Generiek Behandelkader IST-teams

Algemeen

Betrokken regelingen	Alle
Gevolg voor burger	Wel conceptbeschikking, geen formele beschikking Geen (nieuwe) betaling Opschorten betaling

Aanpassingen t.o.v. vorige versie

Versie	Datum	Aanpassingen
1.4	29-07-2015	Uitvoeringsbeleid - Integrale behandeling (weer) toegevoegd - Betaaltermijn kosten kinderopvang toegevoegd Gesprekspotitie - Eisen Gesprekspotitie uitgebreid Relevante samenhang - Werkopdracht bezwaar toegevoegd Behandeling - Eerst bewijsstukken huidig toeslagjaar opvragen - Raadplegen KOI-viewer toegevoegd - Tekst onder Afwijkend behandelen op een paar punten aangepast Klantcontact - Nieuwe brieven toegevoegd in het kader van gewijzigd rappelproces Afhandeling - Module GM60 'Tabel inkomen gewerkte uren KOT toegevoegd - Module GM61 'Betaaltermijn KOT toegevoegd - Module GM62 'Registreren resultaat thematisch toezicht' toegevoegd - Aanvraag/wijziging in de toekomst toegevoegd - Opvoeren inkomen toegevoegd - Rappel beschreven tov het balieproces en het vraagbrief proces - Stap 1 onder Baliebezoek is uitgebreid - Vraagbrief : 1e aktie uitgebreid Bezorgden bewijsstukken is uitgebreid Stap 2 is uitgebreid
1.5	21-08-2015	Definitieve versie na verwerking review commentaar

Wettelijk kader en/of beleidsuitgangspunten

Wettelijk kader:
Naast de algemene eisen waaraan een aanvrager en eventuele toeslagpartner moeten voldoen om aanspraak te maken op een toeslag, staan in Paragraaf 2, Aanspraak op kinderopvangtoeslag, artikel 1.5 tot en met 1.9 van de Wet Kinderopvang specifieke eisen om aanspraak te maken op kinderopvangtoeslag.

Voor de huurtoeslag zijn specifiek eisen vermeld in "Paragraaf 2. Het recht op huurtoeslag, artikel 7 tot en met 14, in de Wet op de Huurtoeslag".

Uitvoeringsbeleid:
Op basis van vastgesteld risico moet de aanvrager aantonen dat hij recht heeft op de aangevraagde toeslag. Dit gebeurt tijdens de fase van voorlopig toekennen en waar mogelijk voordat de betaling van de toeslag begint. Het is aan de aanvrager om aan te tonen dat er recht is. Als de behandelaar op basis van aanwezige bronnen of bevijsstukken kan vaststellen op hoeveel kinderopvangtoeslag of huurtoeslag er recht is, is verder contact met de burger of een andere betrouwbare bron niet meer nodig.

Integrale behandeling
Het IST-team behandelt de geselecteerde posten integraal over alle regelingen heen. De medewerker dient in samenhang alle openstaande uitval, uitworp en lopende zaken van het BSN en handelt deze in samenhang af.

Betaaltermijn kosten kinderopvang
De kinderopvangtoeslag (KOT) is een tegemoetkoming van het Rijk in de kosten voor kinderopvang, aldus artikel 1.1 Wet kinderopvang en kwaliteitseisen pauterspaalzaken (hierna: Wikks), voorheen de Wet kinderopvang. Voorwaarde voor KOT is dat er kosten worden gemaakt.

Vanaf 2012 is voor de gastouderopvang in artikel 1.1 van de Regeling wet kinderopvang bepaald dat de kosten uiterlijk binnen twee kalendermaanden na afloop van het tijdvak (lees: berekeningsjaar) waarover de kosten op grond van de overeenkomst worden berekend betaald moeten zijn. Voor de opvang in kinderopvang en voor berekeningsjaren vóór 2012 is in de wet geen termijn genoemd. Hiervoor wordt echter ook aangesloten bij de termijn van twee maanden. In module [illegible]. Betaaltermijn KOT is dit verder uitgewerkt.

