worden met telefonisch muteren zoals door voorgesteld. Het lijkt ons goede de aandachtspunten van serieus te nemen. Het proces moet goed beschreven worden en er moeten duidelijke werkinstructies komen waarbij ook voorzien is in goede vastleggingen. De mandatering moet goed geregeld. Onze visie op het wettelijke regime zouden we laten toetsen door WDB. Ingeval van verzoeken om informatie van rechters, ombudsman of andere belanghebbenden moeten er duidelijke procesbeschrijvingen en werkinstructies gepresenteerd kunnen worden.