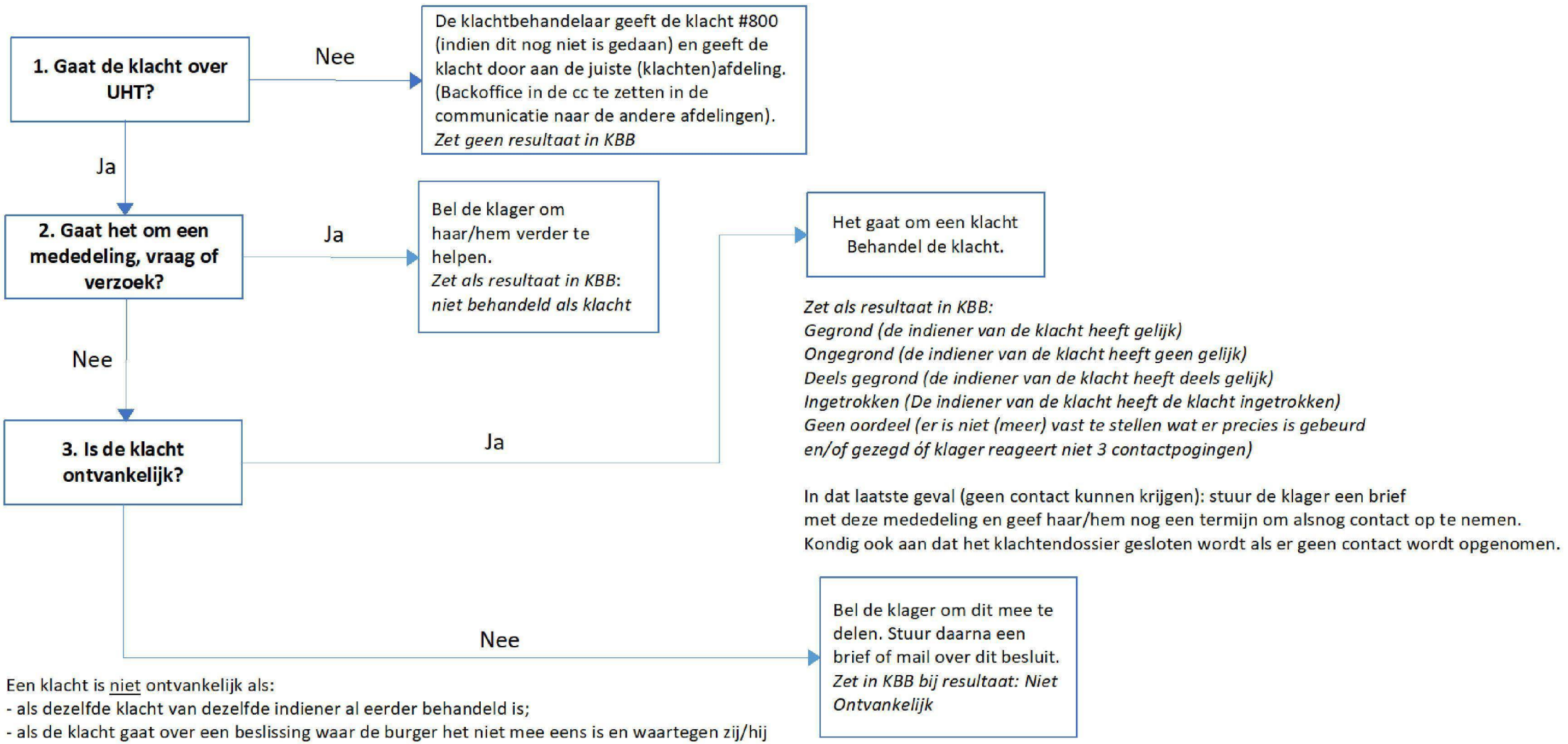
STROOMSCHEMA RESULTAAT in KBB

https://ssr.nl/over-ssr/regelingen/klachtenregeling/algemene-wet-bestuursrecht-hoofdstuk-9-klachtbehandeling/



Een klacht is niet ontvankelijk als:
- als dezelfde klacht van dezelfde indiener al eerder behandeld is;
- als de klacht gaat over een beslissing waar de burger het niet mee eens is en waartegen zij/hij bezwaar of beroep kan aantekenen;
- als een klacht gaat over iets dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- als er sprake is van een strafrechtelijk onderzoek of strafbaar feit in verband met de klacht.

Klachten proces – V1.4

Ontvangen en in kaart brengen klacht

Behandelen van klacht

Communiceren van uitkomst

Ouder

Ouder dient klacht in / Klacht komt binnen

BCFD Heerlen

Hoe komt de klacht binnen?

Officeel formulier/ Ongestructureerd bericht

Telefonisch

Classificeren in TVS (9044)

Belastingdienst telefoon

Digitaal

Andere poststukken

Opmaken notitie en doorsturen naar mailbox

Digitale Klachtenformulier

Doorsturen naar mailbox

Nationale Ombudsman

Doorsturen naar mailbox

Centraal Punt Klachten

Inboeken in KBB en doorsturen naar mailbox

Mailbox Klachten UHT

Mailbox

Toeslagen Regulier

Reguliere klachtenproces

Administratief Ondersteuner

Oppakken uit mailbox

Opvoeren klacht in KBB en evt. TVS. Digitale klacht archiveren in TAV + map mailbox

Versturen ontvangstbevestiging

Team klacht UHT

In kaart brengen klacht

Is dit een klacht?

Ja

Nee

Herclassificeren en doorzetten naar juiste proces

Is klacht gerelateerd aan UHT?

Nee

Ja

Twijfel

Contact opnemen met de ouder over het klachtproces

Behandelen klacht in afstemming met relevante stakeholders

Verdagen indien nodig

Klacht afgehandeld?

Ja

Nee

Communiceer resultaat van klachtbehandeling met ouder

Leg de behandeling van de klacht vast in KBB

Leg de behandeling van de klacht vast in TVS

Nazorg indien nodig

UHT - PZB

Afstemming met PZB waar nodig

Afstemming met PZB waar nodig

VACO - Klacht

Afstemming met vaktechniek waar nodig

Afstemming met vaktechniek waar nodig

Klacht-coördinator

Afstemming met Klacht Coördinator

Afstemming met Klacht Coördinator

Afstemming met Klacht Coördinator

Formuleren leerpunten organisatie o.b.v klacht

Centrale Regie

Ontvangen periodiek procesgerelateerde leerpunten

Ouder

Contact met ouder over klachtproces

Afstemming met ouder waar nodig

Ouder wordt geinformeerdm.b.t de verdaging

Communiceer resultaat met de Nationale Ombudsman

Ontvangt informatie mbt uitkomst van klachtenproces

Systemen

KBB / TVS

Informatie

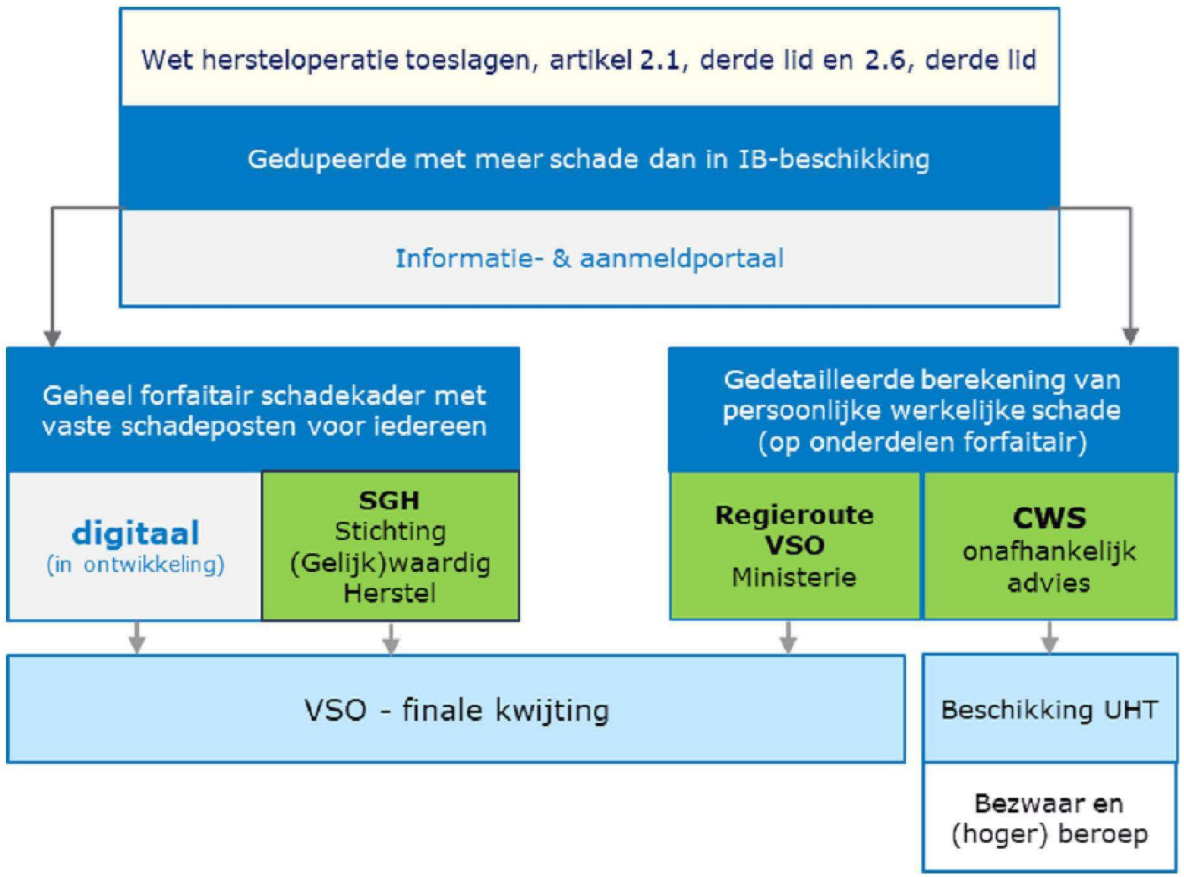
Brief / schriftelijke uiting

Klachten-dossier (KBB)

Ontvangst-bevestiging

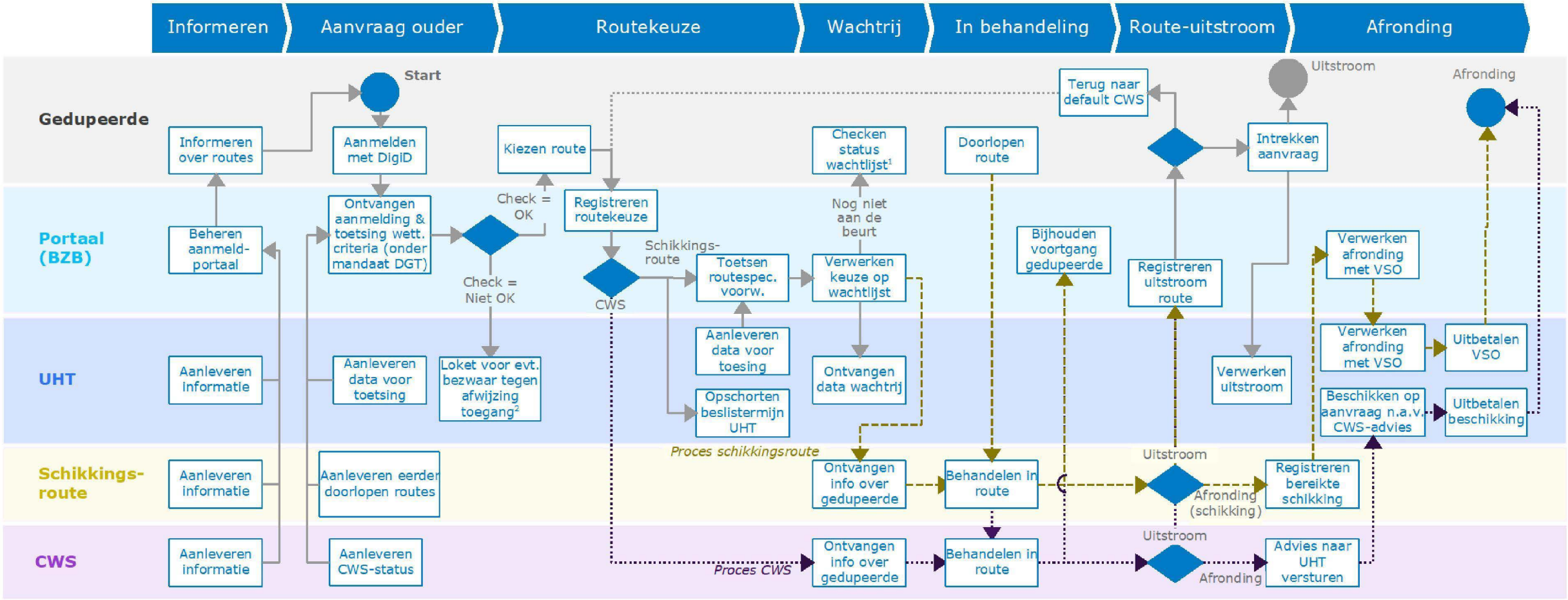
Afronding/ intrekken klacht

Integraal schadestelsel Wet hersteloperatie toeslagen | Vier routes voor aanvullende schade na indienen aanvraag



Verantwoordelijkheid rondom beleid voor borging integraliteit, consistentie en complementariteit schadestelsel ligt bij DGH

Aanmeldportaal | Centraal portaal voor aanmelden aanvullende schade en informeren over en keuze tussen verschillende routes



1. Mits aangeleverd door schaderoute; 2. Tot op heden geen bekende bezwaren van ouders die door CWS zijn afgewezen.

Verantwoordelijkheden | UHT heeft een aantal concrete verantwoordelijkheden in de verschillende stappen

Verschil in afronding bij CWS of VSO

	Informeren	Aanvraag ouder		Routekeuze		Wachtrij	In behandeling	Route-uitstroom	Afronding		
UHT	Aanleveren informatie aan BZB	Aanleveren data voor toetsing	Loket voor evt. bezwaar tegen afwijzing toegang[4]	Aanleveren data voor toetsing	Opschorting beslistermijn UHT	Ontvangen data wachtrij		Verwerken uitstroom bij intrekken aanvraag	Beschikken op aanvraag n.a.v. **CWS**-advies	Verwerken afronding **met VSO**	Uitbetalen VSO Uitbetalen beschikking
	UHT is afzender van het portaal	*UHT levert aan BZB data voor toetsing wettelijke vereisten*	*UHT heeft proces waar ouders terecht kunnen in geval van een afgewezen aanvraag*	*UHT levert data aan BZB voor toetsing route-specifieke voorwaarden*	*UHT schort beslistermijn op van art. 6.2 lid 1 Wht wanneer ouder kiest voor schikkingsroute*	*UHT verwerkt updates van wachtrijgegevens*		*UHT registreert dat ouder aanvraag heeft ingetrokken via BZB*	*UHT beschikt op de aanvraag voor aanvullende schade n.a.v. het advies van CWS conform huidig proces*	*UHT registreert dat een schikking bereikt is en via welke route en betaalt bedrag uit*	*UHT betaalt het bedrag van de beschikking of VSO uit aan ouders*
Verantwoordelijk voor	Taken behorend bij bevoegdheid als beschikkend bestuursorgaan	Juistheid van aangeleverde dataset	Afwikkelen van bezwaren en klachten als gevolg van afwijzing	Juistheid van aangeleverde dataset (o.a. salderingsruimte[1])	Registreren in portaal gegeven toestemming van ouder voor opschorting	Zeer frequent bijgewerkte dataset o.b.v. status wachtrij	*Geen verantwoordelijkheden UHT in deze processtap*	Registreren dat de ouder aanvraag heeft ingetrokken	Beschikken n.a.v. advies, ouder informeren, afhandelen bezwaren	Registreren dat de ouder heeft geschikt	Verwerken betaling aan ouders n.a.v. beschikking of VSO
Concrete details	Afzender portaal is beschikkend bestuursorgaan Dienstverlening richting ouders die informatie zoekt uit naam van Dienst Toeslagen: informatieplicht	Koppeling met BZB-systeem om data door te geven Wettelijke vereisten (toekennende IB, wettelijke termijn, geen eerdere aanvraag) Indien incorrect of onvolledige data: Inrichten service- en klachtenproces voor ouders	Loket openen (functionaris) om klachten en bezwaren in ontvangst te nemen Capaciteit om beslissing op bezwaar te nemen over afwijzing van aanvraag o.b.v. wettelijke criteria[4]	Gegevens voor route-specifieke voorwaarden[2] zijn correct Registratie regieroute overzetten in TVS[3] Koppeling met BZB-systeem om data door te geven Indien incorrect of onvolledige data: Inrichten service- en klachtenproces voor ouders	Registratie van opgeschorte beslistermijn gedurende schikkingsroute	Koppeling met BZB-systeem om UHT-systemen automatisch bij te werken		Registratie dat UHT geen beslissing meer hoeft te nemen op aanvraag in zin van Wht Registratie welke schaderoute onvoltooid doorlopen is	Vergewissen en besluit nemen o.b.v. CWS-advies Beslissen op bezwaar/beroep	Registratie dat UHT geen besluit op aanvraag in zin van Wht meer hoeft te nemen Registratie dat bezwaren tegen IB als ingetrokken worden beschouwd (UHT richt eigen proces in) Registratie welke schaderoute doorlopen is Registratie BNTB dwangsommen niet langer verbeurd	Opstellen van betaalbestand voor beschikking Ontvangen betaalbestand van schikkingsroute Verwerken betaalbestand en doorzetten naar CAP ter uitvoering van betaling

Mandaat DG Toeslagen aan BZB

1. De salderingsruimte bestaat uit 5 componenten: materiële schadevergoeding, immateriële schadevergoeding, materiële schadevergoeding boete, OG/S-vergoeding, en Catshuissurplus; 2. Route-specifieke voorwaarden bestaan uit Alleen OG/S, dubbele aanvragers en het voltooid hebben van eerdere schaderoutes; 3. De regieroute wordt geregistreerd in TVS, maar deze gegevens dienen nog beter doorzoekbaar gemaakt te worden om automatisch te kunnen doorgeven; 4. Tot op heden geen bekende bezwaren van ouders die door CWS zijn afgewezen.

Ouder/ gemachtigde

Verzoek kopie documenten indienen

Aanvulling/ herstel

Verzoek

Kopie document(en)

Fysieke documenten

Opvragen kopie IB beschikkingen (SGH route)

UHT Serviceteam

Verzoek ontvangen

Aanvrager verifiëren

Oppakken verzoek conform reguliere werkwijze

Nee

Ouder in SGH route?

Ja

Contactgegevens vastleggen voor BFT

'WO: UHT Serviceteam' met verbijzondering 'Nasturen Documenten SGH'

Werkopdracht aanmaken

Gegevens Ontvangen en doorsturen

Gegevens opvragen

UHT BBT

Werkopdracht claimen

Gevraagde documenten opzoeken

Persoonsgegevens controleren

Correct?

Nee

Herstel/aanvulling verzoeken

Ja

Controleren of dossier op de opgeslagen manier is verstrekt. Zo nee, dan lakcontrole.

Lakcontrole uitvoeren

Moet gelakt worden?

Ja

Nee

naar Regieteam Ouderdossier_Postbus

Lakverzoek indienen

Versturen kopie document(en) (via BFT)

Verzoek om fysiek kopie?

Nee

Ja

Werkinstructie 'Verzending Kopie Brief'

Verzending aanvragen

Team Ouderdossiers

Verwerken lakverzoeken

Centraal Printen

Documenten verzenden

Ministerie van Financiën

Aan;
5.1.2e
5.1.2e Toeslagen

DG Herstel
Bureau DG

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
POSTBUS 20201
2500 EE 's-Gravenhage

Contactpersoon
5.1.2e
5.1.2e@minfin.nl

Datum
18 juli 2025

Ons kenmerk
2025-0000342291

Opdrachtbrief UHT inzake (her)inrichting aanvullende schadestelsel

Aanleiding
De staatssecretaris Herstel Toeslagen heeft aan de Tweede Kamer toegezegd om in september 2025 een Aanmeldportaal aanvullende schade operationeel te hebben, alsmede de Mijn Herstel-route voor het verstrekken van aanvullende schadevergoedingen. Dit als uitwerking van de kabinetsreactie op het rapport van de Commissie van Dam. Deze opdrachtbrief betreft de uitvoering van taken door UHT rondom het Aanmeldportaal, de SGH-route, de Mijn Herstel-route en de UHT-beschikking (CWS-route).