Kwaliteitskader

Gesprekonditie:
De tekst in een gesprekspotitie en/of de tekst in een Opmerkingenveld moet aan onderstaande eisen voldoen. Zie ook module [illegible]

- Het onderwerp dient helder te worden geformuleerd en bevat toeslagsoort en toeslagjaar en of de toeslag is gestopt, gewijzigd of weer is gestart.
- In de omschrijving dient bij klantcontact minimaal te zijn vastgelegd:
  - Analyse resultaat
  - Op basis van welke informatie/bewijsstukken en op basis van welke analyse en afweging een beslissing is genomen. Verwijs naar de documenten in DAS die zijn geraadpleegd.
  - Eventuele vervolgacties
  - Toeslagsoort(en)
  - Het jaar waarop de toeslag betrekking heeft
  - BSN's betrokkene(n)
  - Telefoonnummer

- Een omschrijving dient kort en bondig te zijn en de uiteindelijke analyse dient begrijpelijk en controleerbaar voor collega's te zijn. Voorkom onduidelijke afkortingen. Geef duidelijk aan waarom de toeslag(en) is/zijn gestopt of gewijzigd.

Ontstaansreden

De posten worden geselecteerd omdat ze om een bepaalde reden een hoog risico vormen. De posten kunnen ontstaan vanuit het Risicoselectiemodel, CAF, signalen van gemeenten over adressen in onderzoek, signalen vanuit het fraudeteam, steekproeven en overige specifieke zaken of toezichtacties.

De selectie vindt plaats voorafaan het formeel beschikken. Hierbij kan het gaan om:

- een nieuwe aanvraag
- een lopende aanvraag met een mutatie/omhoog

Relevante samenhang

Algemeen

Vanuit de werkbundel wordt standaard geen samenhangende uitval/uitvoerp aangeboden. Er moet gecontroleerd worden of er voor het betreffende BSN openstaande uitval, uitvoerp is en of er overige lopende zaken zijn. Deze dienen integraal voor alle regelingen te worden behandeld. Indien er een toeslagpartner is dan dienen de uitval, uitvoerp en lopende zaken van de toeslagpartner ook in samenhang gecontroleerd en behandeld te worden. Module [redacted] kan helpen om de samenhang te bepalen.

Werkopdracht bezwaar

Het is mogelijk dat er samenhang is met een openstaand bezwaar dat betrekking heeft op hetzelfde middel als de aanvraag. Bij de selectie van de posten wordt een vergelijking gemaakt met de openstaande bezwaren. De posten met samenhang worden met voorrang aangeboden aan de bezwaartsams.
Tussen het bezwaarteam en het IST team is onderlinge afstemming over de status van afhandeling, en of verdere uitvraag wel of niet noodzakelijk is. Deze afstemming verloopt via vaste contactpersonen binnen de teams.
Het werkitem kan in de tussenliggende periode op escalatie worden gezet.

Behandeling

Doel van de behandeling

Het 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 een van de grondslagen en de aanvrager is niet in staat deze twijfel weg te nemen, is er geen recht op een toeslag.

Let op: Vraag eerst bewijsstukken op over het huidige toeslagjaar. Als er bij de beoordeling van deze bewijsstukken reden is om de zaak niet te vertrouwen, vraag dan ook stukken op over voorgaande jaren.

KOI-viewer

Maandelijks ontvangen we van onze convenantpartners de opvanggegevens van de kinderen die bij hun instellingen opvang hebben genoten. *Deze gegevens zijn actueel en betrouwbaar* en kunnen worden gematcheld via de KOI-viewers. Met de convenantpartner is tevens afgesproken dat zij alle gegevens doorgeven van vraagouders die netjes aan hun verplichtingen voldoen. Als de gegevens van de aanvrager compleet zijn, is het niet nodig om opvangcontracten, facturen en betaalbewijzen op te vragen. Eventueel kan er nog wel behoefte zijn aan controle van inkomens en doelgroep bewijzen.

