

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		Eerste concept Generiek behandelkader
0.2	13-06-2014	Aanvullingen nav collegiale toets
1.0	17-07-2014	Definitief
1.1	02-09-2014	Afgestemd met HHR: - Onder Behandeling info over zorgtoeslag en KGB toegevoegd. - Onder 'Afhandeling -> Beoordeling stukken' tekst over rappelleren toegevoegd. Onder 'Afhandeling' verwijzing naar module AM38.
1.2	25-06-2015	GM58 vervangen door GM62. Het resultaat van de behandeling wordt vanaf release 2015.2 i.p.v. in de Populatiebeheertool conform GM62 in TVS geregistreerd.

Wettelijk kader en/of beleidsuitgangspunten

Wettelijk kader:

De eisen waaraan een aanvrager en eventuele toeslagpartner moeten voldoen om aanspraak te maken op kinderopvangtoeslag staan vermeld in "Paragraaf 2. Aanspraak op kinderopvangtoeslag, artikel 1.5 tot en met 1.9, in de Wet Kinderopvang".

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

Uitvoeringsbeleid:

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

Kwaliteitskader

Gespreksnotitie:

Een gespreksnotitie of de tekst in een Opmerkingenveld moet aan onderstaande eisen voldoen:

- Het onderwerp dient helder te worden geformuleerd.
- 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
 - 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.

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 onderzoeklijst geplaatst. Deze aanvragen worden nader onderzocht op rechtmatigheid.

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

Relevante samenhang

Vanuit de werkbundel wordt standaard geen samenhangende uitval/uitworp aangeboden. Er moet gecontroleerd worden of er voor het betreffende BSN openstaande uitval, uitworp 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, uitworp en lopende zaken van de toeslagpartner ook in samenhang gecontroleerd en behandeld te worden.

Er worden maandelijks twee bundels aangemaakt: een bundel Kinderopvangtoeslag en een bundel Huurtoeslag. Controleer altijd of het BSN ook in de andere bundel voorkomt. Stuur in voorkomende gevallen altijd één vraagbrief waarmee je bewijsstukken 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 toeslag.

Als op basis van aanwezige bronnen of bewijsstukken vastgesteld kan worden op hoeveel toeslag 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: Bekijk of het aantal opgegeven uren opvang reëel 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 jaarincome, 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-kindrelatie 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.

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. Desgewenst kunnen deze gegevens nog worden gecontroleerd bij de opvanginstelling.

Voorbeelden huurtoeslag

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

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.

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 SVB aanwezig is. Indien er wel een melding 8 voor KGB is maar er is geen melding van de SVB dan kan de aanvraag worden gestopt.

Situaties

Na de beoordeling zijn er 2 situaties mogelijk:

1. De post is niet risicovol.

In dit geval kan de werkopdracht worden afgerond met een duidelijke motivatie.

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 uitval/uitworp is nodig. Deze extra informatie kan op twee manieren worden opgevraagd:

- Stuur een vraagbrief 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 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.

Deze selectie is niet limitatief en kan worden uitgebreid als dit noodzakelijk is. Raadpleeg hiervoor modules  [GM50] en  [GM51].

Beoogd resultaat

Na behandeling is een toeslagaanvraag getoetst 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 de bevindingen kan het zinvol zijn om de beslissing op afwijkend behandelen te zetten.

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

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

Klantcontact


Maak bij telefonisch contact altijd een duidelijke Gespreksnotitie aan.

Voor het schriftelijke contact zijn onderstaande brieven beschikbaar:


DVTVI 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  [AM37]. Als de huurtoeslag hierdoor voor het betreffende toeslagjaar wordt stopgezet kan het werkitem worden afgerond. Er hoeft voor de huurtoeslag geen vraagbrief meer gestuurd te worden.

Herhaalde risicoselectie

Er kan al eerder sprake zijn geweest van risicoselectie voor dezelfde regeling, voor dezelfde burger in hetzelfde toeslagjaar. Raadpleeg voor standaardsituaties analysemodule AM38.  [AM38].

Vraagbrief

Verstuur kantoorbrief DVTVI en geef duidelijk aan welke bewijsstukken de burger moet opsturen. Maak een wachtstap aan van 28 dagen.

Beoordelen bewijsstukken

Op Intranet staan diverse modules die kunnen helpen bij het beoordelen en afhandelen van posten. De modules zijn te vinden onder Productie/Werkinstructies/TVS/Modules.

De bewijsstukken zijn in DAS terug te vinden. In TVS staat dan een werkitem '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:  [GM50],  [GM51] en  [AM35].

Er zijn 3 mogelijke situaties:

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

Verstuur altijd de beoordelingsbrief 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 GM62  [GM62] 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 wilsuïting' van de aanvraag.

Let op 3:

Indien voor een toeslagjaar de toeslag al definitief is toegekend, dan ambtshalve stopzetten per 01-01 van het eerstvolgende toeslagjaar waarvoor nog geen DT is afgegeven. Zet het BSN op de 'Insluitlijst late voorschotten'.  [GM41].