Nieuwe afspraken en verantwoordelijkheden
DGH is beleidsverantwoordelijk voor het stelsel van aanvullende schade en is de opdrachtgever voor de uitvoering van de MijnHerstel-route. DGH verstrekt BZB en UHT jaarlijks een opdracht middels aparte opdrachtbrieven voor de uitvoering van de MijnHerstel-route. De deelnemende partijen (DGH, BZB, UHT en CWS) hebben vanuit hun eigen rollen en verantwoordelijkheden – de bereidheid uitgesproken gezamenlijk uitvoering te willen geven aan de MijnHerstel-route.

UHT is, als opdrachtnemer, verantwoordelijk voor het leveren van ondersteunende diensten in het kader van MijnHerstel-route en SGH-route en het organiseren en inrichten van de benodigde interne processen en capaciteit. Het gaat hierbij om het uitvoeren van het beheer/uitvoeringsactiviteiten rondom het Aanmeldportaal en ondersteuning bij het uitvoeren van de MijnHerstel-route en SGH-route. De precieze verantwoordelijkheden en taken voor UHT als opdrachtnemer worden in de bijlage 1 uiteengezet.

De hoofdtaken en verantwoordelijkheden van deelnemende partijen zijn opgenomen in een document, genaamd "De Samenwerkingsafspraken uitvoering MijnHerstel-route". Deze Samenwerkingsafspraken vormen het kader waarbinnen gedetailleerde taken, werkafspraken en opdrachtverstrekking (in de vorm van Opdrachtbrieven) dient plaats te vinden. Deze Samenwerkingsafspraken zitten bijgevoegd bij deze opdrachtbrief.

Tenslotte dient het de keteninrichting document (voorheen operating model) voor het Aanmeldportaal en MijnHerstel-route als basis voor de uitvoering van deze opdracht.

Verzoek uitvoeren taken

DG Herstel
Bureau DG

Datum
18 juli 2025

Ons kenmerk
2025-0000342291

Gebaseerd op de samenwerkingsafspraken verzoek ik UHT om onderstaande taken uit te voeren. In de bijlage worden deze taken verder gespecificeerd. Er zijn nog veel onderdelen in beweging en tegelijkertijd willen we UHT zo snel mogelijk een opdrachtbrief geven. Daar waar specifiekere informatie of verdieping nodig is, kan dit in de bestaande opdrachtgever-opdrachtnemer (OGON) overleggen aan de orde komen, specifiek het OGON Hersteloperatie.

Vanuit de samenwerkingsafspraken

- Ondersteuning Aanmeldportaal en MijnHerstel-route. Aanleveren en verversen van de juiste en correcte data die in het bezit van UHT zijn t.b.v. bepalen zowel van toegang tot het Aanmeldportaal als de benodigde informatie voor de MijnHerstel-route. Hiervoor verwijs ik ook naar de separate opdrachtbrief over dataleveringen die door DGH aan DG Toeslagen gestuurd is;
-
-
-
-

buiten verzoek

- Betaalstraat: het tijdig en juist doen betalen (door CAP B&I) van schadevergoedingen, voortvloeiend uit alle VSO's voor aanvullende schadevergoeding;
- Archivering van de VSO voor MijnHerstel-route en SGH-route inclusief dossier en onderliggende data voor MijnHerstel-route en SGH-route. Dit dossier wordt door BZB en de taskforce aangeleverd bij UHT.

buiten verzoek

Overige taken;

- Wachtrij SGH;
  Daarnaast zal de ouders die een lopende aanvraag hebben bij SGH een keuze worden voorgelegd zich via het Aanmeldportaal aan te melden. Ouders kunnen dit doen door het ingerichte postproces van het Aanmeldportaal te gebruiken of zich digitaal aan te melden via DigiD. Er bestaat voor deze ouders de mogelijkheid om te kiezen voor de oude werkwijze (middels de UHT acceptatiebrief). Na de livegang mag er niemand buiten de bestaande "SGH wachtrij" populatie meer gebruik maken van de acceptatiebrief route. Deze wachtrij zal SGH met UHT delen. Deze taak verzoek ik u voor deze doelgroep te blijven uitvoeren, rekening houdende met de bestaande capaciteit van 50 UHT acceptatiebrieven per week. Ik verzoek u deze regeling in ieder geval tot 1 november 2025 in stand te houden. In aanloop naar 1 november wordt in

overleg met SGH onderzocht wanneer de reguliere post route een voldoende alternatief biedt.

- buiten verzoek

De uitvoering van deze opdracht door UHT geschiedt met in achtneming van de regelgeving en Rijks/ MinFin beleidskaders zoals die onder meer gelden op het gebied van informatiebeheer- en beveiliging, privacy, data-security en financieel beheer. In het kader van de archivering van Toeslagenaffaire gerelateerde dossiers, verzoek ik u om samen te werken met het Programma Informatiehuishouding op Orde van het DG Herstel.

Prognose aantallen VSO's
UHT heeft gevraagd een prognose op te nemen voor de verschillende deelprocessen. Voor het totaal aantal aanmeldingen, de uitval, het aantal klachten en bezwaren is nog geen gedetailleerde inschatting per maand te geven. Daarom is dit enkel opgenomen voor het aantal ouders voor wie een gegevenscheck moet worden uitgevoerd, het aantal VSO's dat verwerkt kan worden en het aantal uitbetalingen die uitgevoerd dient te worden.

Totaal wordt er nu gerekend met 36.000 gedupeerde ouders met mogelijk een 50/50 verdeling voor de 2 hoofdroutes. Voor SGH worden, op basis van de huidige DVO, totaal zo'n 20.000 VSO's verwacht. Het aantal VSO's via de MijnHerstel-route is 16.000 VSO's. De daadwerkelijke prognose wordt door BZB en SGH aan UHT op reguliere basis aangeleverd. Uitgangspunt is om deze prognoses aan te leveren met een termijn van 6 weken.

Tenslotte verzoek ik u rekening te houden met een mogelijke piek in de aanmeldingen voor het Aanmeldportaal richting eind 2025, dit gezien de fatale termijn. Mogelijke uitval hierbij zal door UHT dan eind 2025, met uitloop naar begin 2026 opgepakt moeten worden.

Verantwoording en financiële gevolgen
DGH en UHT spreken elkaar maandelijks over de uitvoering van de taken en werking van de verantwoordelijkheden in deze opdrachtbrief. Dit zal verlopen binnen de bestaande verantwoordingsstructuur van de OGON overleggen, specifiek het OGON Hersteloperatie. DGH zal het budget voor deze opdracht aan UHT ter beschikking stellen. Voor de totale financiële middelen voor deze opdracht verzoek ik u om samen met de financiële kolom van het departement (C&R en control DGH) in gesprek te gaan. Dit overzicht zal in een OGON Hersteloperatie worden besproken.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e Herstel

Bijlage 1; specificering uitvoering taken

1. Het aanleveren en verversen van de juiste en correcte data, die in het bezit van UHT zijn, ten minste bestaande uit;
   - in het Aanmeldportaal met betrekking tot:
     - Data noodzakelijk om de aanmeld- en overstapregels toe te passen
     - Data noodzakelijk om per ouder te identificeren in welke deelpopulatie de ouder valt [bijv. ouders met bezwaar, ouders in de CWS-wachtrij, etc.]
     - Overige data die noodzakelijk is voor het goed laten functioneren van het aanmeldportaal.
   - Voor de MijnHerstel-route met betrekking tot:
     -
     -
     -

buiten verzoek

2.

buiten verzoek

3.

buiten verzoek

4. buiten verzoek

5. buiten verzoek

6. Het tijdig en juist doen betalen (door CAP B&I) van schadevergoedingen, voortvloeiend uit alle VSO's voor aanvullende schadevergoeding:
   - Ontvangen van betaalbestand met controlegetallen;
   - Verwerken betaalbestand en doorzetten naar CAP B&I ter uitvoering van de betaling:
   - Het proces van ontvangst van VSO's bij BZB of DGH tot uitbetaling bedraagt maximaal 28 kalenderdagen.

7. Archivering van de VSO voor MijnHerstel-route en SGH-route, inclusief volledig dossier en onderliggende data voor MijnHerstel-route:
   - Registreren dat UHT geen beslissing meer hoeft te nemen op aanvraag in zin van de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht);
   - Registreren dat bezwaren tegen IB als ingetrokken beschouwd worden (als een VSO is gesloten) en evt. behandeling stopzetten;
   - Registratie dat eventuele BNTB dwangsommen niet langer verbeurd zijn;
   - Registreren welke schaderoute succesvol doorlopen is;
   - Archivering van de VSO voor MijnHerstel-route conform de huidige werkwijze bij de SGH-route.
   - Het te archiveren dossier zal door BZB aangeleverd worden. Hierover moeten operationele afspraken met BZB gemaakt worden.

8. buiten verzoek

Ministerie van Financiën

DG Toeslagen
Bureau DG

Korte Voorhout 7
2511 CW 's-Gravenhage
POSTBUS 20201
2500 EE 's-Gravenhage

Contactpersoon
5.1.2e
5.1.2e @minfin.nl

Datum
7 augustus 2025

Ons kenmerk

Uw kenmerk

verslag OGON Hersteloperatie

Omschrijving	
Vergaderdatum en - tijd	7 augustus 2025 om 11:00
Vergaderplaats	KV7 P1.05 / Webex
Aanwezig	5.1.2e, 5.1.2e, 5.1.2e, 5.1.2e, 5.1.2e, 5.1.2e *(voorzitter)* en 5.1.2e *(secretaris)*.
Afwezig	5.1.2e en 5.1.2e
Kopie aan	

Agendapunten

1. Opening

buiten verzoek

2. Mededelingen

5.1.2e

buiten verzoek 5.1.2e

5.1.2e

3. Toepassing uniform schadekader door UHT

buiten verzoek

buiten verzoek

buiten verzoek

DG Toeslagen
Bureau DG

Datum
7 augustus 2025

Ons kenmerk

4. Opdrachtbrief UHT inzake (her)inrichting uniform schadestelsel
Mondelinge toelichting 5.1.2e *en* 5.1.2e *nazending via* 5.1.2e

- DGH geeft aan dat de opdrachtbrief ook is besproken in het DTVO, tijdens dit overleg zijn ook de samenwerkingsafspraken aan de orde gekomen. Er worden nog enkele tekstuele wijzigen doorgevoerd, daarna wordt de opdrachtbrief ter accordering voorgelegd in het DTVO, vervolgens in het OGON en tot slot in de Stuurgroep.

- UHT wil omtrent de opdrachtbrief nadrukkelijk afspreken dat het een levend document betreft. DGH stemt hiermee in.

- De opdrachtbrief stelt nu dat UHT verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de data. UHT meent dat de data die wordt gebruikt niet optimaal geschikt is voor de route Mijn Herstel. Hierdoor kan de kwaliteit van de data niet gewaarborgd worden, deze kanttekening moet worden opgenomen in de opdrachtbrief. Besloten is om in de opdrachtbrief op te nemen dat UHT zorg draagt voor de optimale kwaliteit van de data i.s.m. DGH.

- UHT geeft aan dat wat betreft de profilering van het aanmelden UHT / TSL verantwoordelijk is, de overige verantwoordelijkheid ligt bij SGH / DGH. In de brieven naar gedupeerden wordt dit ook zo opgenomen, dit wordt nog verder uitgewerkt en teruggekoppeld.

- buiten verzoek

- DGH heeft nog een vraag omtrent de gegevenscheck bij VSO's van SGH. Dit omdat de gegevens van de route Mijn Herstel automatisch gegenereerd zijn, dit is bij SGH niet het geval. UHT stelt dat de gegevens vanuit de VSO SGH door UHT worden gecontroleerd op basis van de bestaande DVO met SGH en BZB, dit wordt ook nog nadrukkelijk opgenomen in de opdrachtbrief.

buiten verzoek

- Afgesproken is om de opdrachtbrief volgende week ter finaliseren te agenderen in het DTVO, OGON en de Stuurgroep. De opdrachtbrief wordt per post verzonden aan DG TSL.

5. Rondvraag en sluiting

buiten verzoek

Werkinstructie Aanvragen Doorstart SGH

Tags: Geen

Werkinstructie Aanvragen Doorstart SGH

Inhoudsopgave:

Werkinstructie Aanvragen Doorstart SGH
1. Algemeen
2. Processtappen
3. Behandeling
3.1 Controleren postbus
3.2 Controle compleetheid aanvraagformulier
3.3 Opslaan aanvraagformulier
3.4 Aanvragen datalevering
3.5 Verwerken retourbestanden datalevering
3.6 Toetsen aanvraag op acceptatiecriteria
3.7 Opslaan outputformulier casuïstiektafel

Versie	Datum	Opmerking
0.1	24-07-2024	Eerste conceptversie
0.2	29-07-2024	Tweede conceptversie na feedback projectleider.
0.3	31-07-2024	Aanpassingen na meerdere meetings: Soort dossier toegevoegd Communicatie per e-mail toegevoegd bij incompleet formulier Verbijzondering 'Afwijzen' bij de WO toegevoegd Controle compleetheid verplaats naar begin
0.4	12-8-2024	Op verzoek van BBT zoveel mogelijk openstaande commentaren verwerkt
0.5	03-09-2024	Aanpassingen: • Links naar de CP toegevoegd • Instructie voor versturen van de brieven toegevoegd
0.6	05-09-2024	Feedback vanuit team BBT verwerkt: • E-mail template toegevoegd • Werkwijze checken voorwaarden aangevuld • Werkwijze data uitvraag aangevuld • Contactpersonen uit de instructie gehaald en een link naar de CP toegevoegd
0.9	09-09-2024	Laatste feedback vanuit BBT en projectleider verwerkt. Deze versie wordt voor akkoord aangeboden aan de projectleider.
1.0	11-09-2024	Goedgekeurde versie met akkoord van projectleider. Update: gewijzigd e-mail adres Minfin toegevoegd
1.1	26-09-2024	• Gewijzigd automatisch antwoord bericht van de postbus toegevoegd. • Instructie voor toetsen Dubbele Aanvragers • Instructie voor toetsen in behandeling bij CWS of Regieroute • Versturen via BFT toegevoegd
1.2	29-10-2024	• Instructie voor check op VSO mediation inclusief werkelijke schade toegevoegd. • Toegevoegd dat er geen dubbele werkopdrachten gemaakt hoeven te worden • Instructie DA aangepast • Instructie Regieroute aangepast • Tekst bevestigingsmail aangepast • Aangevuld met instructie ten aanzien van prevalerend adres
1.3	12-11-2024	• Instructie bij DA-ex partner on hold toegevoegd.
1.4	04-03-2025	Wijzigingen: • Instructie t.a.v. opslaan 'Outputformulier casuïstiektafel SGH/MinFin' toegevoegd. • Enkele verduidelijkingen toegevoegd Geaccordeerd door projectleider.
2.0	24-04-2025	Wijzigingen: • toevoegingen t.a.v. dubbele aanvragers. • datum uiterste termijn indienen aanvraag aangepast n.a.v. recente ontwikkelingen
3.0	24-06-2025	> Pagina 8: instructie controle mediation VSO aangepast. > Pagina 9: instructie behandeling CWS aangepast.

		> Pagina 10: Route-specifieke voorwaarde + instructie controle toegevoegd: "Ouder heeft €30.000 of meer beschikt gekregen bij de integrale beoordeling." > Pagina 11: Check op ouders aangemeld tijdens pilot toegevoegd > Pagina 14-15: Terugkoppeling geaccepteerde ouders in SGH-route met CWS-aanmelding toegevoegd
3.1	26-09-2025	> Stap 3.6 – 1 – 5: tekst toegevoegd > Stap 3.6 – 1 – 7: behandeling dubbele aanvragers gewijzigd > Stap 3.6 – 1 – 8: behandeling <30K verwijderd

1. Algemeen

Achtergrond

Voor de doorstart van de Stichting (Gelijk) Waardig Herstel (hierna: SGH) heeft UHT een opdracht ontvangen van DGH, om voor de ouders die reeds bij de SGH in behandeling zijn een officiële aanvraag tot aanvullende schade te registreren. Voordat de aanvraag geregistreerd kan worden moet UHT ook toetsen of de ouder aan de voorwaarden voldoet.

Doel

Het doel van de Werkinstructie Aanvragen Doorstart SGH is om inzicht te geven in hoe de aanmeldingen naar aanleiding van de doorstart van de SGH verwerkt moeten worden.

Beheer

De Werkinstructie Aanvragen Doorstart SGH wordt beheerd door Centrale Regie.

Wijzigingen doorgeven

Wijzigingen en verbeterpunten kun je doorgeven aan jouw Podco.

2. Processtappen



3. Behandeling

3.1 Controleren postbus

- De postbus (aas@toeslagen.nl) moet dagelijks worden gecontroleerd op nieuwe aanvragen en databestanden.
- De postbus heeft een automatisch antwoord aanstaan zodat ouders die een aanvraag doen weten dat de aanvraag ook aangekomen is. De tekst die de ouder ontvangt is:

Geachte heer/ mevrouw,

Dank u wel voor uw bericht.

U hebt een aanvraag aanvullende schade ingediend voor de route via de Stichting (gelijk)waardig Herstel (SGH). Wij hebben uw aanvraag ontvangen.

U krijgt zo snel mogelijk een reactie van ons.

Met vriendelijke groet,

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Stap 1: Open de postbus en controleer of er nieuwe aanvragen voor aanvullende schade via de SGH route binnen zijn gekomen. Indien er aanvragen zijn binnengekomen ga je deze verwerken vanaf '3.2 Controle compleetheid aanmeldformulier'.

Stap 2: Controleer of er een bestand retour is gekomen van data. Indien dat het geval is, ga je deze verwerken vanaf '4. Verwerken retourbestanden datalevering'.

3.2 Controle compleetheid aanvraagformulier

⚠ **Let op:** als een ouder in het buitenland woont, kan het zijn dat een per post verstuurde reactiebrief van UHT mogelijk met vertraging aankomt. Ouders bij wie dit het geval is zullen dit aangeven in hun aanvraag aan AAS@toeslagen.nl. Bij deze ouders wordt als extra service de reactie-brief ook digitaal verzonden via Module - Digitale verzending via BFT (Belastingdienst File Transfer).

⚠ **Let op:** Er zijn een aantal **belangrijke aandachtspunten** bij het gebruik van BFT. Deze staan onder '3. Aanvullende aandachtspunten bij gebruik van BFT'.

Stap 1: Open het aanvraagformulier dat je gaat behandelen. Controleer of het formulier compleet is ingevuld:

- Controleer of het BSN van de ouder en de handtekening van de ouder op het aanmeldformulier staan.
- Controleer of de persoonsgegevens op het aanmeldformulier overeenkomen met de gegevens van de ouder in TVS.
- Indien DA (huidig partner):
  - controleer of de DA de invulvelden voor DA juist en volledig heeft ingevuld
  - controleer of er voor beide DA een aanmeldformulier is ingediend

Indien compleet: ga verder bij '3.3 Opslaan aanvraagformulier'

Indien incompleet: ga verder bij stap 2.

Stap 2: Neem contact op met de ouder (per e-mail of telefonisch). De incomplete aanvraag versleep je naar de submap 'Incomplete aanvragen' in de mailbox.

⚠ **Let op:** als de ouder een ander adres opgeeft dan dat bij ons (in TVS) bekend is, moet de ouder zelf zorgen dat het adres wordt aangepast. Dit kan via de Gemeente (voor verhuizing in Nederland) of via een formulier op de website van Toeslagen (voor verhuizing in het buitenland).

- E-mail: Beantwoord de e-mail die je van de ouder hebt ontvangen en vraag de ouder om het aanvraagformulier opnieuw aan te leveren inclusief de juiste informatie.

  Gebruik onderstaande template voor de e-mail:

  Beste …,

  U hebt een aanvraag gedaan voor een vergoeding van aanvullende schade via Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH). Wij hebben uw aanvraagformulier ontvangen.

  Uw aanvraag is nog niet compleet. Op het aanvraagformulier staat geen [vul hier in wat er ontbreekt].