Voorbeelden KOT
Voorbeeld 1: Bekijk of het aantal opgegeven uren opvang rebel is in verhouding tot de hoogte van het inkomen.
Voorbeeld 2: Het risico bij een doelgroeper is hoger dan bij een aanvrager waar, op basis van het jaarinkomen, een inschatting gemaakt kan worden over het gemiddeld aantal gewerkte uren.

Ga bij de grondslagen na wat je verwacht van de aanvraag 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-zijn/reishe of pleegouderschap.
Voorbeeld 4: Maak op basis van het inkomen een inschatting over wat er ongeveer aan kinderopvang nodig is en kijk of deze verwachting uitkomt. [redacted] Tabel inkomen – gewerkte uren KOT

Voorbeelden huurtoeslag
Voorbeeld 1: Een aanvrager die een exacte huurprijs opgeeft is minder risicovol dan een aanvrager die een rond bedrag opgeeft.
Van een aanvrager die individuele servicekosten >€ 20 opgeeft (of voor alle servicekosten de maximale € 12) is ook de opgegeven kale huurprijs risicovol.
Voorbeeld 2: Bij een aanvraag huurtoeslag voor een woonadres met meerdere woonobjecten is het risico groter dan bij een adres met één woonobject. Bij meerdere woonobjecten kan er twijfel bestaan over de zelfstandigheid van de woning.

Als er bijvoorbeeld alleen twijfel is over de hoogte van de opvanguren kan worden volstaan met een telefoontje naar de opvanginstelling, dat is de snelste en meest betrouwbare manier om deze gegevens te achterhalen.
Heb je echter ook vragen over de doelgroep gegevens van de aanvrager dan moeten ook de gegevens over de opvanguren bij de aanvrager worden opgevraagd. Deegewenst kunnen deze gegevens nog worden gecontroleerd bij de opvanginstelling.

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 Vectis of aanvrager en partner verzekerd zijn.

Kindgebonden budget (KGB)
Indien er KGB is aangevraagd controleer dan of er een melding van SVB aanwezig is. Indien er wel een melding is voor KGB is maar er is geen melding van de SVB dan kan de aanvraag worden gestopt.

Situaties
Na de eerste beoordeling zijn er (op grond van de beschikbare contra-informatie) 2 situaties mogelijk:

1. **De post is niet risicovol.**
   In dit geval beval de aanvraag geen risicovolle gegevens en kan deze zonder verder toezicht formeel beschikt worden. Handel de samenhangende uitval uitvoers en lopende zaken ook at

2. **De post is risicovol en er is extra actie nodig.**
   In dit geval bestaat er twijfel over de juistheid van de gegevens. Extra informatie of behandeling van een uitvaluitvoers is nodig. Deze extra informatie kan op een aantal manieren worden opgevraagd:
   - Nodig de burger uit om met bewijsstukken naar één van de balies te komen (hoog risico)
   - Stuur een vraagbrief met het verzoek om bewijsstukken op te sturen (minder hoog risico)
   - Neem telefonisch contact op met de burger, de kinderopvanginstelling of de verhuurder.

Indien bewijsstukken worden opgevraagd dan voor huurtoeslag altijd het huurcontract, betaalbewijzen en de jaarlijkse huurverhogingsbrief van de verhuurder opvragen..

Voor KOT altijd het opvangcontract, facturen en betaalbewijzen opvragen.

Beoogd resultaat
Na behandeling is een toeslagaanvraag geloofst en, na eventuele aanpassingen, rechtmatig bevonden of stopgezet omdat

- er geen recht is
- er onvoldoende bewijs is overlegd
- de aanvrager niet heeft gereageerd op verzoeken om informatie te verstrekken.

