

## Behandelkader Lopende zaken met hoog risico (IST-team)

### Algemeen

Betrokken: regelingen  
Gevolg voor burger: Huurtoeslag en Kinderopvangtoeslag  
Geen

### Aanpassingen t.o.v. vorige versie

| Versie | Datum      | Aanpassingen                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0.1    |            | Principe document (document behandelkader)                                                                                                                                                                                                                              |
| 0.2    | 13-06-2014 | Aanvullingen naar college van toezicht                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1.0    | 17-07-2014 | Definitief                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.1    | 02-09-2014 | Agestemd met RIR: <ul style="list-style-type: none"><li>Onder 'Behandeling' inkuurver, 'Aanpak' en 'K3' toegevoegd.</li><li>Onder 'Afhandeling' -&gt; 'Beoordeling stukken' tekst over rappellen toegevoegd.</li></ul> Onder 'Afhandeling' verwijzing naar module AM38. |
| 1.2    | 25-06-2015 | GM58 vervangen door GM 62.<br>Het resultaat van de behandeling wordt vanaf release 2015.2 i.p.v. in de Populatiebeheer tool conform GM62 in TNS geregistreerd.                                                                                                          |

### Wettelijk kader en/of beleidsuitgangspunten

#### Wettelijk kader:

De eisen waaraan een aanvrager en eventuele toeslagpartij moeten voldoen om aanspraak te maken op kinderopvangtoeslag staan vermeld in 'Paragraaf 2. Aanspraak op kinderopvangtoeslag, artikel 1.5 tot en met 1.8, in de Wet kinderopvang'.  
Voor de huurtoeslag zijn deze eisen vermeld in 'Paragraaf 2. Het recht op huurtoeslag, artikel 1.7 tot en met 1.4, in de Wet op de Huurtoeslag'.

#### Uitvoeringsbeleid:

Het IST-team behandelt de geselecteerde posten integraal over alle regelingen heen. De medevertker die met in samenhang alle opkomende uitval, uitvoer of lopende zaken van het BSN en handelt deze in samenhang af.

### Kwaliteitskader

#### Gesprekscatities:

ben gespreksnotitie of de tekst in een Opmerkingen veld moet aan onderstaande eisen voldoen:

- Het endbevoegdheid holder te worden gehandeld
- In de omzetting dient bij contact met de klant te zijn vastgelegd:
  - Analyse resultaat
  - Op basis van welke informatie/stukken en op basis van welke analyse en afweging een beslissing is genomen
  - Eventuele vervolgstap
  - Toeslagsoort(en)
  - Het jaar waarop de toeslag betrekking heeft
  - BSN-aanvraag(en)
  - Toeloonnummer

- o Een omschrijving dient kort en bondig te zijn en de uiteindelijke analyse dient bevestigend en controleerbaar voor collega's te zijn.

#### Ontstaansreden selectie

Op basis van het risicoselectiemodel worden de lopende aanvragen geselecteerd, die extra behandeling behoeven.  
De meest risicovolle lopende aanvragen van zowel Huurtoeslag als KOT worden op de aandieningslijst geplaatst. Deze aanvragen worden nader onderzocht op rechtmatigheid.

Omdat we ingrijpen op lopende aanvragen worden deze posten niet uitgesloten voor formeel beslechten. De posten staan dus niet op de uitsluitlijst. De betaling wordt niet opgeschort.

#### Relevante samenhang

Vanuit de werktuifel wordt standaard geen samenhangende uitval/uitvoer aangeboden. Er moet gecontroleerd worden of er voor het betreffende BSN openstaande uitval, uitvoer is en of er overige lopende zaken zijn. Deze dienen integraal voor alle regelingen te worden behandeld. Indien er een toelagpartner is dan dienen de uitval, uitvoer en lopende zaken van de toelagpartner ook in samenhang gecontroleerd en behandeld te worden.

Er vinden maandelijks twee bundels aangemerkte een bundel Kinderen/vangstoeslag en een bundel Huurtoeslag. Controleer altijd of het BSN ook in de andere bundel voorkomt. Stuur in voorkomende gevallen altijd één vraagbrief waarmee je bevindingen voor beide regelingen opvraagt.

#### Behandeling

##### Doel van de behandeling

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

Als er twijfel is over één van de grondslagen en de aanvrager is niet in staat deze twijfel weg te nemen, is er geen recht op een toelag.  
/Is op basis van aanwezige bronnen of bewijsstukken vastgesteld kan worden op hoeveel toelag er recht is, is klantcontact niet nodig.

Onderstaand enkele voorbeelden waarbij er twijfel kan zijn over de juistheid van de grondslagen.

##### Voorbeelden KOT

**Voorbeeld 1:** Bepijkt of het aantal opgegeven uren opvang niet is in verhouding tot de hoogte van het inkomen.

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

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

**Voorbeeld 3:** Als de kinderen andere achternamen hebben dan de ouders kijk dan of er sprake is van een ouder-kindrelatie of pleegouderschap.

**Voorbeeld 4:** Maak op basis van het inkomen een inschalling over wat er ongeveer aan kinderopvang nodig is en kijk of deze verwachting uitkomt.

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

Het is echter ook vraag over de doelgroep gegevens van de aanvrager dan moeten ook de

gegevens over de opvanguren bij de aanvraag vormen ongevraagd. Desgevraagd kunnen deze gegevens nog worden gecontroleerd bij de opvanginstelling.