Wij ontvangen graag een compleet ingevuld aanvraagformulier van u. U kunt deze mailen naar 5.1.2i *@toeslagen.nl.*

Met vriendelijke groeten,

[ondertekenen met eigen handtekening]

- Telefonisch: Als het formulier niet per e-mail, maar per post is binnengekomen controleer je of er een telefoonnummer op het formulier staat.

— *Ja, er staat een telefoonnummer op het formulier:* bel de ouder en vraag of het formulier opnieuw kan worden opgestuurd met de juiste en volledige gegevens.

Ten behoeve van het telefoongesprek onderstaand een belscript dat je kunt gebruiken als leidraad:

Goedemorgen/middag, u spreekt met <…> van Dienst Toeslagen, directie UHT.

Ik bel over het aanvraagformulier voor deelname aan de aanvullende schaderoute via Stichting Gelijkwaardig Herstel. Met SGH is afgesproken dat wij uw aanvraag verwerken.

Ik heb een vraag. Het formulier is goed ingevuld, maar er ontbreekt nog een gegeven.

Het gaat om <…>. Ik bel u om samen met u te kijken hoe we het aanvraagformulier compleet kunnen maken. Kunt u daarbij helpen?

(Indien gegevens gekregen dan): Vriendelijk dank voor uw medewerking. U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging.

(Indien geen gegevens verkregen): Dank als u de ontbrekende gegevens alsnog aan wilt vullen op het aanvraagformulier en dat weer naar ons wilt mailen.

Verder:

- *Bij vragen over het verdere verloop van deze schaderoute verwijzen naar SGH.*
- *Bij inhoudelijke vragen verwijzen naar het service team in Groningen.*
- *Bij vragen over wanneer betaald wordt kun je zeggen: "SGH gaat nu met u het proces van schade en herstel door. Als dat leidt tot een schade vaststellingsovereenkomst dan wordt 28 dagen na ondertekening betaald."*

— *Nee, er staat geen telefoonnummer op het formulier:* als er geen telefoonnummer op het aanmeldformulier staat, neem dan contact op met DGH via de postbus 5.1.2i @minfin.nl. Geef hierbij de NAW-gegevens door die op het formulier staan en geef aan wat er niet compleet is.

Stap 3: Open de lijst 'AAS incompleet'. Alle lijsten staan opgeslagen op de CP pagina 'Aanvragen Aanvullende Schade (AAS) tbv. SGH'

- Noteer:
  - de datum dat je het aanmeldformulier behandelt en je eigen (gebruikers)naam (kolom A +B)
  - het BSN en de naam van de ouder (kolom C+D)
  - de datum dat je contact hebt gehad met de ouder (telefonisch of per e-mail) of dat je een niet succesvolle contactpoging hebt gedaan (kolom E t/m H)
  - indien 'Datum opnieuw aangeleverd' wordt ingevoerd of 'Datum doorgegeven DGH', dan vul je bij 'Afgehandeld' in: ja

⚠ **Let op:** tussen de 1e en 2e contactpoging zit maximaal 2 dagen. Als je een ouder niet kunt bereiken bel je dus de volgende dag of (maximaal) de daarop volgende dag nogmaals.

- Leg al je contactmomenten (en pogingen) vast middels een notitie in TVS. Gebruik hiervoor de 'Module aanmaken notitie' op de UHT Kennisbank.

3.2.1 Lijstwerk 'incompleet' behandelen

- De lijst 'AAS incompleet' moet dagelijks worden doorlopen. Per ouder doe je maximaal twee contactpogingen. Alle contactpogingen moeten worden genoteerd in de lijst.

- Als de ouder een nieuw aanvraagformulier aanlevert ga je weer naar stap 1 onder '3.2 Controle compleetheid aanvraagformulier'.

⚠ **Let op:** Als het nieuwe formulier wel compleet is, zet je kolom 'Afgehandeld' op Ja. Je verwijdert de aanvraag uit de submap 'Incomplete aanvragen' in de mailbox

De lijst met ouders die een incompleet formulier hebben aangeleverd en waar geen telefonisch contact mee kan worden gelegd, wordt uiteindelijk gebruikt om de ouder een brief te kunnen versturen. ***Deze handeling valt nu buiten scope en ligt bij DGH.***

3.3 Opslaan aanvraagformulier

Alle complete aanvraagformulieren moeten worden opgeslagen, ongeacht of ze worden geaccepteerd of afgewezen.

⚠ **Let op:** ook aanvraagformulieren die inclusief machtiging voor advocaat/gemachtigde worden opgestuurd moeten worden opgeslagen.

Stap 1: Open het aanvraagformulier dat je gaat behandelen. Zorg dat je hem op een eigen locatie opslaat, zodat je hem bij de ouder in TVS (Digitaal Archief) kunt opslaan.

⚠ **Let op:** zodra het aanvraagformulier in het Digitaal Archief staat, verwijder je het document weer van je eigen locatie!

Stap 2: Open TVS en zoek de ouder op door het BSN in te vullen bij 'Burger selecteren'

Stap 3: Ga naar het 'Uploaden naar archief' (links in het menu in TVS). Klik vervolgens op 'Document(en) toevoegen'.

Controleer of het BSN in het digitaal archief overeenkomt met het BSN dat je in kantoorportaal open hebt staan. De bestanden worden toegevoegd aan het BSN dat open staat in kantoorportaal.

Stap 4: Kies in het pop-up kader dat verschijnt voor de volgende opties:

Soort document	Kies hier voor de optie: 'UHT Verantwoordingsdocument'
Toeslagjaar	Vul hier het huidige jaartal in.
Soort dossier	Aanmeldformulier AS

Toeslagsoort	Kies voor 'Kinderopvangtoeslag'
Bestanden	Selecteer hier het aanmeldformulier
Richting	Selecteer 'Intern'
Toelichting	Schrijf hier: Aanmeldformulier Aanvullende Schade (tijdelijk)

Klik vervolgens op de 'Toevoegen' en daarna op 'Uploaden'. Als het document succesvol is ge-upload verschijnt de melding 'documenten zijn succesvol verzonden'.

⚠ **Let op:** dit betreft twee verschillende stappen (toevoegen en uploaden). Deze moeten beide worden uitgevoerd!

3.4 Aanvragen datalevering

Voor de compleet ingevulde aanvragen moet bij team UHT data een gegevenslevering worden aangevraagd.

Eén keer per dag wordt via IVA Transfer een data uitvraag gedaan. De volgende werkdag wordt dit aangeleverd in een bestand.

Stap 1: Maak een lijst "T600_voorziening-aanmeldingen-SGH_yyyymmdd.csv" en noteer het BSN van de ouder in de lijst.

Het template voor deze lijst is te vinden op de CP (klik hier).

Stap 2: Gebruikt voor de data-aanvraag de instructie 'Handleiding versturen bestanden via Brievenbus _ IVA-transfer'.

⚠ **Let op:** in deze instructie staat niet specifiek de T600_voorziening-aanmeldingen-SGH_yyymmdd.csv vermeld. De werkwijze is echter wel hetzelfde.

3.5 Verwerken retourbestanden datalevering

Stap 1: Sla het retourbestand van data op in de map 'Retouren' op de CP pagina en open het bestand, zodat je de aanmeldingen kunt gaan toetsen. Ga hiervoor naar stap 3.6.

3.6 Toetsen aanvraag op acceptatiecriteria

Er zijn wettelijke vereisten en route specifieke voorwaarden waar een ouder aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor de aanvullende schaderoute via de SGH. UHT moet hier op toetsen.

Stap 1: Controleer per ouder of er wordt voldaan aan de onderstaande acceptatiecriteria.

Nr.	Omschrijving Wettelijke vereisten	Hoe toetsen?
1	Er is sprake van een aanvraag in de zin van artikel 2.1 lid 3 Wht[1]	*n.v.t.*
2	De ouder is in het bezit van een toekennende IB-beschikking.	Controleer in het databestand of de ouder een toekennende IB-beschikking heeft ontvangen door te kijken naar de briefkenmerken.
3	De aanvraag is tijdig ingediend binnen de wettelijke termijn van de Wht[2]	*n.v.t.*
4	De ouder heeft niet reeds zijn aanvullende schade afgerond *(geen beschikking WS ontvangen/geen VSO gesloten).*	Controleer in het databestand/TVS of de ouder al een beschikking WS heeft ontvangen, een VSO in de regie-route of een Mediation VSO inclusief werkelijke schade heeft gesloten.

		Mediation VSO inclusief Werkelijke Schade Bekijk in het databestand de kolom 'Mediation_WS_brief'. - Als hier 'Aanwezig' staat, dan heeft de ouder een Mediation VSO inclusief Werkelijke Schade getekend. Regieroute Controleer in het databestand of in de kolommen 'RR_WO_verbijzondering' en 'RR_WO_datum' iets vermeld staat. - Als er een WO met verbijzondering 'Getekend' staat heeft de ouder een VSO in de Regieroute getekend. CWS Controleer in het databestand of in de kolommen 'Toewijzende_Brieven_CWS' of 'Afwijzende_Brieven_CWS' iets vermeld staat. **LET OP: Het gaat hier om een definitieve CWS beschikking! CWS-voorschot beschikkingen vallen hier niet onder!**
5	De ouder is niet gelijktijdig in behandeling bij CWS of de Regieroute VSO	**Regieroute** Controleer in het databestand of in de kolommen 'RR_WO_verbijzondering' en 'RR_WO_datum' iets vermeld staat. - Als hier niets staat is de ouder niet in behandeling bij de Regieroute. - Als er alleen een 'WO: UHT KOT VSO RR' met verbijzondering 'aanmelden' staat, is de ouder in behandeling bij de Regieroute. - Als er naast de WO met verbijzondering 'aanmelden' ook een WO met verbijzondering 'afmelden' staat is de ouder uit de Regieroute gestapt. De ouder is dan niet meer in behandeling bij de regieroute. - Als er naast de WO met verbijzondering 'aanmelden' ook een WO met verbijzondering 'Getekend' staat heeft de ouder een VSO in de Regieroute getekend. **CWS** Raadpleeg de meest recente versie van het CWS overzicht in de samenwerkingsruimte 'DGH UHT SGH Route'. Deze wordt elke donderdag bijgewerkt. Controleer of de ouder bij de CWS In behandeling is. Kijk hiervoor in de kolom 'Status' of de ouder de status 'In behandeling' heeft.
Omschrijving route specifieke voorwaarden		
6	De ouder heeft NIET enkel een O/GS-tegemoetkoming.	In de datalevering wordt opgenomen welke compensatie/tegemoetkoming een ouder heeft ontvangen. Controleer of een ouder enkel een O/GS tegemoetkoming heeft ontvangen, of meer.
7	Ouders die geen dubbele aanvragers zijn kunnen de route via de SGH volgen. Dubbele aanvragers die ex-partners zijn kunnen de route via de SGH volgen. Dubbele aanvrager die huidig partner zijn kunnen gezamenlijk de route via de SGH volgen. Dubbele aanvrager die huidig partner zijn kunnen los van elkaar de route via de SGH volgen mits dit bij de casuïstiektafel van DGH & SGH zo beoordeeld is.	Gebruik voor de check onderstaande instructie 'Check op dubbele aanvragers'.

[1] Alle aanmeldingen voldoen aan dit vereiste, omdat ze allemaal via het aanmeldformulier binnenkomen.

[2] Alle aanmeldingen voldoen aan dit vereiste, mits ze voor **1-7-2025** bij UHT binnenkomen. Uitgezonderd de ouders die vanaf **1-1-2025** hun definitieve IB beschikking hebben ontvangen. Zij hebben nog 6 maanden na die datum de tijd voor het aanmelden.

Check op Mediation VSO inclusief Werkelijke Schade

Als een ouder in een mediation traject zit bij UHT, dan kan het zijn dat in dat traject de werkelijke schade wordt meegenomen. Er kan dan een VSO met IB + WS worden getekend. Een ouder met een VSO met IB + WS mag niet meer deelnemen aan een andere route voor aanvullende schade.

- Heeft de ouder een brief met kenmerk 'UHT BZW MED VSO IB WS'? De ouder mag niet meer deelnemen aan een andere aanvullende schaderoute. Ga verder bij '3.6.2. Aanvraag voldoet niet aan criteria en de ouder wordt daarover geïnformeerd.'

- Heeft de ouder **géén** brief met kenmerk 'UHT BZW MED VSO IB WS'? De ouder heeft geen VSO mediation inclusief werkelijke schade getekend. Ga verder bij 'Check op Dubbele Aanvragers'.

Check op Dubbele Aanvragers

Zie ter verduidelijking de beslisboom onder deze check voor een visuele weergave van de stappen.

Stap 1: Check of de ouder in de lijst met ouders staat die in de DA-herstelactie beoordeeld zijn.

Zo ja: ga verder naar stap 2.

Zo nee: de ouder is geen dubbele aanvrager. Ga verder bij '3.6.1 Ouder aanmelden'

Stap 2: Check of de ouder is beoordeeld als een dubbele aanvrager.

Zo ja: Controleer of de ouder is beoordeeld als DA-EXP of DA-Huidig, controleer wie de toeslagpartners zijn en in welke periode dit was. Ga verder naar stap 3.

⚠ **Let op:** Als je er bij deze check achter komt dat de DA-status van de ouder niet OF niet juist is aangegeven op het aanmeldformulier geef je dit door aan DGH via de postbus. DGH schakelt vervolgens met SGH en koppelt de juiste informatie terug aan UHT.

Zo nee: de ouder is geen dubbele aanvrager. Ga verder bij '3.6.1 Ouder aanmelden'

Stap 3: Registreer alle DA (zowel EXP als huidig) in het bestand 'AAS – DA'. Noteer minimaal het type DA, eventuele toeslagpartner+BSN en datum terugkoppeling aan DGH.

Informeer DGH over deze dubbele aanvrager, in de AAS Postbus staan sjabloonmails 'DGH informeren - DA-XXX) voor de verschillende situaties.

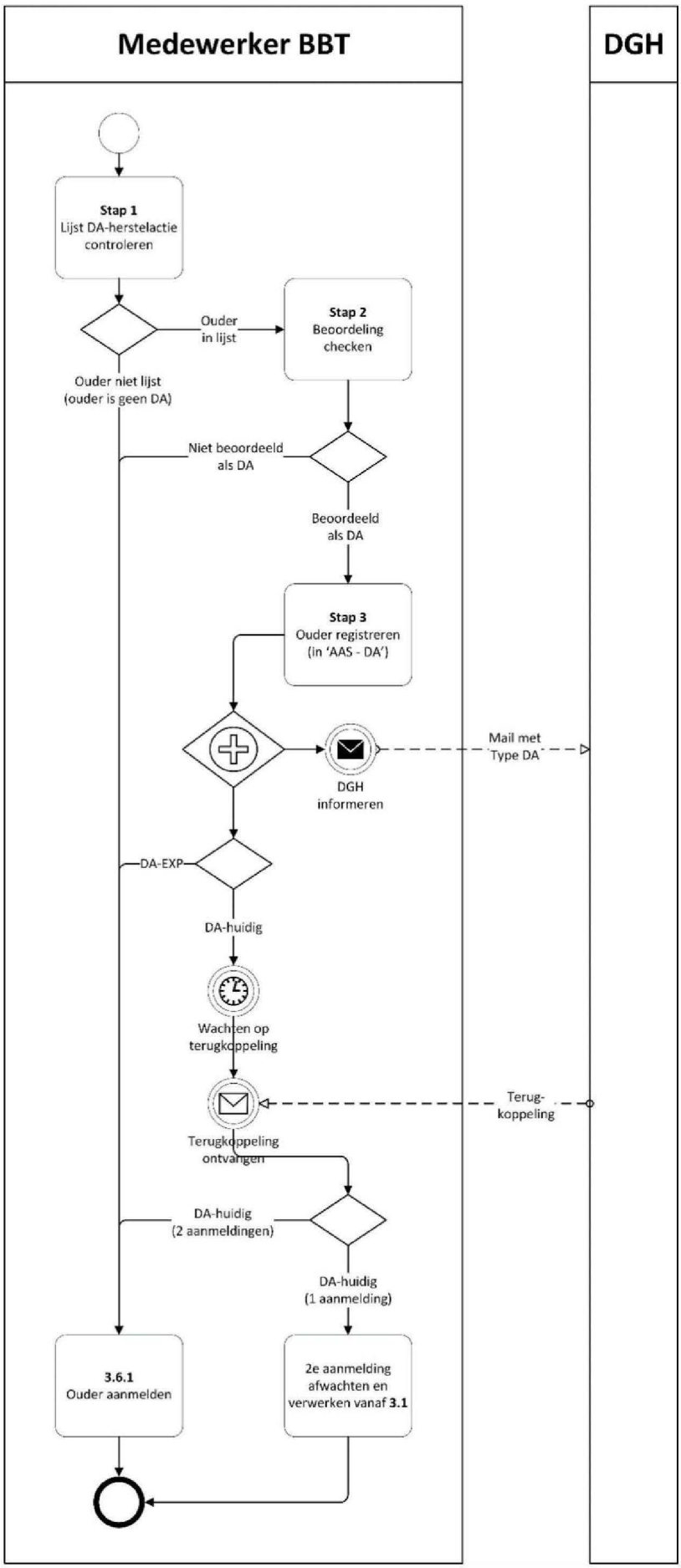
Er zijn drie verschillende situaties:

- DA-EXP: De standaard-acceptatiebrief kan verstuurd worden. Ga verder bij '3.6.1 Ouder aanmelden'
- DA-Huidig (1 aanmelding). Er heeft zich maar één ouder aangemeld. Deze ouder komt On-Hold. Deze aanvraag kan niet verwerkt worden totdat de aanmelding van de tweede ouder binnen is. Daarnaast moet er bekend zijn wie de hoofd- en mede-aanvrager is.
- DA-Huidig (2 aanmeldingen). Beide ouders hebben zich aangemeld voor de SGH. Deze ouders komen On-Hold. Deze aanvragen kunnen niet verwerkt worden totdat de hoofd- en mede-aanvrager bekend is.

Voor DA-Huidig is het aan DGH om terug te koppelen wie de hoofd- en mede-aanvrager is. Zodra dit bekend is en er zijn 2 aanmeldingen binnen dan kan naar de ouders die voldoen aan alle criteria de acceptatiebrief verstuurd worden.

⚠ **Let op:** Het zou kunnen dat een ouder meerdere toeslagpartners heeft gehad, Je benoemt dan elke toeslagpartner in dezelfde mail aan DGH.

Beslisboom bij Check op Dubbele Aanvragers



3.6.1 Ouder aanmelden

Stap 1: Als de ouder voldoet aan de criteria, noteer je de gegevens van de ouder op de lijst 'AAS Geaccepteerd'. Deze staat op de CP pagina (klik hier).

In het bestand staat welke informatie je op de regels moet invullen.

Stap 2: Ga in TVS naar het klantbeeld van de ouder en klik link in het menu op 'Werkopdracht maken'. Vul de gevraagde rubrieken als volgt in:

⚠ **Let op:** bij UHT Serviceteam worden ook werkopdrachten 'WO: UHT KOT VSO SGH' aangemaakt. Als er al een openstaande 'WO: UHT KOT VSO SGH' in TVS staat voor de ouder hoef je geen nieuwe werkopdracht aan te maken.

Rubriek	Inhoud
Onderwerp	Kies voor WO: UHT KOT VSO SGH
Verbijzondering	Kies voor de verbijzondering 'Aanmelden'
Omschrijving	Leeg laten
Toeslagjaar	Vul hier het actuele jaar
Wanneer bereikbaar	Kies voor 'Niet bellen'
Telefoonnummer	Niet invullen

Sla de Werkopdracht op. De werkopdracht verschijnt vanzelf in 'klantbeeld kantoor' onder 'Lopende zaken'. Laat de werkopdracht open staan.

LET OP: Als er sprake is van DA huidige partners die gezamenlijk de SGH route doorlopen, maak je bij de hoofdaanvrager bovenstaande werkopdracht aan. Kies bij de mede-aanvrager voor de verbijzondering: 'Aanmelden DA'.

*Deze verbijzondering is op het moment van publicatie van de werkinstructie nog in ontwikkeling. Vooruitlopend hier op staat het alvast in de instructie. 13-03 aangevraagd bij 5.1.2e

Stap 3: Brief acceptatie versturen

- Kies in TVS in de linker kolom voor 'Werkopdracht maken'. Je gaat een Workaround wachtstap aanmaken om de brief te kunnen versturen, zonder dat de WO: UHT KOT VSO SGH wordt afgesloten.