Afwijkend behandelen

- Als de aanvraag gecorrigeerd moet worden op basis van substantiële verschillen kan het zinvol zijn om de beslissing op afwijkend behandelen te zetten.
- Als de gegevens niet of onvoldoende zijn aangeleverd zet dan een afwijkend behandelen op de Lasten voor de aanvrager. Doe dit ook voor de toeslagpartner.
- Als de correctie dusdanig is dat de gegevens bij een volgende mutatie zeker beoordeeld moeten worden zet dan de Lasten op afwijkend behandelen voor de aanvrager. Doe dit ook voor de toeslagpartner.
- Als het een (relatief) kleine correctie betreft voor een ogenschijnlijk betrouwbare burger is het opvoeren van afwijkend behandelen niet nodig.

Klantcontact

De behandelaar bepaalt zelf op welke wijze de benodigde informatie wordt verkregen. Hiervoor kunnen alle beschikbare bronnen worden gebruikt, ook externe bronnen. Er kan contact worden gezocht met de aanvrager, zowel per brief als telefonisch, de opvangmaleling of de verhuurder kan worden gebeld. Tevens kan de aanvrager uitgenodigd worden zich te melden bij de balie. Andere mogelijkheden om de benodigde gegevens te achterhalen zijn uiteraard ook toegestaan.

Doel van telefonisch contact is om eventuele bijtel weg te nemen en/of om een bevestiging te krijgen dat iets klopt. Telefonisch contact kan nooit een ontbrekend bewijsstuk vervangen.

Als op basis van aanwezige bronnen of bewijsstukken vastgesteld kan worden op hoeveel toeslag er recht is, dan is verder contact met de burger of een andere betrouwbare bron niet nodig.

Let op: Maak bij telefonisch contact altijd een duidelijke gespreksnotitie aan. [redacted] en [redacted]

Voor het schriftelijke contact zijn onderstaande brieven beschikbaar.

Algemeen

BTSLT4	Informatiebrief aan burger bij aanvraag in de toekomst.

Uitnodiging balie

DVTB	Balie brief (uitnodiging om een afspraak voor de balie te maken)
DVTAB	Afspraakbevestiging, incl. een opgave van de bewijsstukken
DVTBB	Beoordeling bewijsstukken n.a.v. balie bezoek
DVTB SAR	Stopvrappelbrief. Burger heeft geen afspraak gemaakt of is niet op de afspraak verschenen.
DVTB32	Beoordeling bewijsstukken n.a.v. brief DVTB SAR. Burger is alsnog op de afspraak bij de balie verschenen.

Vraagbrief

DVTV	Verzoek om informatie
DVTBV	Beoordeling bewijsstukken n.a.v. vraagbrief DVTBV.
DVTOW	Huurtoeslag stopgezet onrechtmatig woonobject v2.0
DVTSAR	Stopvrappelbrief. Burger heeft geen of onvolledige bewijsstukken opgestuurd.

DVTBV2 **Beoordeling bewijsstukken n.a.v. brief DVTSAR. Burger heeft alsnog stukken opgestuurd.**

CAF-brief

DVTCAF **Uitnodiging om een afspraak voor de balie te maken nav een CAF-onderzoek. Per casus wordt aan het briefkenmerk een nummer toegevoegd.**

In de brieven is ruimte om de brief, specifiek voor een situatie of een burger, aan te vullen met een eigen tekst.

Afhandeling

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 Produkte/Werkinstructies/ I VS/Modules.

- Module [illegible] [illegible]: 'Onderzoek grondslagen Helfter' kan helpen bij het beoordelen van de grondslagen.
  In Module [illegible] [illegible], staan richtlijnen voor het beoordelen van bewijsstukken.
  De tabel in module [illegible] [illegible]: 'Tabel inkomen – gewerkte uren KOT' geeft richtlijnen en inzicht in de verhoudingen tussen opvanguren, gewerkte uren en jaarinkomens.
- In module [illegible] [illegible]: 'Betaaltermijn KOT' staat informatie voor de beoordeling of de kosten van kinderopvang tijdig zijn betaald door de aanvrager
- Module [illegible] [illegible] beschrijft hoe het resultaat van de behandeling wordt vastgelegd in TVS.