#### Voorbeelden huutoeslag

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

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

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

#### Zorgtoeslag

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

#### Kindgebonden budget (KGB)

Indien er KGB is aangevraagd controleer dan of er een melding van DVD aanwezig is. Indien er veel een melding is voor KGB is er vaak te geen melding van de SVB dan kan de aanvraag worden gesloten.

#### Situaties

Na de beoordeling zijn er 2 situaties mogelijk:

1. **De post is niet risicovol.**  
In dit geval kan de verkoopdracht verder afgerond met een duidelijke notitie.
2. **De post is risicovol en er is extra actie nodig.**  
In dit geval bestaat er twiifel over de juistheid van de gegevens. Extra informatie of behandeling van een uitval/uitvoer is nodig. Deze extra informatie kan op twee manieren worden opgevraagd:
  - Stuur een vraagbriefje aan de aanvrager met het verzoek om bewijsstukken op te sturen (hoog risico).
  - Neem telefonisch contact op met de aanvrager, de kinderopvanginstelling of de verhuurder (minder hoog risico).

Indien herbeoordeling wordt opgevraagd dan:

Voor huutoeslag altijd het huurcontract, betaalbewijzen en de jaarlijkse huurverhogingsbrief van de verhuurder opvragen.

Voor KOT altijd het opvangcontract, facturen en betaalbewijzen opvragen.

Deze selectie is niet limitatief en kan worden uitgebreid als dit noodzakelijk is. Raadpleeg hiervoor de module [casus](#) en [casus](#).

#### Beoogd resultaat

Na behandeling is een toelagenaanvraag geloket en, na eventuele aanpassingen, rechtmatig bevestigd of afgevoerd omdat:

- er geen zaak is
- er onduidelijke bewijs is overgelegd
- de aanvraag niet hoeft te worden voortgezet om informatie te verkrijken.

#### Afwijkend behandelen

Als de aanvraag gecontroleerd moet worden op basis van de bevindingen van het zinvol zijn om de beslissing op afwijkend behandelen te zetten.

Als de correctie dusdanig is dat de gegevens bij een volgende mutatie zeker bevestigd moeten worden zet dan de Lasten op afwijkend behandelen.

Als het een (relatief) kleine correctie betreft voor een openbaar bekend burger is het opvoeren van afwijkend behandelen niet nodig.

## Klantencontact

Maak bij telefonisch contact altijd een duidelijke gespreksnotitie aan.

Voor het schriftelijke contact zijn onderstaande brieven beschikbaar:

DVTM           Vraagbrief  
DVTBV         Beoordeling bewijsstukken nav vraagbrief

## Afhandeling

**Beoordeel eerst het recht op huurtoeslag.**

Indien bewijsstukken voor de huurtoeslag moeten worden opgevraagd, controleer dan eerst of de woning in aanmerking komt voor huurtoeslag. Gebruik hiervoor module **SA** <sup>[SA027]</sup>. Als de huurtoeslag hierdoor voor het betreffende huurobject vast komt te liggen, kan het verkleem worden afgevoerd. Er hoeft voor de huurtoeslag geen vraagbrief meer gestuurd te worden.

**Herhaalde risicoscanning**

Er kan al eerder sprake zijn geweest van risicoscanning voor dezelfde regeling, voor dezelfde burger in hetzelfde toeslagjaar. Raadpleeg voor standaard situaties analysemodule AMD8. **SA** <sup>[SA008]</sup>.

**Vraagbrief**

Verstuur antwoorbrieven DVTM en geef duidelijk aan welke bewijsstukken de burger moet opsturen. Maak een wachtstep aan van 28 dagen.

**Beoordelen bewijsstukken**

Op Intranet staan diverse modules die kunnen helpen bij het beoordelen en afschrijven van punten. De modules zijn te vinden onder Productie/Verkiezingsrechten/TVS/Modules.

De bewijsstukken zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan een verkleem: 9007 – klantreactie toezicht.

**Stap 1: Beoordeel of de gevraagde informatie is verkregen**

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

**Stap 2: Gevraagde informatie is niet of niet volledig ontvangen**

Zet ambtshalve de toeslag stop.

**Stap 3: Beoordelen bewijsstukken**

Om de juistheid en de volledigheid te beoordelen kunnen de volgende modules geraadpleegd worden: **SA** <sup>[SA000]</sup>, **SA** <sup>[SA051]</sup> en **SA** <sup>[SA050]</sup>.

Er zijn 3 mogelijke situaties:

- De burger heeft recht op een beslag en de situatie heeft niet aangepaste worden.
- De burger heeft recht op een beslag en de situatie moet wel aangepast worden
- De burger heeft geen recht op een beslag. Zet ambtshalve de beslag stop.

Verstuur altijd de beoordelingsbrief (brief aan de burger om hem te informeren over het resultaat van de beoordeling van de bewijsstukken).

Let op 1:

Het resultaat van de behandeling dient middels OM/62 **SA** <sup>[SA002]</sup> in TVS geregistreerd te worden.

**Let op 2:**

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 wijziging' van de aanvraag.

**Let op 3:**

Indien voor een toeslagjaar de toeslag al definitief is toegekend, dan ambzhalve stopzitten per 01-01 van het eersvolgende toeslagjaar waarvoor nog geen DT is afgegeven. Zet het BSN op de 'Insluisings- late voorschotten'.  SMAAS