⚠ **Let op:** het is belangrijk dat de 'WO: UHT KOT VSO SGH' met verbijzondering 'Aanmelden' blijft openstaan!

- Vul de rubrieken in volgens onderstaand schema:

Rubriek	Inhoud
Onderwerp	Kies voor 'WO: UHT Workaround wachtstap'
Verbijzondering	Kies voor de verbijzondering 'Uitzoekopdracht brief'
Omschrijving	Noteer: Brief UHT-OB AS SGH
Toeslagjaar	Vul hier het actuele jaar
Wanneer bereikbaar	Kies voor 'Niet bellen'
Telefoonnummer	Niet invullen

- Sla de werkopdracht op.

- Als je het werkitem hebt geopend, scrol je naar beneden en klik je op de button 'Brieven'.
- Zoek de brief 'UHT-OB AS SGH ontv bevest aanvr aanv schade via SGH Vx' (UHT-OB AS SGH) op via de zoekfunctie. Selecteer deze brief door op de blauwe button 'Stel kantoorbrief samen' te klikken.
- Vul de gevraagde informatie in. Als je de benodigde rubrieken hebt ingevuld klik je op de blauwe button 'Volgende'.

Aanvulling brief van mede-aanvrager (indien sprake is van DA):

- Indien er sprake is van huidige partners die altijd al bij elkaar zijn geweest, dan pas je de tekst in de bevestigingsbrief op de volgende manier aan:

  Van

  Uw aanvraag is compleet, stuur deze brief naar SGH

  Wij hebben uw aanvraag bekeken. Uw aanvraag is compleet.

  Wij hebben uw aanvraag geaccepteerd. De stichting kan ermee verder.

  Naar

  U staat geregistreerd als dubbele aanvrager

  Uw partner heeft zich aangemeld zodat we de gegevens van u en uw partner gezamenlijk verwerken.

  Indien u ervoor kiest om een C-VSO te ondertekenen, zal u deze samen met uw partner ondertekenen.

- Indien er sprake is van een andere situatie met huidige partners (dus als de huidige partners niet altijd al bij elkaar zijn geweest) moet de aanpassing in de brief eerst worden voorgelegd aan de Vta en een jurist van DGH (via de postbus 5.1.2i @minfin.nl).
- Controleer de brief en klik onder aan de brief op 'Opslaan en afsluiten'. Onder 'Onderhanden acties' staat nu de brief vermeld.
- Bied de brief aan via Centraal Printen UHT, zie hiervoor de werkinstructies op de Kennisbank 'Werkinstructie Centraal Printen UHT'.

⚠ **Let op:** als er sprake is van een gemachtigde bij de ouder, kan er sprake zijn van een prevalerend adres. Dit is dan ook altijd het adres waar de brief naartoe gaat.

⚠ **Let op:** Als het aanmeldformulier door de advocaat van de ouder naar UHT is gemaild, verstuur je de brief wel naar het adres van de ouder (of een prevalerend adres). Je stuurt daarnaast ook een e-mail naar de advocaat waarin je vermeld dat de brief naar de ouder is verstuurd.

Stap 4: Terugkoppelen geaccepteerde ouders in SGH-route met CWS-aanmelding

- Raadpleeg de meest recente versie van het CWS overzicht in de samenwerkingsruimte 'DGH UHT SGH Route'. Controleer of de ouder naar wie een acceptatiebrief is gestuurd op deze lijst aanwezig is. Deze ouder is ook aangemeld bij het CWS.
- Noteer de gegevens van de ouder in het bestand 'Geaccepteerde ouders SGH met CWS'. Een template hiervoor staat op de CP pagina (klik hier). In het bestand staat welke informatie je op de regels moet invullen. Sla het bestand op met de huidige datum in de naam.
- Aan het eind van de dag deel je het ingevulde bestand op de SWR: DGH UHT SGH Route in de map 4. CWS overzichten > van UHTnaarDGH. Het opgeslagen bestand verwijder je weer van de CP pagina.

3.6.2 Aanvraag voldoet niet aan criteria en de ouder wordt daarover geïnformeerd.

Stap 1: Als de ouder niet voldoet aan de criteria, noteer je de gegevens van de ouder op de lijst 'AAS Af te wijzen'. Deze lijst staat op de CP pagina (klik hier).

- Vul kolom A t/m F in op het moment dat je constateert dat de ouder niet voldoet aan de criteria
- Geef via de postbus 5.1.2i @minfin.nl door dat een ouder niet voldoet aan de criteria. Je vermeld hierbij aan wel criteria de ouder niet voldoet.
- Zodra DGH heeft bevestigd dat de ouder is geïnformeerd, vul je kolom G en ga je verder met stap 2

Stap 2: Ga in TVS naar het klantbeeld van de ouder en klik link in het menu op 'Werkopdracht maken'. Vul de gevraagde rubrieken als volgt in:

Rubriek	**Inhoud**
Onderwerp	Kies voor WO: UHT KOT VSO SGH
Verbijzondering	Kies voor de verbijzondering 'Afwijzen'
Omschrijving	Leeg laten
Toeslagjaar	Vul hier het actuele jaar
Wanneer bereikbaar	Kies voor 'Niet bellen'
Telefoonnummer	Niet invullen

Sla de Werkopdracht op. De werkopdracht verschijnt vanzelf in 'klantbeeld kantoor' onder 'Lopende zaken'. Laat de werkopdracht open staan.

Stap 3: Brief 'voldoet niet aan criteria' versturen

- Claim de openstaande werkopdracht 'WO: WO: UHT KOT VSO SGH' met de verbijzondering 'Afwijzen' die bij 'Lopende zaken' staat in TVS. Dit doe je door de stappen bij het onderdeel 'Claimen werkitem' uit de 'Module Claimen, ontclaimen en overnemen werkitem' uit te voeren.
- Als je het werkitem hebt geopend, scrol je naar beneden en klik je op de button 'Brieven'.
- Zoek de brief 'UHT-AS SGH A aanvraag werkelijke schade geen SGH route V1' op via de zoekfunctie. Selecteer deze brief door op de button 'Stel kantoorbrief samen' te klikken.
- Vul de gevraagde informatie in. Als je de benodigde rubrieken hebt ingevuld klik je op de button 'Volgende'.
- Controleer de brief en klik onder aan de brief op 'Opslaan en afsluiten'. Onder 'Onderhanden acties' staat nu de brief vermeld.
- Rond het werkitem af. Klik op 'Afronden'. Waarna een pop-up verschijnt. Kies het huidige jaar.
- Bied de brief aan via Centraal Printen UHT, zie hiervoor de werkinstructies op de Kennisbank 'Werkinstructie Centraal Printen UHT'.

⚠ **Let op:** als er sprake is van een gemachtigde bij de ouder, kan er sprake zijn van een prevalerend adres. Dit is dan ook altijd het adres waar de brief naartoe gaat.

⚠ **Let op:** Als het aanmeldformulier door de advocaat van de ouder naar UHT is gemaild, verstuur je de brief wel naar het adres van de ouder (of een prevalerend adres). Je stuurt daarnaast ook een e-mail naar de advocaat waarin je vermeld dat de brief naar de ouder is verstuurd.

Extra:

Als er geen reactie komt vanuit de postbus, dan zijn er een aantal contactpersonen beschikbaar. De contactgegevens zijn te vinden op de CP pagina

3.7 Opslaan outputformulier casuïstiektafel

In de VSO route via de SGH is incidenteel sprake van een casus die op een casuïstiektafel wordt besproken. Hierbij zijn Minfin/DGH en SGH aangesloten, maar UHT niet. Output van de casuïstiektafel is een outputformulier. Op dit formulier staat wat er over de ouder van de betreffende casus besproken is en wat de uitkomst is. Vaak gaat dit over het wel of niet toelaten van een ouder in de SGH route.

Als een ouder op de casuïstiektafel is besproken en de uitkomst is relevant voor UHT om vast te leggen (bijvoorbeeld: er is sprake van afwijking van de kaders), wordt het outputformulier via DGH met UHT gedeeld. Dit formulier moet in Digitaal Archief van TVS worden opgeslagen.

Stap 1: Open het outputformulier. Zorg dat je hem op een eigen locatie opslaat, zodat je hem bij de ouder in TVS (Digitaal Archief) kunt opslaan.

⚠ **Let op:** zodra het outputformulier in het Digitaal Archief staat, verwijder je het document weer van je eigen locatie!

Stap 2: Open TVS en zoek de ouder op door het BSN in te vullen bij 'Burger selecteren'

Stap 3: Ga naar het 'Uploaden naar archief' (links in het menu in TVS). Klik vervolgens op 'Document(en) toevoegen'.

Controleer of het BSN in het digitaal archief overeenkomt met het BSN dat je in kantoorportaal open hebt staan. De bestanden worden toegevoegd aan het BSN dat open staat in kantoorportaal.

Stap 4: Kies in het pop-up kader dat verschijnt voor de volgende opties:

Soort document	Kies hier voor de optie: 'UHT Verantwoordingsdocument'
Toeslagjaar	Vul hier het huidige jaartal in.
Soort dossier	'Outputform casuïstiek SGH MinFin'
Toeslagsoort	Kies voor 'Kinderopvangtoeslag'
Bestanden	Selecteer hier het outputformulier
Richting	Selecteer 'Intern'
Toelichting	nvt

Klik vervolgens op de 'Toevoegen' en daarna op 'Uploaden'. Als het document succesvol is ge-upload verschijnt de melding 'documenten zijn succesvol verzonden'.

⚠ **Let op:** dit betreft twee verschillende stappen (toevoegen en uploaden). Deze moeten beide worden uitgevoerd!

Reacties (0) Versies (14) Bijlagen (2) Info

Er zijn geen reacties.

Reactie toevoegen

Feed voor deze pagina | Feed voor deze reacties

Behandelkader Klachtenproces

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	01-11-2022	Eerste proefversie
0.2	27-1-2023	Aangepaste proefversie
0.3	14-2-2023	Aanpassingen na feedback klacht coördinatoren, o.a.: - Inhoudelijke feedback - Tekstuele feedback - Terminologie burger i.p.v. klager - Enkele verschillen t.o.v. toeslagen regulier uit de WI gehaald
0.8	1-3-2023	- Input VACO verwerkt - Links en verwijzingen toegevoegd naar o.a. website NO en interne documenten
0.9	07-11-2023	Versie voor sign-off. *Het behandelkader was in maart 2023 klaar voor sign-off. In oktober 2023 is deze geactualiseerd.*
1.0	07-11-2023	Definitieve versie, inclusief akkoord van gedelegeerd proceseigenaar en proceseigenaar.
1.1	30-09-2025	Wijzigingen mbt uniforme afhandeling formele/informele afhandeling

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....2
2. Wettelijk kader/Juridisch kader.....5
3. Behandeling.....7
4. Bronnen/te gebruiken systemen.....11
5. Output.....11

1. Algemeen

Aanleiding:
Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen. Binnen Toeslagen Regulier is een klachtenprocedure opgesteld. Bij de oprichting van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) is ook direct een separaat klachtenteam ingesteld dat klachten van ouders behandelt over de uitvoering van de hersteloperatie. Bij de inrichting van de klachtenprocedure is aansluiting gezocht bij de reeds bestaande klachtenprocedure van Toeslagen Regulier.

De klachtenafhandeling is vervolgens uitgebreid met klachten van kinderen (Kindregeling) ex-partners (ex-partner regeling) en burgers in het algemeen (HZK regelingen). Doordat niet meer alleen klachten van ouders binnenkomen bij de UHT, wordt voor indieners van een klacht de term 'burger' gebruikt.

Doel:
De doelen van de klachtbehandeling zijn als volgt:

1. Help de burger op weg
Bij de eerste doelstelling ligt de focus op de burger. Het is mogelijk de klacht weg te nemen door uitleg te geven over het handelen van onze organisatie of door een gemaakte fout te herstellen.

Verder kan een burger geholpen worden door een verwijzing naar- of contact te leggen met het juiste onderdeel / team binnen de UHT zoals het Team Bezwaar, Beroepen Advies Commissie (BAC) of de Commissie Werkelijke Schade (CWS).

2. Toon begrip en aandacht voor de burger en werk hiermee aan het herstel van vertrouwen
Bij de tweede doelstelling is het zijn van een luisterend oor voor de burger het belangrijkste. Het serieus nemen van de burger en zijn klachten draagt bij in het herstel van het vertrouwen van de burger in de overheid en de UHT in het bijzonder.

3. Leer van klachten en voorkom deze.
Bij het derde doel van de klachtbehandeling ligt de nadruk op de eigen organisatie (UHT). Wat kunnen we leren van de ingediende klachten en kunnen we soortgelijke klachten in de toekomst voorkomen. Ingediende klachten zijn de input over hoe de UHT functioneert. De reflectie hier gaat vooral over:

- hoe is het handelen van de UHT overgekomen op de burger;
- wat is de reden dat dit zo is overgekomen op de burger;
- wat zijn de verbeterpunten en op welke manier kan dit gerealiseerd worden.

Bij de behandeling van de klacht dient altijd gekeken te worden naar mogelijke verbeterpunten en deze actief terug te koppelen via signaalmanagement of via de klachtcoördinator. Een verbeterpunt kan ook betrekking op het eigen Klachtenteam hebben en daarbinnen gerealiseerd worden.

Soorten klachten
Binnen de UHT krijgen klachten zowel een classificatie- als een onderwerp toegekend. Beide worden vastgelegd in KBB.

- Classificaties zeggen iets over de aard van de klacht. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan klachten over tijdigheid, - bereikbaarheid of – bejegening.

- De onderwerpen zeggen iets over de inhoud van de klacht en over welk gedeelte van het proces een klacht wordt ingediend. Het onderwerp wordt vastgelegd met een # (hashtag). Te denken valt aan bijvoorbeeld '#600 Serviceteam' of '#910 IGS'.

Samenloop van type klachten komt ook voor, waarbij een burger bijvoorbeeld klaagt over meerdere regelingen of over meerdere medewerkers.

In de werkinstructie zijn alle mogelijke classificaties en onderwerpen vastgelegd.

Bestuurlijke informatie, de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).
De KPI's worden voor het klachtenteam jaarlijks vastgesteld. Er wordt gestuurd op een aantal onderwerpen, namelijk: AWB- conform behandelen, binnen 6 weken afhandelen van een klacht en binnen 7 kalenderdagen contact opnemen met de burger na het binnenkrijgen van een klacht.

Samenhang met andere processen:
- Integrale beoordeling
- Compensatie
- O/GS Tegemoetkoming
- Reguliere Klachtenproces (Toeslagen regulier)
- Ingebrekestelling (IGS)
- Serviceteam/Start behandeling
- Verzoek Persoonlijk Dossier
- Nazorg (indien nodig)
- Bezwaar
- Beroep
- Werkelijke Schade
- CNR – Kindregeling / ex-partnerregeling/HZK

Actoren en rollen:

De Backoffice
Zorgt voor administratieve ondersteuning binnen het klachtenteam. Boekt klachten in KBB en voert werkopdrachten op in TVS. Geleidt reacties (niet zijnde klachten) door naar de organisatie. Verstuurt ontvangstbevestigingen. Zorgt voor een eerste beoordeling van een klacht. De backoffice checkt dagelijks alle kanalen van binnenkomst om te waarborgen dat er geen klachten gemist worden en dat klachten tijdig opgepakt worden.

De klachtbehandelaar
Behandelt klachten. Draagt bij aan signaalmanagement en aan de verbetering van het klachtproces.

Supportteam
Het supportteam bestaat uit een aantal medewerkers die veel ervaring hebben met de verschillende systemen die binnen Toeslagen gebruikt worden en waaruit het klachtenteam haar informatie haalt voor de behandeling binnen de UHT. Zij zijn beschikbaar om vragen aan te stellen over de interpretatie van gegevens in systemen, te helpen bij het vinden van documenten in oude systemen of met registratie. Vragen aan het supportteam kunnen per mail worden verstuurd naar: 5.1.2i

5.1.2i

De klachtcoördinator
Is inhoudelijk aanspreekpunt voor het klachtproces. Draagt zorg voor kwaliteitscontrole. Vervult een voortrekkersrol bij de verbetering van het klachtproces. Draagt bij aan signaalmanagement. Is

contactpersoon Nationale ombudsman en contactpersoon voor de andere dienstonderdelen van de Belastingdienst, het Ministerie van Financiën en externe partijen.

Vaktechnisch adviseur (VTA)
Dit is het eerste aanspreekpunt voor de klachtbehandelaars indien ondersteuning nodig is.

Vaktechnisch coördinator klachten (hierna: VACO)
Er is een VACO beschikbaar om te ondersteunen bij inhoudelijke vragen waar de klachtbehandelaars samen met de VTA niet uitkomen. Deze vragen kunnen rechtstreeks aan de VACO gesteld worden.

Interne kwaliteitscontrole (in ontwikkeling)
De kwaliteitscontrole is er enerzijds om de klachtafhandeling snel op kwaliteit te kunnen beoordelen. Anderzijds maakt de kwaliteitscontrole het mogelijk om rapportages uit te brengen over de kwaliteit en de voortgang van de kwaliteit van het werk. Het doel van de kwaliteitscontrole is om inzicht te bieden in de kwaliteit van het werk en de ontwikkelbehoeften (van het gehele team) op het gebied van kwaliteit. De klachtbehandeling wordt op een aantal kwaliteitsaspecten gecontroleerd. Deze zijn verdeeld in vier categorieën die de basis vormen van een kwalitatieve klachtafhandeling. Dit zijn: AWB-eisen, administratie, inhoudelijk en communicatief.

2. Wettelijk kader/Juridisch kader

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)
In juli 1999 is de klachtregeling opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna Awb). Dit wettelijk kader is een waarborg voor zorgvuldige klachtbehandeling en het fundament van ons klachtenproces. De klachtregeling is complementair aan de regeling van bezwaar en beroep tegen besluiten uit de hoofdstukken 6 t/m 8 Awb.

Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een rechtens niet-bindend oordeel over het overheidshandelen. Het doel van de regeling is dus niet het openen van een rechtsgang waarlangs kan worden opgekomen tegen besluiten.

Anders dan bij de beoordeling van besluiten door de rechter is bij klachtbehandeling het toetsingskader niet beperkt tot de rechtmatigheid. Bij klachtbehandeling wordt namelijk bekeken of het bestuursorgaan zich tegenover een burger behoorlijk heeft gedragen, wat een ruimere toetsing inhoudt. De rechtmatigheid maakt wel deel uit van de behoorlijkheidsnormen waaraan bij klachtbehandeling wordt getoetst. Onder omstandigheden kan de voorgestelde, eenvoudig toegankelijke klachtprocedure een alternatief zijn voor een gang naar de rechter. De klachtprocedure mag niet oneigenlijk worden gebruikt om een besluit inhoudelijk aan de orde te stellen. Daarvoor bestaat bezwaar en beroep.

Bij klachten kan gedacht worden aan situaties waarbij het de burger meer gaat om een nadere uitleg van een besluit of van de gang van zaken. Zo kan een bezwaarprocedure of een dure en arbeidsintensieve gang naar de rechter worden voorkomen. Je ziet tegenwoordig overigens dat de aard van een zitting in de bestuursrechtspraak verandert. De rechter wil veel vaker dat een bestreden besluit veel meer wordt uitgelegd. Dat kan in bepaalde gevallen ook in een klachtprocedure.

De behoorlijkheidsvereisten van de Nationale ombudsman
Aan de hand van deze vereisten toetst de Nationale ombudsman of wij ons al dan niet behoorlijk hebben gedragen. Dat doet hij in een klachtprocedure of uit eigen beweging. Deze behoorlijkheidsvereisten vormen in zekere zin onze gedragscode.

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- Open en duidelijk
- Respectvol
- Betrokken en oplossingsgericht
- Eerlijk en betrouwbaar

In de brochure 'Behoorlijkheidswijzer' van de Nationale ombudsman worden de behoorlijkheidsvereisten verder uitgelegd. De brochure is te downloaden op de website van de Nationale ombudsman (https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer).

Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling
Met zijn uitgebreide visie biedt de nationale ombudsman nog meer handvatten voor een professionele klachtafhandeling. Zo is er een ombudsvisie op professionele klachtbehandeling uit 2018 te vinden op de website (link: https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties/onderzoeken/2018005-ombudsvisie-op-professionele-klachtbehandeling)

Er zijn ook meerdere rapporten beschikbaar op de website van de nationale ombudsman die een interessante aanvulling zijn op dit rapport, maar waarbij de UHT niet direct de doelgroep vormt. Bijvoorbeeld:

- De ombudsvisie voor de gemeenten
- De ombudsvisie op de digitalisering door de overheid

Discriminatieklachten
Als een burger zich gediscrimineerd voelt door de Belastingdienst in de toeslagenaffaire dan kan die een klacht indienen bij het College voor de Rechten van de Mens. De Belastingdienst zal een uitspraak van het College altijd volgen. Zie hiervoor ook:

- https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/over-uht/websites-van-organisaties/#h-college-voor-de-rechten-van-de-mens
- https://klachtenformulier.mensenrechten.nl/#/

Het verschil tussen een bezwaarschrift, een beroep tegen besluiten en een klacht

Bezwaarschrift:
Een bezwaarschrift is een schriftelijk stuk waarmee een beslissing van een bestuursorgaan wordt aangevochten. Het bezwaarschrift moet worden ingediend bij het bestuursorgaan dat de beslissing heeft genomen (art. 6:4, lid 1 Algemene wet bestuursrecht).

Een bezwaar kan per post of digitaal worden ingediend. Voor het digitaal indienen van een bezwaar, kan een burger of gemachtigde een link aanvragen via de website. Op de toeslagen herstelpagina van de Belastingdienst onder 'Bezwaar maken' staat uitgelegd hoe dit werkt.

Beroep:
Indien een belanghebbende het niet eens is met de beslissing op bezwaar, kan beroep ingesteld worden bij de rechtbank. Tegen een uitspraak van een rechtbank staat in beginsel hoger beroep open bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. Bij bekendmaking van de beslissing van bezwaar aan de belanghebbende moet melding gemaakt worden van de openstaande rechtsmiddelen. Hierbij dient worden vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld.

Klacht:
Het begrip klacht is in de Awb niet nader gedefinieerd. Reden hiervan is om zo weinig mogelijk beperkingen te verbinden aan het indienen van een klacht. Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop (een medewerker onder verantwoordelijkheid van) UHT zich in een bepaalde situatie heeft gedragen. In een brief die als klacht moet worden behandeld hoeft dus niet met grote letters het woord klacht voor te komen.

3. Behandeling

3.1 Procesplaat:
De procesplaat klachten staat op de kennisbank onder:

Cluster Service -> Klacht -> Over Klacht -> Procesflow Klacht

3.2 Hoe kan de burger een klacht indienen?
Op de website van de UHT staat een aparte informatiepagina over het indienen van een klacht: https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/klacht-indienen/. De burger kan via verschillende kanalen een klacht indienen.

Telefonisch:
Als eerste optie bieden we aan om bij een klacht telefonisch contact te zoeken met het Serviceteam. Bij het Serviceteam wordt een korte intake van de klacht gedaan. Dit kan helpen bij het inzichtelijk krijgen van de aard van de klacht en eventueel kunnen direct antwoorden gegeven worden. Na deze intake komt de klacht terecht bij het klachtenteam.

Digitale klachtenformulier:
Daarnaast bieden we de mogelijkheid om de klacht via het digitale klachtenformulier in te dienen. Het digitale klachtenformulier is een formulier van de Belastingdienst, Toeslagen, UHT en Douane samen. Wanneer een burger de klacht over het organisatieonderdeel Toeslagen indient met als onderwerp afhandeling van problemen met de KOT invult, komt de klacht binnen bij UHT Klachten_Postbus. Hier vallen ook de nieuwe regelingen onder. Deze mailbox wordt dagelijks bewaakt door de backoffice van het klachtenteam.

Schriftelijk:
Een klacht kan ook schriftelijk worden ingediend. Dat kan in een brief of met behulp van het formulier op de website. Beide worden door de burger naar Heerlen gestuurd. Vanuit Heerlen wordt het formulier doorgestuurd naar Toeslagen Regulier die toetst of het een klacht bestemd voor UHT is. Als een klacht aan de UHT klachtenpostbus is doorgestuurd wordt deze door de backoffice in KBB opgevoerd.

3.3 Vuistregels:
De vuistregels zijn bedoeld als richtlijn voor de verschillende stappen in de klachtbehandeling.

De klachtenprocedure is er niet voor bedoeld om beslissingen inhoudelijk ter discussie te stellen (de klachtenprocedure mag niet oneigenlijk worden aangewend). Daarvoor bestaat de bezwaar- en beroepschriftenprocedure. Als een klacht toch een bezwaar is, stuur die dan door (via de backoffice) naar het bezwarenteam. Overleg bij twijfel met de klachtcoördinator. Bij de klachtbehandeling kunnen wel problemen worden opgelost. Klachtbehandeling kan wel aanleiding vormen tot een nieuwe berekening van een toeslag.

Binnenkomst:
Wees alert op klachten en wees laagdrempelig. Handel klachten voortvarend af.
Bij voorkeur binnen zes weken, op z'n langst binnen 10 weken. Langere behandelduur is alleen mogelijk als de burger daarmee instemt. Ga terughoudend om met de bevoegdheid om op grond van artikel 9:8 Awb een klacht niet in behandeling te hoeven nemen. Het is vooral belangrijk om duidelijk uit te leggen waarom een ingediende klacht niet als zodanig in behandeling wordt genomen.

Waar gaat de klacht over?
Verken het probleem van de burger en doe navraag bij de PZB-er indien er sprake is van een PZB.

Leg persoonlijk contact met de burger. Zorg voor een duidelijke uitleg over het verloop van de klachtbehandeling. Informeer, indien de klacht daartoe aanleiding geeft, de Persoonlijk Zaakbehandelaar (PZB).

Is er een oplossing? Los het probleem dan op.
Soms ligt de oplossing niet in een snelle praktische handeling, maar juist in een goed gesprek. Zodat de burger (alsnog) het gevoel krijgt gehoord te zijn. Tijdens zo'n gesprek is er ruimte om uit te leggen wat wij precies doen en mogen doen, en wat iemand gelet daarop van ons kan verwachten. Soms kan als gebaar van goede wil een bloemenboeket gestuurd worden. Zeg geen zaken toe die niet gerealiseerd kunnen worden. Dit heeft met name betrekking op voortgangsklachten. Er wordt gewerkt met een prioriteringskader om alle burgers op een eerlijke wijze te behandelen.

Geen oplossing? Geef zo nodig een oordeel.
Soms moet dit met een formeel standpunt over de klacht, maar vaak kan een klacht toch naar tevredenheid worden afgehandeld met goede uitleg. Probeer de klacht daarom altijd eerst 'informeel' (met instemming van de burger) af te handelen. Als bij nader inzien blijkt dat de klacht toch niet naar tevredenheid is behandeld, kan de klachtbehandeling eenvoudig worden hervat.

Afronding.
Geef gemotiveerde duidelijkheid.
De (telefonische) informele afhandeling van een klacht wordt altijd schriftelijk (afhankelijk van het voorkeurskanaal, per mail of brief) bevestigd. Op die manier kunnen misverstanden over de afhandeling van het dossier worden voorkomen. Een formeel oordeel over een klacht wordt altijd schriftelijk (per post of brief via mail) meegedeeld. Die brief wordt namens de Directeur-Generaal ondertekend.
Als iemand het niet met het formele oordeel eens is, kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale ombudsman of een van de Commissies voor Verzoekschriften van de Eerste of Tweede Kamer. Daarnaast kan voor aanvullende schade contact gezocht worden met de Commissie Werkelijke Schade. Breng de burger hiervan op de hoogte en geef aan dat de PZB-er de burger hier in kan begeleiden.

Leer van de klacht.
Wij kunnen alleen leren van klachten als wij die klachten zien, horen en onthouden. Registreer alle klachten (dus ook signalen en meldingen) zodat ze goed geanalyseerd kunnen worden. Zorg altijd voor een nauwkeurige registratie van de klacht en eventueel daaruit voorvloeiende verbetersignalen, ten behoeve van analyses achteraf. Deel de leerpunten altijd met de klachtcoördinator of leg deze vast via signaalmanagement. De klachtcoördinator draagt zorg voor doorgeleiding naar de (gedelegeerde) proceseigenaar en stemt het leerpunt verder af.

3.4 Klachtbehandeling:
De klachtbehandeling is in zeven stappen weer te geven:

1. Ontvangen en registreren;
2. Eerste beoordeling en classificeren;
3. Behandelen;
4. Informele afhandeling;
5. Formele afhandeling (optioneel);
6. Verdagen en verlengen behandeltermijn (optioneel);
7. Administratieve afhandeling.

Stap 1: Ontvangen en registreren

Zoals in hoofdstuk 3.2 al benoemd kunnen klachten via drie verschillende kanalen worden ingediend: telefonisch, digitaal of schriftelijk.

Stap 2: Eerste beoordeling en classificeren
Na ontvangst gaat de backoffice over op het beoordelen van de reactie waarbij wordt gekeken of de reactie betrekking heeft op de Belastingdienst/UHT of niet. Ook wordt beoordeeld of het om een klacht of om een andere reactie gaat, zoals bijvoorbeeld een bezwaarschrift, een herzieningsverzoek of een verzoek om schadevergoeding. Zo nodig wordt de klacht overgedragen aan het juiste dienstonderdeel of team. De indiener van de reactie ontvangt altijd een ontvangstbevestiging met relevante informatie over de procedure.

Stap 3: Behandelen
Het uitgangspunt is om een klacht met expliciete instemming van de burger informeel en telefonisch af te handelen. De klachtbehandelaar schept hierbij duidelijkheid richting de burger en toont begrip voor diens situatie. De afhandeling wordt altijd schriftelijk bevestigd om misverstanden te voorkomen. Als de burger een PZB heeft wordt deze, als daar behoefte aan is bij de burger, betrokken bij het proces van klachtafhandeling.

Stap 4: Informele afhandeling
Informele afhandeling kan op twee manieren tot stand komen:
- telefonisch, gedurende de behandeling van de klacht met de burger; of
- niet telefonisch (wel na telefonisch contact)

Bij telefonisch afhandeling is het van belang dat de klachtbehandelaar de uitkomsten van het gesprek in de notities vastlegt, de oplossing(en) in gang zet en een schriftelijke bevestiging aan de burger verstuurt met daarbij contactgegevens. Een verwijzing naar externe klachteninstanties is bij informele afhandeling niet noodzakelijk maar mag wel. Zo vergewist de klachtbehandelaar zich ervan dat de klacht goed is begrepen en dat de klacht met instemming is afgehandeld. Ook heeft de burger zo de mogelijkheid om de klachtbehandeling eventueel te laten hervatten (laagdrempelig).

Als de klacht niet telefonisch wordt afgehandeld ontvangt de burger een brief of e-mail met een uitleg van de bevindingen, de ondernomen acties, en de eventuele oplossing. Daarbij worden geen termen van een formeel oordeel (zoals gegrond, ongegrond enz) opgenomen. Dit wekt bij de klager mogelijk de indruk dat de klacht toch formeel is afgehandeld.
In de brief staat de mogelijkheid om contact op te nemen expliciet benoemd. Bij geen reactie na vier weken gaan we er van uit dat de burger tevreden is.

Indien nodig worden alle overige betrokkenen over de afhandeling van de klacht geïnformeerd. (beklaagde medewerker, Nationale ombudsman, Ministerie van Financiën etc).

Stap 5: Formele afhandeling (optioneel)
Een klacht wordt formeel afgehandeld als:
- de burger om een (officieel) standpunt over zijn klacht vraagt;
- een klacht (ook in tweede instantie) niet informeel kan worden afgehandeld.

Onderdeel van formele afhandeling is een hoorzitting als daar behoefte aan is bij de burger. Dit gesprek vindt plaats op het kantoor van de Belastingdienst/Toeslagen of op het kantoor van de Belastingdienst in de regio van de burger. Van het gesprek wordt een verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan de burger wordt gestuurd. Als deze niet binnen twee weken reageert wordt de afhandeling van de klacht hervat. Indien nodig wordt het verslag aangepast naar aanleiding van de reactie van de burger.

De burger ontvangt een formele afdoeningsbrief (via de post of mail) met daarin een klachtomschrijving, de bevindingen, het formele oordeel en een duidelijke motivering. Daarbij ook verwijzing naar de externe klachteninstanties: de Nationale Ombudsman en de Commissies voor de Verzoekschriften. Ondertekening vindt plaats door de Directeur-Generaal.

Indien nodig worden alle overige betrokkenen over de afhandeling van de klacht geïnformeerd. (beklaagde medewerker, Nationale ombudsman, Ministerie van Financiën etc).

Stap 6: Verdagen en verlengen behandeltermijn (optioneel)
Als het niet lukt om de klacht binnen zes weken (vanaf datum ontvangst klacht bij UHT) af te handelen wordt de afhandeling met vier weken verdaagd. De burger wordt hier telefonisch over benaderd en een week voor het verstrijken van de termijn wordt een brief verstuurd (verdaagbrief KLA06).

Indien na de termijn van 10 weken de klacht nog niet is afgehandeld wordt uiterlijk drie weken voor het verstrijken van de termijn gevraagd of de burger instemt met verder uitstel. Dit gebeurt bij voorkeur telefonisch of anders schriftelijk met de brief KLA07. Dit gebeurt met vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de klacht alsnog zal worden afgehandeld.

Stap7: Administratieve afhandeling
Een klacht wordt afgehandeld in de systemen KBB en TVS. Indien nodig wordt nazorg verleend.

Indien een klacht aanleiding geeft om het proces te verbeteren moet een leersignaal worden afgegeven bij de klachtcoördinator of via signaalmanagement.

4. Bronnen/te gebruiken systemen

- UHT Begrippen Wiki (Community op ConnectPeople)
- Kennisbank UHT (Link)
- KBB
- TVS
- Het Handboek Toeslagen (Link)

5. Output

Brieven:

- Schriftelijke ontvangstbevestiging (KLV08)
- Brief naar de burger met het verzoek contact op te nemen
- Brief of e-mail met een uitleg van de bevindingen, de ondernomen acties, en de eventuele oplossing informele afhandeling.
- Formele afhandelbrief
- Brief klacht niet in behandeling c. art. 9:8 Awb
- Verdaagbrief termijn afhandeling langer dan 6 weken (KLA06)
- Brief verzoek expliciete toestemming klachtafwikkeling langer dan 10 weken (KLA07)
- Bief afwikkeling team Nazorg

Werkinstructie Klachtafhandeling

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	27-01-2023	Eerste proefversie
0.2	15-02-2023	Enkele wijzigingen n.a.v. 1e feedbackronde BHK met klacht coördinatoren, o.a.: - Terminologie aangepast (burger i.p.v. ouder) - Backoffice i.p.v. administratief ondersteuner - Klacht via PZB niet meer als expliciete optie in de WI
0.3	23-02-2023	- Bestaande instructies en documenten van CP gehaald en verwerkt
0.31	01-03-2023	Feedback uit 4-ogen principe verwerkt in het document.
0.4	10-05-2023	Input vanuit backoffice klachtenteam verwerkt
0.5	13-09-2023	Instructie aangepast na twee werksessies met klachtbehandelaar en medewerker backoffice.
0.6	03-10-2023	Aanpassingen na review klachtbehandelaar en backoffice
0.9	07-11-2023	Feedback van klachtcoördinatoren en backoffice verwerkt. Afkortingen en definitielijst er uit gehaald. Klaar voor sign-off.
1.0	07-11-2023	Definitieve versie van de instructie, inclusief akkoord van gedelegeerd proceseigenaar en proceseigenaar.
1.1	10.02.2025	Concept met aanpassingen van klachtbehandelaren 5.1.2e
2.0	31-03-2025	Review Procesregie + akkoord gedelegeerd proceseigenaar
2.1	30-09-2025	Wijzigingen mbt uniforme afhandeling formele afhandeling

Inhoudsopgave

1. Algemeen 3
2. Processchema 3
3. Afhandeling 4
1. Binnenkomst klacht 4
2. Opvoeren klacht 5
2.1 Opvoeren klacht in KBB 5
2.2 Opvoeren klacht in TVS 7
2.3 Gemachtigde / vertegenwoordiger 9
2.4 Data uit TVS ophalen (9044) 10
3. Versturen ontvangstbevestiging 11
4. Beoordelen en verdelen klachten 13
4.1 Beoordelen klacht 13
4.2 Verdelen klachten 14
5. Behandelen klacht 15
5.1 In kaart brengen klacht 15
5.2 1e oudercontact 17
5.3 Inhoudelijk behandelen klacht 19
5.3.1 Bloemen versturen 20
5.3.2 Bejegeningsklacht 21
5.4 Afhandelen klacht 22
5.4.1 Formele afhandeling 28
5.4.2 Foutieve klacht afsluiten in KBB 28
5.4.3 Klacht niet in behandeling nemen 28
6. Verdagen en verlengen 29
6.1 Verdagen 29
6.2 Verlengen 29
7. Nationale ombudsman 30
8. Controle behandeltermijnen in KBB 31
9. Nazorg 33
10. Leerpunten en Signaalmanagement 34
11. Informatie en documentatie 34
12. Brief verzenden via Centraal Printen 34

1. Algemeen

Doel
Het doel van de Werkinstructie Klachtafhandeling is om:

- inzicht te geven in hoe het klachtenproces verloopt vanaf het moment dat een klacht wordt ingediend totdat een klacht is afgehandeld; en
- rolduidelijkheid te creëren over wie binnen het team Klachten voor welke stap van het klachtenproces verantwoordelijk is

Toepassingsbereik
De Werkinstructie Klachtafhandeling beschrijft hoe een klacht door het team Klachten wordt behandeld.

Beheer
De Werkinstructie Klachtafhandeling wordt beheerd door Centrale Regie. Nieuwe werkwijzen en wijzigingen ten opzichte van eerdere versies staan geel gemarkeerd aangegeven.

Wijzigingen doorgeven
Suggesties voor wijzigingen kunnen worden doorgegeven aan je Teamleider en Klacht coördinator.

2. Processchema



In dit processchema zijn stap 1 t/m 6 van toepassing op de afhandeling van iedere klacht. Punt 7 t/m 10 zijn optioneel en dus niet bij elke klacht aan de orde.

3. Afhandeling

1. Binnenkomst klacht

Een klacht kan op meerdere manieren binnenkomen bij UHT, namelijk telefonisch, digitaal of fysiek. De klacht kan via de Belastingtelefoon, via Toeslagen Klachtenregistratie, via het Centraal Punt Klachten, via de Nationale Ombudsman of via andere afdelingen binnenkomen.

Telefonische klacht
Als een klacht telefonisch wordt ingediend komt deze eerst terecht bij het Serviceteam of het Belastingtelefoon Team. Hier wordt een korte intake van de klacht gedaan. Na de intake komt de klacht terecht bij het Klachtenteam middels het formulier 'Telefonische Klachtaanname Belastingtelefoon'. De klacht wordt aan het UHT klachtenteam overgedragen middels een e-mail aan de postbus (5.1.2i @toeslagen.nl).

Digitale klacht
Digitale klachten komen binnen via de e-mailbox van het klachtenteam. Deze e-mailbox wordt dagelijks uitgelezen door de backoffice.

Schriftelijke klacht
Schriftelijke klachten (fysiek) komen binnen in de centrale postbus/CAP (Centrale Administratieve Processen) in Heerlen. CAP zorgt er voor dat de klacht bij UHT terecht komt.

- CAP maakt in TVS de werkopdracht klacht aan met classificatie 9044 (zie ook paragraaf 2.4)
- CAP slaat de klacht op in DAS. Deze krijgt de zoeksleutel TG44.
- De medewerker CAP stuurt de klacht door naar de postbus van UHT Klachten (5.1.2i 5.1.2i @toeslagen.nl)
- De klachten worden opgeslagen op de Q-schijf (locatie: Q:\5.1.2i 5.1.2i). De backoffice van het UHT klachtenteam haalt hier wekelijks de UHT klachten uit (zie paragraaf 2.2)

Backoffice

De backoffice voert de klacht op in KBB

- Registreer de klacht in KBB (paragraaf 2.1)
- Sla het formulier 'Klachtaanname Belastingtelefoon' op in KBB indien aanwezig

LET OP: als een klacht inclusief eventueel meegestuurde bijlagen groter is dan de maximale grootte van een mail (Lotus), worden er meerdere e-mails gestuurd. De mails van één klacht zijn verbonden door een GZI kenmerk. Dit kenmerk staat in de bijlage (het klachtformulier) van de mail met de klacht. De mails van de bijlagen zijn in de titel al voorzien van het kenmerk.