Beoordeel bij huurtoeslag eerst of de woning aan de eisen voldoet.

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 werkteam worden afgerond. De burger ontvangt geen vraagbrief voor de huurtoeslag meer en hoeft ook niet meer uitgenodigd te worden voor een bezoek aan de balie.

Herhaald risicoselectie

Er kan al eerder sprake zijn geweest van risicoselectie voor dezelfde regeling, voor dezelfde burger in hetzelfde toeslagjaar. Raadpleeg voor standaardsituaties analysemodule [illegible] [illegible].

Vermoeden van fraude

Als er vanuit de beoordeling van de bewijsstukken een vermoeden van fraude ontstaat, stop dan ambtshalve de toeslag en stuur een bericht naar de postbus van het Fraudeteam, Toeslagen Fraude_Fusibus.

Aanvraag met ingangsdatum in de toekomst

Het komt voor dat burgers KOT aanvragen voor één of meer kinderen met een ingangsdatum die in de toekomst ligt.
Burger zal in die gevallen nog wel een (gewijzigd) contract kunnen opsturen maar niet alle aanvullende stukken. De aanvraag kan dus niet beoordeeld worden. De burger moet hierover worden geïnformeerd.

- Stuur brief **BTSL74** waarin uitgelegd wordt dat we op dit moment de aanvraag niet in behandeling kunnen nemen omdat er aanvullende stukken nodig zijn en dat deze op een later moment worden ingevraagd.
- Zet het werkteam op wachtstap.
- Stuur ca. twee maanden na de ingangsdatum van de aanvraag, vraagbrief **DVTVI** waarmee we de stukken daadwerkelijk opvragen.

Wijziging met ingangsdatum in de toekomst
Tijdens kan het voorkomen dat er al KOT loopt voor meerdere kinderen en dat er een kind wordt toegevoegd met een ingangsdatum die in de toekomst ligt.

Vraag in dat geval voor het toegevoegde kind alvast het opvangcontract op en voor de overige kinderen de volledige bewijsstukken.
Let er bij de beoordeling van deze bewijsstukken ook op of er sprake is van een wijziging in de opvanguren van de overige kinderen en of dit, naast het toevoegen van een kind, er mede toe leidt, dat het jaarbedrag met € 4.000,- wordt verhoogd.

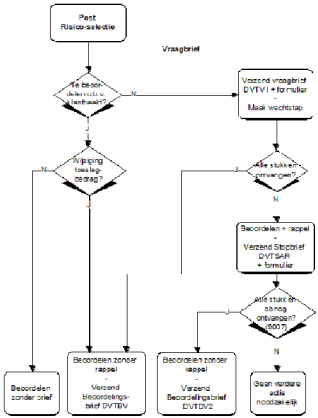
- Geeft dit een dermate goed beeld over de betrouwbaarheid van de burger dan kan de wijziging verder in behandeling worden genomen
- Bestaat er echter toch nog twijfel over de betrouwbaarheid zet het werkitem dan op wachtstap, stuur (eventueel) brief BTSL74 en stuur ca. twee maanden na de ingangsdatum van de wijziging vraagbrief **DVTV1.**
- Als uit de stukken van de overige kinderen al duidelijk blijkt dat er geen recht is (of burger heeft niet gereageerd op het VOI) dan kan de toeslag direct worden stopgezet. Stuur een bericht aan de postbus van het Fraudeteam waarin je aangeeft dat voor het betreffende BSN er een vermoeden van fraude bestaat.
- Als er (tevens) sprake is van een wijziging in de opvanguren van de overige kinderen waardoor het jaarbedrag met € 4.000,- verdrijf verhoogd, dan eveneens de toeslag stoppen en het BSN aanmelden bij het Fraudeteam.

Opvoeren inkomen
Het inkomen mag opgevoerd worden op basis van de gegevens van FLG of op basis van de IB-aangifte in ABS. Dit mag doorgezet worden naar een volgend jaar.

Rappelleren

- **Vraagbrief**
  Als de burger niet of onvolledig reageert op het verzoek om informatie wordt de toeslag ambtshalve gestuurd of wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. Verstuur vervolgens brief DVTGAR waarin ook aan de burger wordt toegelicht. Stuur met de brief het antwoordformulier (code 9007) mee en kaart alle bewijsstukken aan die de burger (nog) moet opsturen. Zet een afwijkend beschikken op de Lasten voor de aanvrager en de toeslagpartner. Het werkitem wordt afgerond.

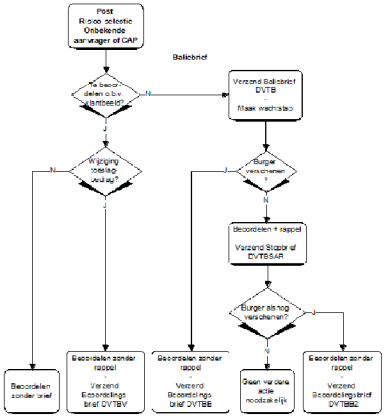
  Als de burger alsnog de bewijsstukken opstuurt dan worden deze met werkopdracht 900 / voor behandeling bij de IST-teams uitgezet. Stuur na beoordeling van de stukken brief DVTBV2.



- **Baliebrief**

  Als de burger geen afspraak voor een baliebezoek heeft gemaakt of wel een afspraak heeft gemaakt maar niet is verschenen wordt de toeslag ambtshalve gestopt of wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. Verstuur vervolgens brief DVTB SAR waarin dit aan de burger wordt toegelicht en de burger wordt uitgenodigd om alsnog een afspraak te maken. Zet een afwijkend behandelen op de Lasten voor de aanvrager en de Toeslagpartner. Het verklaren wordt afgerond.

  Indien de burger n.a.v. brief DVTB SAR alsnog heeft om een afspraak te maken verstuur dan brief DVTAB en kruis de bewijsstukken aan die de burger moet meenemen. De stukken die de burger meenemt naar de balie worden gescand in DAS (code 9007) en worden voor behandeling bij de IST-teams uitgezet. Stuur na beoordeling van de stukken brief DVTBB2


Post
Risico selectie
Onbekende
aanvrager of CAP
Te beoordelen o.b.v. lambeeld?
N
Wijziging toeslag-bedrag?
N
J
Beoordelen zonder brief
Beoordelen zonder rappel
Verzend Beoordelings brief DVTBV
Beoordelen zonder rappel
Verzend Beoordelings brief DVTBB
Beoordelen zonder rappel
Verzend Beoordelingsbrief DVTBB2
Ballebrief
Verzend Ballebrief DVTB
Maak wachtstap
Burger verschenen ?
J
N
Beoordelen + rappel
Verzend Stopbrief DVTBSAR
Burger alsnog verschenen?
J
N
Geen verdere actie noodzakelijk

Baliebezoek

Stap 1 Nodig de burger uit

Stuur de uitnodigingsbrief naar de aanvrager, zet je groeps(telefoon)nummer in de brief en maak een wachtstap aan. Doe dit ook voor eventuele samenhangende werkitems.

Als de burger niet heeft gereageerd op de eerste uitnodiging of niet is verschenen op een gemaakte afspraak, wordt de toeslag gestopt of wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. De burger mag alsnog een nieuwe afspraak maken. Stuur brief DVTB SAR.

Stap 2 Burger belt

Als de burger belt voor een afspraak leg dan uit wat de bedoeling is en wat de consequenties zijn als de burger zich niet houdt aan de gemaakte afspraak of geen afspraak maakt. Vertel de burger dat hij zelf naar de balie moet komen en geen gemachtigde mag sturen. De enige uitzondering daarop is ziekte of lichamelijke handicap waardoor de burger niet in staat is om aan de balie te verschijnen. De gemachtigde moet naast een door beiden ondertekende machtiging ook bewijsstukken van ziekte/handicap meenemen. Raadpleeg eventueel het belscript [GM54].