- Sla de e-mails met binnengekomen klachten op in de map 'in KBB geboekt' in de e-mailbox.
- Registreer de klacht in TVS (zie paragraaf 2.2)

2. Opvoeren klacht

Iedere klacht die bij UHT binnenkomt wordt opgevoerd in de systemen **KBB en TVS**. In paragraaf 2.1 is uitgewerkt hoe een klacht in KBB opgevoerd moet worden, in paragraaf 2.2 staat hoe een werkopdracht voor de klacht in TVS aangemaakt wordt, in paragraaf 2.3 staat informatie over hoe om te gaan met een gemachtigde/vertegenwoordiger en in paragraaf 2.4 staat hoe de data uit TVS moet worden opgehaald.

2.1 Opvoeren klacht in KBB

Alle klachten die bij de Belastingdienst binnenkomen worden geboekt in het systeem Klachtbehandeling Burgers en Bedrijven (hierna: KBB, zie bijlage 1 voor meer informatie). Klachten worden in KBB geclassificeerd (door de klachtbehandelaar) en krijgen een onderwerp toegekend middels een # (hashtag) van de backoffice.

Onderwerpen

Hashtag	Onderwerp		
#100	30K, Proces, Status, Afwijzing	#800	Niet voor UHT, Geen klacht
#200	Integrale beoordeling	#801	Sociale Banken Nederland (SBN)
#300	Klachtenproces, Klachtbehandelaar	#900	Bezwaar
#400	Verzoek Persoonlijk Dossier	#910	Ingebrekestelling (IGS)
#500	Brede Hulpteam		
#510	Acute Nood	#1000	Kindregeling
#600	Serviceteam	#1100	Ex-toeslagpartnerregeling
		#1200	Ouders in het buitenland
#700	Overig	#1300	Huurtoeslag
#701	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	#1400	Zorgtoeslag
#702	Commissie Werkelijke Schade (CWS)	#1500	Kindgebonden budget
#703	Combinatieklacht	#1601	Nabestaandenregeling overleden kind
#704	Het UHT proces	#1602	Nabestaandenregeling overleden ouder
#705	Onduidelijke klacht	#3000	Aansprakelijkstelling, Schadeverzoek

Met opmerkingen 5.1.2e Niet afkorten maar uitschrijven

Met opmerkingen 5.1.2e Vraag:
ook voor Ouderdossier of ander Dossier(s) en dan graag omschrijving aanpassen of aparte # toevoegen

Met opmerkingen 5.1.2e De omschrijving van de # moet aangepast worden naar alle soorten dossiers

Backoffice

De backoffice voert de klacht op in KBB

Postbus-klachten staan in het 'postvak in' of in het postbusmapje 'Nog in te boeken klachten' in de UHT Klachtenpostbus.

- Ga in KBB naar de klacht en vul het BSN in. Indien BSN niet bekend, zoek je deze op in BVR.
- Maak nieuwe klacht aan
- Vul bij afkomst: e-mail adres van degene die de klacht heeft aangeboden
- Vul bij DV-kanaal: brief/belastingtelefoon/e-mail of digitaal klachtformulier
- Dagtekening: neem de datum over die in de brief staat
- Datum binnenkomst: vul de datum in waarop de klacht is binnengekomen bij de Belastingdienst.
- Als de BSN rood kleurt betekent dit dat het BSN nog niet bekend is in KBB.
    - Ga terug naar de hoofdpagina van KBB
    - Ga naar personen en zoek het BSN op. Je krijgt dan vaak geen resultaat.
    - Maak een nieuw persoon aan in KBB/

  Indien het BSN nummer al wel bekend is dan controleer je in TVS of de ingevulde gegevens in KBB overeenkomen met de gegeven in TVS. Ga vervolgens verder met het inboeken van de klacht met de juiste gegevens.

- Lees de bijlagen en voeg de van toepassing zijnde #hashtag toe in KBB (zie overzicht hashtags)
- Zet de #hashtag als eerste in het samenvattingsveld, daarna eén spatie dan de naam, weer een paar spaties en dan het BSN
- Voeg de bijlage(n) toe en controleer of deze leesbaar zijn voor de klachtbehandelaar
- Vul ontbrekende informatie aan
- Kopieer het kenmerk uit de titel van de bijlage en plak achter 'Kenmerk brief'



- Zet klacht op naam van een klachtbehandelaar
- Maak een werkopdracht aan in TVS. Ga naar paragraaf 2.2.
- Stuur een ontvangstbevestiging. Ga naar hoofdstuk 3.

2.2 Opvoeren klacht in TVS

Backoffice

De backoffice maakt een werkopdracht aan in TVS

- Open TVS.
- Vul het BSN van de burger in (rechtsboven) en klik op 'Selecteren'



- Controleer onder 'lopende zaken' en 'meer informatie' of er al een WO is opgevoerd: 'WO-UHT klacht' of 'WO-9044'

- Zo niet, ga dan naar 'Werkopdracht maken'



Het volgende scherm verschijnt:



- Selecteer bij onderwerp 'UHT klacht'
- Verbijzondering: geen
- Omschrijving: Vul het KBB KL nummer en BSN nummer in.
- Toeslagjaar: 2012
- Wanneer bereikbaar: niet bellen
- Telefoonnummer: leeg laten

- Klik op 'Opslaan'. Er verschijnt een melding bovenin het scherm dat de WO is aangemaakt
- Controleer dit onder 'klantbeeld' en 'lopende zaken'. De WO wordt getoond als 'Uitzoekopdracht TSL'



Met opmerkingen 5.1.2e Aanpassing van Backoffice 5.1.2e

- Door links onderin op 'meer informatie' te klikken, kun je meer inzien over de betreffende werkopdrachten.



- Hier kun je door op het + teken te klikken voor de werkopdracht, zien welke stappen er reeds doorlopen zijn voor de betreffende werkopdracht.

- Als je op de omschrijving klikt zie je wat door jou of door een collega is ingevoerd bij het aanmaken van de werkopdracht.

2.3 Gemachtigde / vertegenwoordiger

De klacht kan door een advocaat worden ingediend. De klacht wordt dan met de advocaat opgelost. De advocaat wordt niet standaard als gemachtigde opgevoerd in TVS.

Het kan wel voorkomen dat een burger zich wil laten vertegenwoordigen door een gemachtigde/vertegenwoordiger in alle contacten met UHT. Deze gemachtigde moet dan worden geregistreerd in TVS.

Behandel je een klacht die is ingediend door een gemachtigde die nog niet in TVS is geregistreerd? Raadpleeg dan de 'Module Registreren Gemachtigde in TVS' voor de te ondernemen stappen.

Iemand machtigen: Wij verstrekken géén persoonlijke informatie van belastingplichtigen / toeslaggerechtigden aan personen / derden, behalve wanneer wij hebben kunnen vaststellen dat de betrokkene zelf daarvoor toestemming heeft gegeven.

https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/iemand-machtigen/

Advocaten
Advocaten vragen we in beginsel niet om een machtiging (betreft kan-bepaling in AWB). Bij twijfel over het feit of iemand advocaat is, checken we dit in het landelijk advocaten tableau van de Nova (http://zoekeenadvocaat.advocatenorde.nl) en bij de Raad voor de Rechtsbijstand via http://www.rechtsbijstand.nl/mediation-rechtsbijstand/register-advocaten/)

Staat "de advocaat" hier niet ingeschreven, dan bestaat er twijfel over de advocatenstatus van de betreffende persoon. In dat geval moet je een machtiging opvragen.

Bij twijfel over het feit of iemand wel advocaat van de betreffende burger is, toets je dit bij de burger.

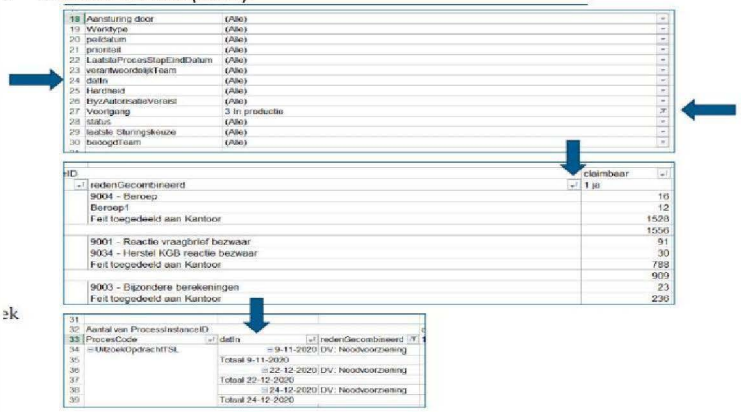
Bij machtiging vindt in beginsel alleen communicatie plaats met de gemachtigde. Als naar oordeel van de klachtbehandelaar het noodzakelijk/handiger is om specifieke info na te vragen bij de burger, dan kan dat nadat we dat afgestemd hebben met de gemachtigde.

2.4 Data uit TVS ophalen (9044)

Backoffice

De backoffice haalt TVS data op uit de rapportage

- Ga naar de volgende locatie op de Q schijf:
  Q:\ 5.1.2i
- Open de map met de gewenste datum
- Open het bestand 'rapport prioriteit'
  - Ga naar tabblad 'in productie'
- Ga naar cel B27
- Klik op het pijltje en selecteer '(Alle)'
- Ga naar cel B33
- Klik op het pijltje en typ de naam van de gewenste werkopdracht: '9044 UHT klacht'
- Selecteer cel A24 (datIn).



- Sleep deze naar de plek tussen cel A33 en B33 en laat los.
- Selecteer vervolgens cel A33 (Procescode). Sleep deze naar een plek tussen regel 19 en 30 en laat los
- Herhaal dit voor regel C33(redenGecombineerd)
- Op het tabblad zie je nu de gehele werkvoorraad openstaande werkopdrachten

Aantal van ProcessInstanceID	claimbaar		
datIn	1 ja	3 reeds geclaimd	Eindtotaal
9-11-2020		1	1
22-12-2020		1	1
24-12-2020		1	1
28-12-2020		1	1
29-12-2020		1	1
11-1-2021		1	1
12-1-2021		1	1
20-1-2021		1	1
21-1-2021		1	1
25-1-2021		4	4
28-1-2021		3	3
29-1-2021		3	3
1-2-2021		2	2
3-2-2021		4	4
5-2-2021		4	4
8-2-2021		3	3
9-2-2021		4	4
10-2-2021		4	4
11-2-2021		1	1
12-2-2021		3	3
15-2-2021		4	4
18-2-2021		1	1
22-2-2021		1	1
23-2-2021		1	1
24-2-2021		3	3
25-2-2021		4	4
26-2-2021		9	9
1-3-2021		11	11
2-3-2021	6	12	18
Eindtotaal	6	90	96

Backoffice	• 1ja = niet geclaimd • 3 reeds geclaimd = geclaimd door een behandelaar • Dubbelklik op cel eindtotaal. Er wordt nu 1 blad met details aangemaakt. • Open een leeg Excel bestand • Kopieer tabblad 1 naar het lege bestand • Sla dit bestand op, op je bureaublad met de naam 'Voorraad uitdraai TVS Datum' • Open in CP de laatste uitdraai • Je hebt in de nieuwe TVS-uitdraai-excel alleen BSN en datum binnenkomst nodig, verberg alle overige kolommen • Sorteer datum binnenkomst van Oud naar nieuw • Kijk in de oude excel in groene en gele kolom t/m wanneer klachten verwerkt zijn • Maak in nieuw bestand de selectie groen/geel • Kopieer bovenste rij en pas data aan • Zoek de BSN nummers in de gele rijen op in KBB • Voeg KL-nummer toe achter geel item + tekst staat al in behandeling (als deze reeds in KBB staat) • Als het nieuwe klacht is: Ga naar DAS • 2021 klachten staan meestal in jaartal 2020. Zoek op TG44 onder de kolom berichtsjabloon • Vermeld in KBB onder samenvattingsveld: In TVS ook al een WO-944-UHT open Zie DAS voor document • Datum binnenkomst klacht: vermeld hier de datum genoemd in de gele kolom • Vermeld in rapportage in het veld Datum binnenkomst klacht bij team: datum + TVS

3. Versturen ontvangstbevestiging

UHT stuurt binnen zeven dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de burger. In deze ontvangstbevestiging staat onder andere informatie over de klachtenprocedure.

Er zijn meerdere situaties mogelijk:

- De klacht hoort niet bij UHT en wordt overgedragen aan een ander dienstonderdeel;
- De klacht hoort deels bij UHT en deels bij een ander dienstonderdeel. De klacht wordt deels overgedragen;
- De reactie is geen klacht en wordt overgedragen aan andere afdeling (bezwaar etc.);
- De klacht wordt in behandeling genomen door UHT.

Backoffice

De backoffice verstuurt een ontvangstbevestiging aan de indiener van de klacht

- Open TVS
- Voer het BSN van de burger in
- Ga links in het menu naar 'Werkopdracht maken' en vul de volgende gegevens in:
  - Onderwerp: UHT workaround wachtstap
  - Specificatie: geen
  - Omschrijving: [KBB KL nummer] ontvangstbevestiging klachten aanmaken
  - Toeslagjaar: altijd 2012 invullen
  - Wanneer bereikbaar: niet bellen
  - Telefoonnummer: leeg laten
- Klik op 'Opslaan. Er verschijnt een melding dat de WO is aangemaakt.
- Ga in het menu naar 'werkvoorraad nieuw'
- Zoeken op subject
- Voer het BSN in
- Claim de UHT workaround wachtstap die je hebt aangemaakt
- Klik op 'Te behandelen'
- Scrol naar beneden en kies voor de actie 'Brieven'. Je ziet dan alle brieven van Toeslagen. Kies voor kantoorbrief 'UHT – KLA OB Ontvangst Klacht V10.0'
- Klik op 'Stel kantoorbrief samen'
- Vul het klachtnummer en datum ontvangst in en de gegevens van de klachtbehandelaar (hoe de klacht aan de behandelaar wordt toebedeeld staat in paragraaf 4.2)

LET OP: datum binnenkomst klacht die je invult is de datum binnenkomst klacht die in KBB staat

- Klik na het invullen van de gegevens op 'Volgende'. De template van de brief verschijnt. De ingevulde gegevens staan in de brief. Alles kan nog wel handmatig gewijzigd worden. Waar een $ staat wordt automatisch gevuld en de brief wordt automatisch ondertekend met de handtekening van de DG.

- Controleer de inhoud van de brief. Als de brief klaar is klik je op 'Opslaan'

LET OP: als je de brief nog wilt aanpassen, zoek je 'Workaround wachtstap' weer op. De brief staat dan rechts in beeld. Je kan deze opnieuw openen en bijwerken.

- Als de brief definitief is klik je op 'Afronden' en 'Akkoord'
- Vul bij Toeslagregeling: Kinderopvangtoeslag
- Toeslagjaar: 2012
- Klik op 'Preview'. Er verschijnt dan een voorbeeld afdruk van de brief. Deze komt direct in het mapje 'downloads' op je eigen laptop.
- Sla de brief op in KBB in het dossier van de burger
- Klik nogmaals op 'Akkoord' in TVS. Bij 'klantbeeld' komt dan rechts onderin 'Afgehandeld' te staan. Je ziet 'datum aangemaakt' en 'datum dagtekening/matdatum'.
- De brief wordt automatisch via Centraal Printen verstuurd

BELANGRIJK: de datum die in TVS op de brief komt (dagtekening/matdatum) is automatisch 7 dagen later. Als je een brief hebt die **SPOED** heeft of binnen 7 dagen geleverd moet worden, moet je zelf de brief maken in PDF en naar de postbus Centraal Printen sturen (5.1.2i @toeslagen.nl). Vermeld dan in het onderwerp dat het **SPOED** is en met 24 uur service mee moet !

Met opmerkingen 5.1.2e Aanpassing van Backoffice / 5.1.2e

4. Beoordelen en verdelen klachten

Het kan voorkomen dat een ontvangen klacht geen betrekking heeft op UHT maar op een ander dienstonderdeel. Ook kan het zijn dat het geen klacht is, maar bijvoorbeeld een bezwaar of een verzoek. De binnengekomen reactie moet dan worden overgedragen aan het juiste onderdeel of team. De burger moet hierover worden geïnformeerd. Hoe de backoffice de klacht moet beoordelen is vastgelegd in paragraaf 4.1. In paragraaf 4.2 staat hoe de backoffice de klachten verdeelt over de klachtbehandelaren.

4.1 Beoordelen klacht

Backoffice	**De backoffice beoordeelt de klacht**
	
	• Beoordeel of de klacht betrekking heeft op UHT
	  • Indien nee: draag de klacht over naar de juiste afdeling.
	  - Staat de klacht al langer on hold in de voorraad in KBB bij de klachtbehandelaar, dan informeert de klachtbehandelaar de burger.
	
	  Dit gaat schriftelijk (per e-mail). Er bestaat nog geen standaard bericht.
	
	  Gebruik de netwerkkaart voor de juiste contactgegevens. Deze staat op de CP van het klachtenteam (Bestanden – Handleidingen en informatie – Netwerkkaart)
	  • Indien ja: ga naar de volgende stap.
	  • Indien twijfel: overleg met de klachtcoördinator
	
	• Beoordeel of het een klacht is of een andere reactie, zoals: een bezwaarschrift, herzieningsverzoek, verzoek om schadevergoeding, etc.
	  • Indien geen klacht: draag de reactie over aan de juiste afdeling. Gebruik hiervoor de netwerkkaart.

4.2 Verdelen klachten

Backoffice

De backoffice verdeelt de klachten over de klachtbehandelaars

Verdeling van de klachten gebeurt direct bij binnenkomst van nieuwe klachten. Het uitgangspunt is dat klachtbehandelaars in principe tot 12-15 klachten aangevuld krijgen in hun werkvoorraad.

Kijk of er (m)eerdere klachten zijn op het BSN. Soms is een collega (bijvoorbeeld) al bezig (geweest) met een klacht van dezelfde ouder over hetzelfde onderwerp, of is de nieuwe klacht een vervolg op dit onderwerp. Als er (m)eerdere klachten zijn, probeer klachten van dezelfde klager dan aan dezelfde klachtbehandelaar toe te delen. Informeer bij de klachtbehandelaar of dit goed is, want soms kan er spanning zijn geweest tussen klager en klachtbehandelaar. Dan is toedeling aan een andere klachtbehandelaar beter.

. Klacht over een klachtbehandelaar gaat naar de Klachtcoördinator of de Teamleider.
. Klacht over Teamleider UHT Klachtenteam gaat naar een hogere leidinggevende.
. Klacht over CMA (Centraal Meldpunt Agressie) wordt behandeld door UHT Klachtenteam.
. Klacht over het Ministerie van Financiën wordt behandeld door het Ministerie.

Bij combinatieklachten kan het voorkomen dat de klacht aan verschillende behandelaren of organisatieonderdelen moet worden toebedeeld.

SPOED klachten

- Voer de klacht op in KBB
- Zet in het opmerkingenveld EN in het samenvattingsveld in KBB de notitie **SPOED**
- Zet de klacht op naam van een klachtbehandelaar. Neemt contact op met de klachtbehandelaar en geef aan dat de klacht als spoedklacht is binnengekomen. De klachtbehandelaar beoordeelt vervolgens zelf of het daadwerkelijk een spoedklacht is.

Overige klachten

- Ga naar KBB en tel hoeveel klachten de klachtbehandelaar heeft openstaan
  - Selecteer bij 'klachtbehandeling' de betreffende behandelaar
  - Filter op status 'in behandeling'
- Zet in KBB onder bolletjes icoon (eigenaar selecteren) de klacht op de betreffende behandelaar en sla op
- Stuur een e-mail naar de klachtbehandelaars die een No-klacht (Nationale Ombudsman) hebben gekregen. Geef het betreffende klachtnummer en verzoek de klacht met voorrang op te pakken.