Als de burger geen afspraak wil maken maak dan een Gespreksnotitie aan en geef duidelijk aan waarom de burger geen afspraak wil maken. Zet de toeslag(en) ambtshalve stop. Rond eventuele samenhangende werkitems af.

Stap 3 Afspraak maken in BVS

a. Er zijn 16 specifieke balies (BSN uitgifte balies) beschikbaar. Dit zijn de balies die beschikbaar zijn in het afsprakensysteem van de balie, BVS. Bepaal welke van de 10 regiokantoren voor de burger het dichtst bij is/zijn. Raadpleeg BvR, menuoptie 3110 en functietoets F9 of zoek eventueel de woonplaats van de burger op m.b.v. Google Maps (www.google.nl/maps)
Stel het dichtstbijzijnde regiokantoor voor aan de burger. Indien de burger zelf om een ander regiokantoor verzoekt, dan mag ook daar een afspraak worden gemaakt. Voorwaarde hierbij is dat het één van de 16 specifieke balies betreft.

b. Vul in BVS het BSN van de burger en het gekozen regiokantoor in. Er kunnen nu verschillende data en tijdstippen worden geselecteerd. [GM55]. Maak de afspraak onder Risicoselectie.

c. Stel de eerstvolgende mogelijkheid voor aan de burger en maak een afspraak. De datum moet minimaal 7 werkdagen in de toekomst liggen. Indien de burger zelf een andere dag of een ander tijdstip verzoekt, dan kan ook op een ander moment een afspraak worden gemaakt. De datum mag niet meer dan 2 maanden in de toekomst liggen. Er kunnen alleen afspraken worden gemaakt op de dagen en tijdstippen die in BVS worden aangeboden.

d. Legde afspraak vast in BVS onder Risicoselectie

e. Vertel de burger dat hij een brief krijgt waarin de afspraak bevestigd wordt en dat met de brief een overzicht van de te overleggen bewijsstukken wordt meegestuurd.

f. Als de burger geen of gebrekkig Nederlands spreekt, vraag hem dan om een tolk mee te nemen naar de balie. Vertel de burger dat de bewijsstukken in de Nederlandse, Duitse of Engelse taal opgesteld moeten zijn. Als één of meer bewijsstukken in een buitenlandse taal zijn opgesteld dan dient hij zelf voor een Nederlandse vertaling te zorgen.

g. Maak een Gespreksnotitie aan met als onderwerp '*Afspraak balie*' en vermeld dat met de burger een afspraak voor de balie is gemaakt. Vermeld in je opmerking de datum, het tijdstip en de locatie van de afspraak. Als er een gemachtigde komt ivm ziekte/handicap vermeld dit dan ook.

Stap 4 Bevestig de afspraak

Verstuur brief DVTAB om de afspraak wordt te bevestigen en vermeld (opnieuw) de bewijsstukken die de burger mee moet nemen, incl. de stukken indien er sprake is van een gemachtigde. Verleng de wachtstap.

Stap 5 Burger belt om de afspraak af te zeggen

Als de burger de afspraak afzegt vanwege ziekte of omdat hij verhinderd is, maak dan een nieuwe afspraak. Als de burger hier niet op ingaat leg dan uit wat de consequenties zijn. Als burger bij zijn standpunt blijft maak dan een Gesprekscentrie aan en geef duidelijk aan waarom de burger geen nieuwe afspraak wilde maken. Zet de toeslag(en) ambtshalve stop. Rond eventuele samenhangende werkitems af.

Vraagbrief

Verstuur kantoorbrief DVTVI en geef duidelijk aan welke bewijsstukken de burger moet opsturen.
Maak een wachtstap aan.

Verstuur kantoorbrief DVTSAR indien de burger n.a.v. brief DVTVI geen of onvolledige bewijsstukken heeft opgestuurd. Stop ambtshalve de toeslag of neem de aanvraag niet verder in behandeling. Rond het werkitem af. Vermeld het resultaat van de behandeling in TVS. [redacted]

Beoordelen bewijsstukken n.a.v. baliebezoek of n.a.v. vraagbrief

- De bewijsstukken die door de burger bij de balie zijn ingeleverd zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan een werkitem '9007 – Klantreactie campagne'. Ca 1 week na het bezoek aan de balie zijn de bewijsstukken verwerkt in DAS en in TVS.
- Wanneer de burger niet is verschenen of wanneer aan de balie is gebleken dat de burger onvoldoende of onjuiste bewijsstukken heeft meegenomen, dan zijn er geen bewijsstukken ingescand in DAS. Er is wel een Gesprekscentrie aangemaakt.
- Wanneer de baliemedewerker bij het innemen van de stukken vermoedt dat er sprake is van verdachte documenten of een verdacht ID dan heeft hij hierover een opmerking op het overdrachtsformulier in DAS gemaakt.
- De bewijsstukken die n.a.v. de *vraagbrief DVTVI* zijn opgestuurd zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan een werkitem '9007 – Klantreactie campagne'.
- Bewijsstukken die n.a.v. de stoprapportbrief DVTSAR of DVTB SAR zijn opgestuurd zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan eveneens een werkitem '9007 – Klantreactie campagne'.

Stap 1 Beoordeel of de gevraagde informatie is verkregen

Beoordeel aan de hand van de verzonden brief of de gevraagde bewijsstukken zijn opgestuurd.
Nee -> ga verder met stap 2.
Ja -> ga verder met stap 3.

Stap 2 Gevraagde informatie is niet of niet volledig ontvangen

Vraagbrief: Zet ambtshalve de toeslag stop of neem de aanvraag niet verder in behandeling en verstuur brief DVTSAR. Kruis op het antwoordformulier alle bewijsstukken aan die de burger (nog) moet opsturen. Rond het werkitem af. Vermeld het resultaat van de behandeling in TVS. [redacted]

Baliebrief: Zet ambtshalve de toeslag stop of neem de aanvraag niet verder in behandeling en verstuur brief DVTB SAR. Vermeld het resultaat van de behandeling in TVS. [redacted]

Stap 3 Beoordelen bewijsstukken

Verdachte documenten of verdacht ID

De baliemedewerker controleert de bewijsstukken op echtheid. Bij twijfel hierover heeft de baliemedewerker op het overdrachtsformulier (zie DAS) de opmerking 'Verdachte documenten' of 'Verdacht ID-bewijs' geschreven.
Beoordeel of er inderdaad sprake is van valse of verdachte stukken.

Ja, stop alle toeslagen en stuur een mail naar het Fraudeteam, Toeslagen Fraude_postbus.
Nee, handel de aanvraag verder af.

Er zijn 3 mogelijke situaties:

- De burger heeft recht op een toeslag en de situatie hoeft niet aangepast te worden.
- De burger heeft recht op een toeslag en de situatie moet wel aangepast worden
- De burger heeft geen recht op een toeslag. Zet 'ambishalve' de toeslag stop

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

- Als de bewijsstukken zijn ontvangen n.a.v. brief DVTSAR stuur dan beoordelingsbrief DVTBV2.
- Als de bewijsstukken zijn ontvangen n.a.v. brief DVTB SAR stuur dan beoordelingsbrief DVTB32.

Let op 1:
De afgehandelde BSN's worden centraal van de Uitsluitlijst verwijderd

Let op 2:
Vermeld altijd het resultaat van de behandeling in TVS na afronding van het werkitem. [redacted]

Let op 3:
Indien voor een toeslagjaar de toeslag al de hoofd is toegekend, dan ambishalve stop zetten per 01-01 van het eerstvolgende toeslagjaar waarvoor nog geen DT is afgegeven.