Fout geboekte klacht afsluiten

- Afdoeningswijze: Onterecht geboekt
- Afdoeningsdatum: datum van vandaag
- Resultaat: niet behandeld als klacht
- Eerste contactdatum: Geen eerste contact, klacht verkeerd ingeboekt
- Ga bovenaan naar status: selecteer Gearchiveerd en bewaar

5. Behandelen klacht

5.1 In kaart brengen klacht

Voordat de klachtbehandelaar contact opneemt met de indiener van de klacht, wordt de klacht eerst goed in kaart gebracht.

Klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar neemt een nieuwe klacht in behandeling in KBB

- Open KBB en kijk in het startscherm onder 'Mijn klachten'. Hier staan alle klachten die op jouw naam zijn gezet. Dit zijn circa 12-15 openstaande klachten tegelijkertijd.

  De behandeltermijn van klachten wordt in verschillende kleuren getoond:
  - Blauw of Zwart = nieuwe klacht, binnen afhandeltermijn.
  - Groen = behandeltermijn is nog niet verstreken
  - Paars = behandeltermijn verstrijkt binnen 2 weken
  - Geel = behandeltermijn verstrijkt binnenkort
  - Rood = uiterste afhandeldatum is vandaag OF de behandeltermijn is overschreden
  - Oranje = behandeltermijn na verlenging is bijna verstreken

  Kijk elke werkdag in deze lijst, zodat je het direct ziet als er een nieuwe klacht aan jou is toebedeeld door de backoffice. Als je te veel klachten hebt of als je meerdere complexe klachten hebt waardoor je geen nieuwe klachten kunt oppakken geef je dit door aan de backoffice. Zij houden hier rekening mee bij het verdelen van nieuwe klachten.

- Open de nieuwe klacht en scan de invulvelden die door backoffice al zijn ingevuld
- Controleer of de juiste # is ingevuld en pas aan als dit nodig is. Zorg dat de juiste # bij de start, tijdens en uiterlijk bij de klachtafhandeling in KBB staat. Vermeld in 'Klacht details' de juiste omschrijving van de # omdat deze tussentijds kunnen veranderen en anderen niet altijd weten wat een bepaalde # betekent.
- Indien het een combinatieklacht is voeg je de hashtag #703 (combiklacht) toe. In het veld 'Klacht details' specificeer je de verschillende klachten met vermelding van de verschillende klachten.
- Ga terug naar home pagina van KBB – Klachtbehandeling – Favorieten. Voer het BSN in (druk op Enter). Dit doe je om te kijken of er meerdere klachten zijn op het BSN. Soms is een collega (bijvoorbeeld) al bezig (geweest) met een klacht van dezelfde ouder over hetzelfde onderwerp, of is de nieuwe klacht een vervolg op dit onderwerp

  Gerelateerde klacht: overleg met de eerdere klachtbehandelaar wie de klacht het best kan oppakken. De backoffice zet, indien gewenst, klachten over in KBB.

  Niet gerelateerde klacht: pak de klacht zelf op

- Open het klachtendocument dat in de bijlage staat en lees de inhoud van de klacht goed door
- Zoek de indiener van de klacht op in TVS om de situatie te bekijken. In TVS staat veel informatie over verstuurde brieven, contactmomenten, notities en werkopdrachten. Ook staan hier notities van collega's. Via GID kun je eventueel in DACAS kijken of er al betalingen zijn gedaan. In GID staan ook onder andere contactmomenten van de ouder met het serviceteam. Ook kun je DAS raadplegen.

  Voorbeeld: Soms zie je in de systemen bijvoorbeeld al dat een klacht al opgelost is of binnenkort opgelost wordt, er staat bijvoorbeeld een aankondigingsbrief van de kindregeling en de klacht is dat ouder nog niets gehoord heeft over de kindregeling.

Met opmerkingen 5.1.2e # uitgebreide uitleg toegevoegd.

5.2 1e burgercontact

Zodra de klacht in kaart is gebracht, neemt de klachtbehandelaar contact op met de burger over het klachtproces. Het doel is om dit te doen binnen zeven kalenderdagen nadat UHT de klacht heeft ontvangen. Het uitgangspunt is om telefonisch contact op te nemen, tenzij de burger dit niet wenst. Dit moet dan in het klachtenformulier zijn vermeld. De klachtbehandelaar neemt dan per e-mail of per brief contact op met de burger.

Het doel van het eerste contact is minimaal:

- De ontvangst van de klacht bevestigen;
- De indiener van de klacht informeren over het in behandeling nemen van de klacht en afspraken maken over met welke klachtdelen de klachtbehandelaar aan de slag gaat. *Het maken van afspraken kan ook op een later contactmoment.*

Optioneel en afhankelijk van de situatie:

- De klacht in kaart brengen en meer duidelijkheid krijgen; hiermee kan een klacht (soms) gelijk al naar tevredenheid worden afgehandeld tijdens het eerste contactmoment. *Meestal zijn meerdere contactmomenten nodig.*
- In dit gesprek kan een afspraak gemaakt worden voor het verdere verloop van de klacht of er kan meteen inhoudelijk gekeken worden naar de klacht.

Klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar neemt telefonisch (of per e-mail) contact op met de burger

De ene keer is een klacht bij indienen al duidelijk, de andere keer komt een burger met een complex verhaal en zoekt de klachtbehandelaar de punten waarmee deze aan de slag kan gaan. Soms komen er meer klachten bij of informatieverzoeken. Die pakt de klachtbehandelaar op.

De klachtbehandelaar maakt een overzicht van de klacht(en) en informatieverzoeken waar deze mee aan de slag gaat en vertelt dit de burger.

Uitgangspunt: alle contactmomenten moeten worden vastgelegd in KBB. Dit behoort direct na elk contactmoment te gebeuren. Dit is van belang voor een up-to-date vastlegging in KBB.

- Ga naar tabblad 'Logboek' en klik op 'nieuwe rij'. Vul de informatie in of kopieer de e-mail in het werkveld. Let op! Een e-mail kan ook als word- of PDF-document in de KBB-Bijlagen worden opgenomen. De lay-out is dan zoals het originele document en makkelijker leesbaar. I.v.m. Woo verzoeken geniet de optie als bijlage niet de voorkeur.
  Als je op het icoontje rechts van het overzicht klikt krijg je een groter werkveld. En vergeet niet op te slaan. Gebruik daarvoor het diskette icoontje

In de Handleiding KBB staan uitgebreide instructies voor het invullen van KBB.
Zie pagina 10 van de Handleiding 'Bestand bijvoegen' over het toevoegen van documenten in de bijlagen in KBB. Dit betreft klacht, ontvangstbevestiging, verdaagbericht, afhandelbericht, mails, aantekeningen etc. Mails kunnen op 2 manieren worden opgeslagen in de bijlagen.
Zie pagina 15 van de Handleiding 'Logboek invullen' over het invullen van het logboek.

Informatie inwinnen
- Afhankelijk van de inhoud van de klacht, win je informatie in bij de afdeling waar de klacht over gaat. Dit kan zowel voor of nadat je contact op neemt met de indiener van de klacht.
- Als de klacht over de Integrale Beoordeling (IB) gaat en de ouder een Persoonlijk Zaak Behandelaar (PZB) heeft, neem je daar contact mee op voor of nadat je contact met de indiener van de klacht opneemt.

Contactpogingen
- Doe minimaal 3 belpogingen op verschillende dagdelen
- Een sms versturen of e-mailen is ook mogelijk
- Laat, indien mogelijk, een terugbelverzoek achter

LET OP: het 1e oudercontact is het moment dat je echt contact hebt met de ouder. Bij geen gehoor is er dus geen sprake van een contactmoment. Dit geldt slechts als poging.
Als je de burger belt, mailt, schrijft en in de boodschap een verzoek aan de burger doet om contact met je op te nemen, dan telt dit WEL als een 1e contact en is dit geen poging.

Met opmerkingen 5.1.2e Toevoeging 5.1.2e
06.02.2025 na overleg.

Klachtbehandelaar	Burger bereikt • Geef de burger uitleg over het verloop van de klachtbehandeling • Controleer samen met de burger of je de klacht volledig in beeld hebt • Laat merken dat je de klacht serieus neemt en dossierkennis hebt (vertrouwen wekken) • Maak afspraken met de burger over de klachtbehandeling • Beantwoord eventuele vragen van de burger • Ga in KBB naar het tabblad 'Procesbewaking' en vul het e-mail adres van de burger in, indien deze nog niet bekend is. • Vul de datum in waarop het eerste contactmoment heeft plaatsgevonden. Er verschijnt dan automatisch in veld 'Na hoeveel dagen contact' het aantal dagen. Burger niet bereikt • Stuur de burger een e-mail of brief of sms met het verzoek om contact op te nemen. Vermeld indien nodig contactgegevens en vraag om contact op te nemen met de klachtbehandelaar. Wanneer gevraagd wordt contact op te nemen, dan geldt dit ook als eerste contact. • Verstuur de brief binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht. De datum van de brief geldt namelijk als datum van het eerste contact. • Indien je na alle pogingen helemaal geen contact met de burger hebt gekregen dan wikkel je de klacht bij voorkeur af zonder contact. Als dit niet mogelijk is, is de conclusie dat de klacht niet verder behandeld kan worden. Dit leg je vast in KBB.

5.3 Inhoudelijk behandelen klacht

Klachtbehandelaar	**De klachtbehandelaar behandelt de klacht inhoudelijk** Uitgangspunt: de basis is een klacht of meerdere klachten, maar de burger heeft er vaak (uitzoek)vragen bij. Deze behandel je en/of zet je uit bij andere afdelingen. Voortdurende inschatting van welke aanpak de burger nodig heeft is van belang. De behoefte van de burger staat daarbij centraal. • Onderzoek de klacht • Bespreek de bevindingen met de burger via diens voorkeurkanaal • Is er een oplossing? Los het probleem dan op samen met de betreffende afdeling of persoon. Verder is het belangrijk om: o een luisterend oor te bieden / begrip te tonen; o excuses aan te bieden; o een goed gesprek te voeren; o een boodschap door te geven aan een afdeling/persoon; o uitzoekvragen op te pakken en te beantwoorden; o als gebaar van goede wil een bloemenboeket te versturen (zie paragraaf 5.3.1). o een leerpunt door te geven aan UHT

Klachtbehandelaar	<u>Uitzonderingssituatie: persoonlijk gesprek</u> Bij uitzondering en indien de burger dit wenst, kun je de burger uitnodigen om in een persoonlijk gesprek een toelichting te geven. Dit kan plaatsvinden op het kantoor van UHT of op het kantoor van de Belastingdienst in de regio van de indiener. **LET OP:** bij een persoonlijk gesprek zijn altijd twee medewerkers aanwezig • Leg de bevindingen en een verslag van het gesprek met de indiener van de klacht vast in KBB Vraag de indiener van de klacht of deze instemt met informele (telefonische) afhandeling van de klacht.

5.3.1 Bloemen versturen

Klachtbehandelaar	**De klachtbehandelaar verstuurt bloemen naar een burger naar aanleiding van een ingediende klacht**
	Soms kan als gebaar van goede wil een bos bloemen gestuurd worden als de behandelaar hierin toegevoegde waarde ziet. Aanleiding kan van alles zijn, zoals: een gebaar, tegemoetkoming, om iets goed te maken, als excuus enz.
	
	De klachtbehandelaar verstuurt de bos bloemen in overleg met en na toestemming van de teamleider. Let op! Het is niet mogelijk om bloemen naar het buitenland te sturen.
	
	• Stuur een e-mail naar de managementassistent van UHT Clusterdirecteur Services met de volgende gegevens:
	  • Naam burger
	  • Adres burger
	  • Korte boodschap voor op het kaartje (max 140 tekens)
	  • Afzender
	  • Op welke datum de bloemen geleverd moeten worden
	De managementassistent is bestelgemachtigde en kan zorgen dan de bloemen worden verstuurd.

5.3.2 Bejegeningsklacht

Klachtbehandelaar	**De klachtbehandelaar behandelt een bejegeningsklacht** Uitgangspunt: bejegeningsklachten gaan over omgangsvormen (houding en gedrag) van UHT medewerkers jegens een klager. • Neem via de leidinggevende van de medewerker contact op met de betreffende medewerker. Stuur de klacht met een toelichting per e-mail aan de leidinggevende van de medewerker en vraag of je contact met de medewerker kunt opnemen of dat de medewerker contact met jou opneemt. Benadruk dat de medewerker zich in het klachtgesprek met jou naar eigen keuze kan laten bijstaan door bijvoorbeeld, de leidinggevende, een collega of een Vertrouwenspersoon. Stuur de e-mail in Cc naar de Teamleider van UHT Klachtenteam, zodat deze op de hoogte is. • Bespreek de klacht en vraag de medewerker naar feiten en omstandigheden. Luister naar het verhaal en de beleving van de medewerker. Dit gebeurt in het kader van 'hoor' (van de klager) en 'wederhoor' (van de medewerker). • Leg uit wat de vervolgstappen zijn. • Overleg of en op welke manier de medewerker een terugkoppeling van de klachtbehandeling en/of de klachtafhandeling wil ontvangen. • In uitzonderingsgevallen en uitsluitend met wederzijds goedvinden kan een gemeenschappelijk gesprek met de burger, de medewerker en de klachtbehandelaar plaatsvinden.

5.4 Afhandelen klacht

Klachtbehandelaar

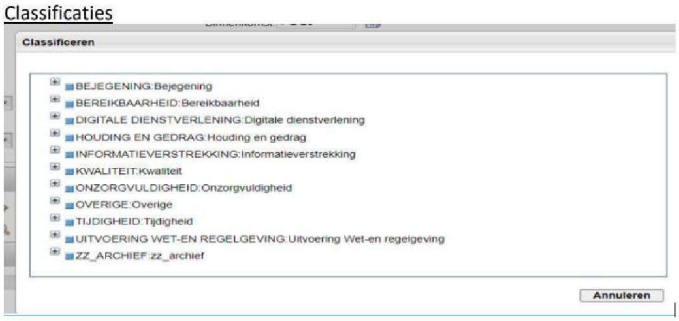
De klachtbehandelaar handelt de klacht af (informele wijze)

Uitgangspunt: De klacht wordt, (met expliciete instemming van de klager,) bij voorkeur op **informele** wijze afgehandeld.

- Zorg ervoor dat alle contactmomenten zijn gelogd in het werklogboek in KBB. In het tabblad 'Werklogboek samenvatting' kun je alle logboekregels op volgorde teruglezen.
- Verstuur een afrondingsmail naar de indiener van de klacht en voeg deze toe als logboekregel in KBB. Vermeld in de afrondingsmail dat de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, maar gebruik daarbij geen termen van een formeel oordeel (zoals gegrond, ongegrond enz). Dit wekt bij de klager mogelijk de indruk dat de klacht toch formeel is afgehandeld.
  Let op! Bij informele afhandeling is verwijzing in de afrondingsmail naar de externe klachteninstanties de Nationale ombudsman en de Commissies voor de Verzoekschriften niet noodzakelijk maar mag wel;
- Controleer of de juiste # is ingevuld en pas aan als dit nodig is. Zorg dat de juiste # bij de start, tijdens en uiterlijk bij de klachtafhandeling in KBB staat. Vermeld in 'Klacht details' de juiste omschrijving van de # omdat deze tussentijds kunnen veranderen en anderen niet altijd weten wat een bepaalde # betekent.
- Indien het een combinatieklacht is voeg je de hashtag #703 (combiklacht) toe. In het veld 'Klacht details' specificeer je de verschillende klachten met vermelding van de verschillende klachten.
- Vul in het tabblad 'Classificatie' één of meerdere classificaties in.

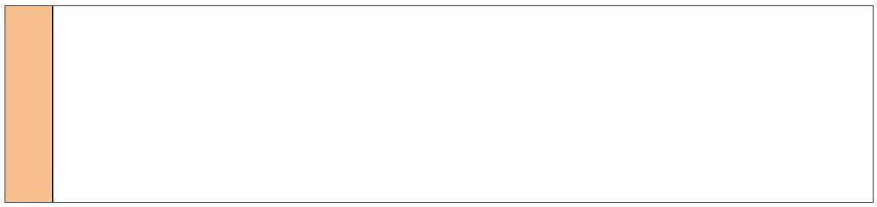
Met opmerkingen 5.1.2e # uitgebreide uitleg toegevoegd.

Classificaties



- Ga naar het tabblad 'procesbewaking'
- Vul bij afdoeningswijze één van de volgende opties in:





Klachtbehandelaar

- Vul bij resultaat één van de volgende opties in:



1. Gegrond; de klager heeft gelijk;
2. Deels gegrond: de klager heeft deels gelijk;
3. Ongegrond; de klager heeft geen gelijk;
4. Geen oordeel: Er is niet (meer) vast te stellen wat er precies is gebeurd en/of gezegd of de klager reageerde niet na 3 contactpogingen;
5. Niet behandeld als klacht: verkeerd geboekt, bijvoorbeeld bezwaar of verzoek om schadevergoeding of een evident informatieverzoek of een mededeling;
6. Ingetrokken; de klager heeft de klacht ingetrokken.
7. Niet-ontvankelijk 9:8 Awb.

Een klacht is **niet** ontvankelijk als:
- dezelfde klacht van dezelfde indiener al eerder behandeld is zonder dat er nieuwe feiten en omstandigheden zijn;
- de klacht gaat over een beslissing waar de burger het niet mee eens is en waartegen de klager bezwaar of beroep kan/kon aantekenen;
- een klacht gaat over iets dat langer dan een jaar voor de klacht heeft plaatsgevonden;
- er sprake is van een strafrechtelijk onderzoek of strafbaar feit in verband met de klacht.

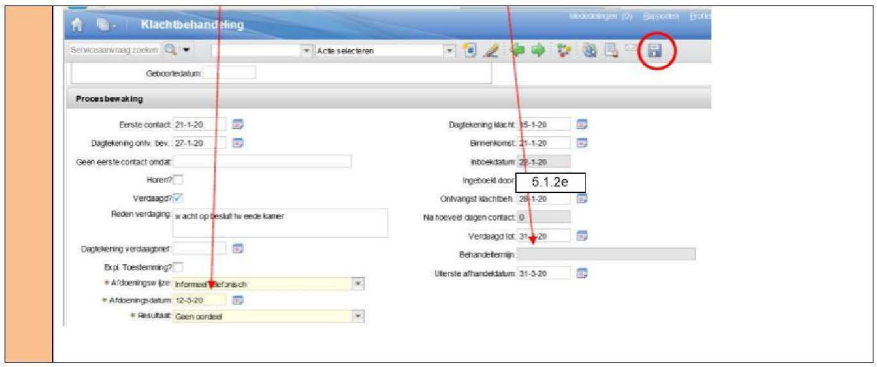
LET OP: Als een klacht langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden is UHT wettelijk niet verplicht om de klacht in behandeling te nemen. In de praktijk gebeurt dit wel.

Op ConnectPeople | UHT Klachtenteam staat het 'Stroomschema Resultaat in KBB'. Hierin staat uitgebreid uitgelegd tot welke resultaten je kunt komen en hoe je hierover moet communiceren naar de klager.

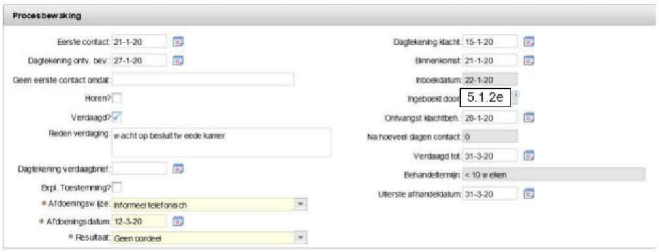
Als tijdens de klachtbehandeling blijkt dat de klacht niet voor UHT Klachtenteam is bestemd, dan zorgt de klachtbehandelaar (of eventueel de Backoffice) dat de klacht naar het juiste dienstonderdeel of het juiste team wordt gestuurd of overgedragen. De klachtbehandelaar informeert de klager.

Tip: ga bij de bepaling van het resultaat van de informele klachtafwikkeling uit van de gedachte hoe het resultaat zou zijn bij een formele afwikkeling.

- Vul de afdoeningsdatum in
- Controleer of het veld 'Behandeltermijn' is ingevuld. Als dit vak nog leeg is klik je op de diskette. De behandelduur zal dan in het vak 'behandeltermijn' verschijnen:


Klachtbehandeling
Actie selecteren
Geboortedatum
Procesbewaking
Eerste contact: 21-1-20
Dagtekening ontv. bev.: 27-1-20
Geen eerste contact omdat:
Horen?
Verdaagd?
Reden verdaging:
Dagtekening verdaagbrief:
Expl. Toestemming?
Afdoeningswijze:
Afdoenings-datum: 12-3-20
Resultaat:
Geen oordeel
Dagtekening klacht: 15-1-20
Binnenkomst: 21-1-20
Inboekdatum: 22-1-20
Ingeboekt door:
Ontvangst klachtbeh: 28-1-20
Na hoeveel dagen contact: 0
Verdaagd tot: 31-3-20
Behandeltermijn:
Uiterste afhandeldatum: 31-3-20
5.1.2e

Klachtbehandelaar



LET OP: de controle of 'behandeltermijn' is ingevuld is belangrijk. De klacht telt niet goed mee in de Bestuurlijke Informatie als dit vak leeg blijft, omdat het systeem niet weet binnen welke termijn de klacht is afgehandeld en of de klacht Awb conform is afgehandeld.

- Geef de klacht de status *'Afgedaan'*. De klacht kan in die status nog wel bewerkt worden door de klachtbehandelaar.

  De klacht behoudt deze status circa 1 à 2 weken (langer indien nodig) afhankelijk van de verwachting van de klachtbehandelaar of de klacht nog opvolging krijgt.

- Als de klacht definitief geen opvolging meer krijgt pas je de status aan naar *'Gearchiveerd'*. Alleen de backoffice en de klachtcoördinator kunnen de klacht in die status muteren.

- De klachtbehandelaar claimt de werkopdracht ten aanzien van de klacht in TVS om deze aan zich te koppelen. Voor het claimen van nieuwe werkopdrachten volg je de instructie in de module 'Claimen, ontclaimen en overnemen werkitem in TVS'.

- Rond de in TVS geboekte klacht af conform de instructie in de module 'Afronden werkitem in TVS'.

- Vermeld het KBB klachtnummer en de datum van klachtafhandeling

LET OP: in TVS wordt geen inhoudelijke informatie over de klacht vermeld.

Met opmerkingen 5.1.2e Wat is BI?

5.4.1 Formele afhandeling

Klachtbehandelaar	**De klachtbehandelaar handelt een klacht af op formele wijze**
	• Stel de formele afdoeningsbrief op. Deze bevat:
	  • de klachtomschrijving;
	  • de bevindingen;
	  • het formele oordeel over de klacht en een duidelijke motivering;
	  • verwijzing naar de externe klachteninstanties (de Nationale ombudsman en de Commissies voor de Verzoekschriften); en
	  • Ondertekening namens de Directeur van UHT.
	
	• Verstuur de brief per mail naar de klachtcoördinator (4-ogen).
	• De klachtcoördinator leest de formele afdoeningsbrief tegen op juistheid en informeert de klachtbehandelaar bij akkoord. De klachtbehandelaar voert eventuele aanpassingen in de brief door.
	
	• Verstuur of mail de brief naar de burger. Hiermee is de klacht formeel afgehandeld.
	• Geef de klacht de status *'Afgedaan'*.
	• Als de klacht definitief geen opvolging meer krijgt pas je de status aan naar *'Gearchiveerd'*. Alleen de backoffice en de klachtcoördinator kunnen de klacht in die status muteren.

5.4.2 Foutieve klacht afsluiten in KBB

Klachtbehandelaar	**De klachtbehandelaar sluit een fout geboekte klacht af in KBB**
	• Vul de volgende velden in:
	  ○ Afdoeningswijze: Onterecht geboekt
	  ○ Afdoeningsdatum:
	  ○ Resultaat: niet behandeld als klacht
	  ○ Eerste contactdatum: geen eerste contact, klacht verkeerd ingeboekt
	
	• Ga bovenin naar 'status'
	• Selecteer 'Gearchiveerd' en 'bewaar'

5.4.3 Klacht niet in behandeling nemen

Sommige klachten worden niet in behandeling genomen. Indien hier sprake van is, wordt binnen twee weken na ontvangst een formele afhandelbrief verstuurd, ondertekend door of namens de Directeur van UHT.

Ga terughoudend, en alleen na overleg met de Teamleider, Klachtcoördinator of VTA/VACO, om met de bevoegdheid om op grond van artikel 9:8 Awb een klacht niet in behandeling te hoeven nemen. Het belangrijkste is om goed uit te leggen aan de burger waarom een klacht niet als zodanig in behandeling wordt genomen.

Met opmerkingen 5.1.2e Kan worden onderzocht of dit klopt. Ik stuurde daar in het verleden in overleg met de burger gewoon een mail over, omdat sneller gaat dan een brief

Met opmerkingen 5.1.2e Mag allebei

6. Verdagen en verlengen

Het uitgangspunt is dat een klacht binnen zes weken vanaf datum ontvangst klacht bij UHT wordt afgehandeld. Als dit niet lukt is er de mogelijkheid om te verdagen (paragraaf 6.1) en daarna eventueel nog te verlengen (paragraaf 6.2).

6.1 Verdagen

Klachtbehandelaar	**De klachtbehandelaar verdaagt de afhandeling van de klacht** • Neem contact op met de burger over de status van de klacht • Stuur uiterlijk een week voordat de termijn van 6 weken verstrijkt een brief naar de burger over de status van de klacht (informatief) • Als geconcludeerd wordt dat de wettelijke afhandeltermijn (6 weken) niet gehaald wordt stuur je de verdaagbrief KLA06. Deze brief staat op de Connect People van het klachtenteam. • Leg de verdaging vast in KBB door onder 'Procesbewaking' te kiezen voor het kopje 'Verdaagd?'. Vul het veld in met datum en reden en sla op.

6.2 Verlengen

Klachtbehandelaar	**De klachtbehandelaar verlengt de afhandeling van de klacht als afhandeling niet lukt binnen 10 weken** **LET OP:** het verlengen van de behandeltermijn komt niet vaak voor. Dit is echt een uitzondering. • Neem uiterlijk drie weken voor het verstrijken van de termijn telefonisch contact op met de burger en vraag of hij/zij met verder uitstel instemt. • Schriftelijk contact opnemen met de vraag om uitstel kan met brief of mail KLA07. Deze staat opgeslagen op de Connect People van het klachtenteam. • Uitstel vragen gebeurt met vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de klacht alsnog zal worden afgehandeld.

7. Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman, hierna No, stuurt klachten door naar UHT. Voor deze klachten is een reactietermijn afgesproken.

Type klacht	Reactietermijn
No Kenbaarheid	6 weken
No (spoed)interventie	SPOED interventie: 48 uur ; normale interventie: 2 weken
No Teruggevallen interventie	48 uur
No (schriftelijk) onderzoek	4 weken
No verzoek om inlichtingen	2 weken, tenzij anders vermeld

Van een 'kenbaarheidsklacht' is sprake als de klacht eerst is ingediend bij de No en niet eerst bij UHT. De No stuurt de klacht dan voor eerste behandeling door aan UHT. Na afronding van de klacht door UHT verwijst UHT naar de standaardinstanties (waaronder de No) als klager niet tevreden is[Misschien hier "de standaardinstanties" nader toelichten]

Van 'interventie' is sprake als de No op eigen initiatief een onderzoek instelt bij UHT.
Na afronding van de klacht door UHT vermeldt UHT niet de vermelding naar de No als klager niet tevreden is.

Van een teruggevallen interventie is sprake in de (uitzonderlijke) gevallen dat:
- UHT niet heeft gereageerd binnen de interventietermijn van twee weken,
- Verzoeker/gedupeerde ouder aan No aannemelijk maakt dat de behandelde interventie door UHT een onredelijke/ongewenste uitkomst heeft (insteek is dan eerst verhaal van UHT op te vragen),
- oplossing/toezegging door UHT bij de behandelde interventie niet is nagekomen.

Backoffice	**De backoffice voert de No-klacht op in KBB** • Open KBB en voer het BSN in **LET OP:** indien het BSN niet bekend is, zoek je deze eerst op in BVR • Maak een nieuwe klacht aan en vul de volgende velden in: o Afkomst: 'No kenbaarheid' of 'No interventie', o DV-kanaal: e-mail o Eerste contact: leeg laten o Dagtekening: neem de datum over uit de brief die de Ombudsman heeft gestuurd o Datum binnenkomst: vul de datum van binnenkomst in de UHT Klachtenpostbus in o Samenvatting: vul na de #code, naam en BSN de tekst 'No' toe • Ga naar het werklogboek in KBB en maak een nieuwe rij aan • Selecteer bij het veld 'Type': update Let op: als dit niet werkt kies je bovenin het scherm bij ' Actie selecteren' voor 'werklogboek wijzigen' • Zet bij 'Weergeven' het vinkje aan • Vul bij 'overzicht' in: 'klacht vanuit No' • Kopieer de tekst die in de map 'Sjabloon No tekst' staat op CP naar het veld in het logboek. • Pas de tekst aan: wel of geen interventie, voor of na 15 feb KOT aangevraagd dossiernummer en dossierbehandelaar • Voeg de bijlagen (e-mail + PDF) toe en sla de klacht op • Maak een werkopdracht aan in TVS (zie paragraaf 2.2 voor instructies) **Let op:** er hoeft bij een No-Klacht in TVS geen ontvangstbevestiging verstuurd te worden. • Sleep de e-mail naar de map 'Nationale ombudsman' in de UHT Klachtenpostbus

8. Controle behandeltermijnen in KBB

Elke laatste werkdag van de maand controleert de Backoffice of alle afgehandelde klachten een behandeltermijn hebben in KBB. Hier wordt een rapport voor uitgedraaid.

Backoffice

De backoffice maakt elke laatste werkdag van de maand een rapport aan ter controle van de behandeltermijnen in KBB

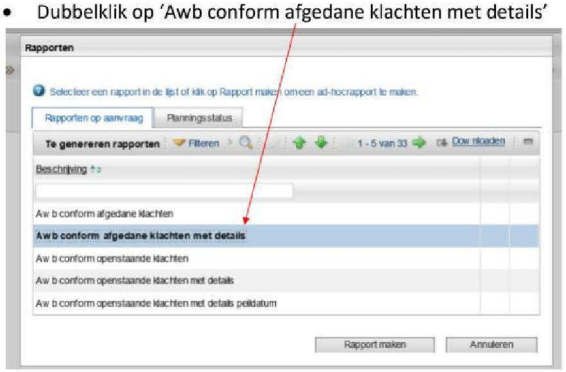
- Open KBB
- Klik op 'Klachtbehandeling'



- Klik op het pijltje naast 'Actie selecteren'



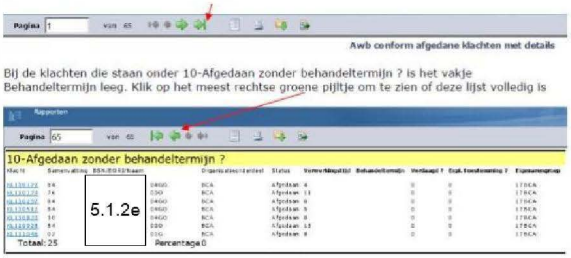
- Kies voor 'Rapport starten'
- Dubbelklik op 'Awb conform afgedane klachten met details'



- Vul startdatum, einddatum en organisatieonderdeel en klik vervolgens op 'indienen'



- Klik op het meest rechtse groene pijltje



- Open de individuele klachten en sla deze nogmaals op

9. Nazorg

Voor het herstellen van het vertrouwen van de burger in UHT is het belangrijk om nazorg te verlenen als dat nodig is. Dat betekent dat de klachtbehandelaar nagaat of alle toezeggingen bij de klachtbehandeling ook zijn nagekomen.

In de praktijk wordt nazorg verleend aan burgers waarvan afhandeling niet binnen de klachtafhandeling heeft kunnen plaatsvinden. Bijvoorbeeld bij een klacht over een vertraagde Integrale Beoordeling door een fout van UHT.

Tevens kan spelen dat het niet mogelijk is om een klacht volledig af te ronden binnen de termijn, bijvoorbeeld omdat een aangepast proces/werkwijze nog moet worden goedgekeurd door de directie van UHT. In zulke gevallen informeer je de burger als het proces/de werkwijze klaar is.

De klacht wordt gevolgd zolang dat nodig is. Dit kan middels de 'Nazorg' knop in KBB: Kies onder 'Procesbewaking', 'Nazorg', kies: 'ja'. Vul daarna het veld 'Nazorg soort' (omschrijving nazorg) en eventueel 'Nazorg datum' in. Op de nazorgdatum ontvang je een herinnermail.

10. Leerpunten en Signaalmanagement

Voor UHT is het belangrijk om processen en dienstverlening continu te verbeteren. Dit draagt bij aan het herstel van het vertrouwen van de burger. Het is daarom belangrijk om leerpunten die uit klachten voortkomen te verzamelen en hier passende opvolging aan te geven.

Als de klachtbehandelaar een leerpunt signaleert wordt deze in KBB vastgelegd onder het kopje 'verbetervoorstel'. Indien relevant wordt het signaal gedeeld met de leidinggevenden van het klachtenteam.

Met opmerkingen 5.1.2e Verwijderd wegens onbekende praktijk. Als dit wel zo is dan weer toevoegen.

Het verbetervoorstel wordt ook als 'signaal' via het zogenoemde Signaalmanagement van team Ouderinteractie doorgegeven aan UHT. De signalen worden digitaal doorgegeven via een interne link.
Er is een aparte link voor een KOT-signaal en voor een CNR-signaal.

11. Informatie en documentatie

Met opmerkingen 5.1.2e Aanvulling 5.1.2e 06.02.2025 na overleg.

Handleiding KBB (versie 23-02-2021)
Hierin staan invulinstructies voor de applicatie Klachtbehandeling Burgers en Bedrijven (KBB). De instructie is bestemd voor de administratieve ondersteuning (Backoffice) en de klachtbehandelaar.

Handreiking klachtbehandeling bij de Belastingdienst/UHT juni 2021
Hierin staat een praktische handreiking met uitgangspunten waaraan de klachtbehandeling moet voldoen. Het is een handvat voor de dagelijkse praktijk van de klachtbehandelaar.

12. Brief verzenden via Centraal Printen

Brieven worden opgemaakt als word-document en worden als PDF-document per e-mail aangeboden aan Centraal Printen voor verzending. Het mailadres van Centraal Printen is 5.1.2i

De Werkinstructie Centraal Printen staat op de UHT Kennisbank op

5.1.2i

Werkinstructie Aanmelden en gegevenscheck SGH Route

Tags: Geen

Werkinstructie Aanmelden en gegevenscheck SGH Route

Inhoudsopgave:

Versiebeheer
1. Algemeen
2. Processtappen
3. Aanmelden en gegevenscheck (met datadump)
4. Handmatige acties gegevenscheck

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	4-12-2024	Nieuwe instructie in verband met overdracht werkzaamheden van UHT Serviceteam naar UHT B&BT en livegang Centraal Aanmeldportaal en Digitale Route voor aanvullende schade.
0.2	6-12-2024	Input vanuit UHT BBT verwerkt
0.3	9-12-2024	Extra input vanuit UHT BBT verwerkt.
0.4	11-12-2024	Extra input vanuit UHT BBT verwerkt.
0.5	13-12-2024	De stappen voor het opvragen van de datadump aangevuld i.v.m. toevoegen dossiernummer
0.6	17-12-2024	Enkele kleine aanpassingen (tekstueel)
0.7	06-01-2025	Aanpassingen n.a.v. input vanuit UHT BBT.
0.71	07-01-2025	Juiste locatie nieuwe Q-schijf toegevoegd
1.0	21-01-2025	Akkoord van gedelegeerd proceseigenaar (projectleider). Versie gereed voor publicatie.
1.1	04-03-2025	Wijzigingen: • 'Tegemoetkoming O/GS' vervangen door 'Uitbetaling O/GS' • Enkele tekstuele aanpassingen • Instructies ten aanzien van Dubbele aanvragers toegevoegd. Geaccordeerd door projectleider.
1.2	07-03-2025	Wijzigingen: • Hoofdstuk 5 toegevoegd: Extra IBAN check bij wijziging door ouder • Enkele (kleine) wijzigingen in stap 2 en stap 14 • Geaccordeerd door projectleider
2.0	24-03-2025	Wijzigingen: • Stap 2: tekst verwijderd • Stap 7: Situatie toegevoegd • Stap 14: tekst verwijderd en gewijzigd • Stap 15: tekst verwijderd en gewijzigd • 5. : tekst toegevoegd
2.1	24-04-2025	Wijzigingen: • Stap 2: tekst n.a.v. 5.1.2i aangepast • Stap 5: Instructie voor ouders zonder acceptatiebrief toegevoegd • Stap 5: tijdelijke tekst verwijderd • Stap 7: Tekstuele aanpassingen Toevoegingen en wijzigingen n.a.v. 5.1.2e Tekst verwijderd
2.2	20-10-2025	- Stap 4: tekst gewijzigd en verwijderd - Stap 7: tekst verwijderd - 5. Extra IBAN-check verwijderd

1. Algemeen

Achtergrond

Er wordt door de Stichting (Gelijk)waardig Herstel (hierna: SGH) een alternatieve route voor aanvullende schade aangeboden voor gedupeerde ouders. Het gaat hierbij met name om de emotionele kant van het verwerkingsproces. Aanvullend wordt ook de financiële schade opnieuw bepaald. Als een ouder er voor kiest om deze route te volgen is het doel om een vaststellingsovereenkomst (hierna: VSO) te sluiten. De rol die UHT in deze route speelt is een check op de gegevens, de administratieve vastlegging van de VSO in TVS en de uitbetaling.

SGH is een externe organisatie, maar er vindt wel gegevensuitwisseling plaats met UHT. Deze gegevensuitwisseling vindt plaats met DG Herstel (hierna: DGH) als tussenschakel. SGH communiceert met DGH en DGH communiceert met UHT.

⚠ **Let op:** als een ouder zich via het Centraal Aanmeldportaal aanmeldt voor aanvullende schade bij de SGH vindt er NOG STEEDS een gegevenscheck door UHT plaats. Deze werkwijze wijzigt voorlopig niet. Indien hier weer iets in wijzigt, wordt de instructie daar op aangepast.

Doel

Het doel van de Werkinstructie Aanmelden en geautomatiseerde gegevenscheck Aanvullende Schaderoute SGH is om:

- inzicht te geven in hoe team UHT BBT de administratieve handelingen moet uitvoeren ten aanzien de gegevenscheck (inclusief registratie aanmelding in TVS) waarbij gebruik gemaakt kan worden van een datadump

Toepassingsbereik

De Werkinstructie Aanmelden en geautomatiseerde gegevenscheck Aanvullende Schaderoute SGH beschrijft de stappen die moeten worden uitgevoerd voor de gegevenscheck.

Beheer

De Werkinstructie Aanmelden en geautomatiseerde gegevenscheck Aanvullende Schaderoute SGH wordt beheerd door Centrale Regie.

Wijzigingen doorgeven

Wijzigingen en verbeterpunten kun je doorgeven aan je Podco/Teamleider

2. Processtappen



Bovenstaande processtappen beschrijven het gehele proces. In deze instructie staan alleen de handelingen ten aanzien van het aanmelden van de ouder en de gegevenscheck.

3. Aanmelden en gegevenscheck (met datadump)

Stap 1: Bestand ophalen uit de Samenwerkruimte

- Ga naar de samenwerkruimte (SWR DGH – UHT SGH Route) en kijk in de map van de gegevenschecks in de map van de betreffende week of er een gegevenscheck is aangeleverd.

Indien ja: kopieer het bestand '[datum] [volgnummer] Gegevenscheck' naar de map 'Gegevenscheck' met de submap van de betreffende week op de Q-schijf 5.1.2i

Indien nee: neem (telefonisch) contact op met DGH om af te stemmen.

De postbus van DGH is 5.1.2i @minfin.nl.

Stap 2: Controle aantallen gegevenscheck

- Controleer of het aantal dat in het bestand staat klopt. Dit doe je als volgt:

Per bestand staat boven in de header het totaal aantal (gegevenschecks, etc.) in de batch. Vergelijk dit aantal met het aantal unieke dossiernummers in de lijst.



Aanvragen gegevens bij UHT voor gegevenscheck VSO-route

Datum vorige lijst	1-9-2023				Range van gegevens in deze lijst		Verificatie			
Datum laatste gegevensontvangst SGH	11-12-2023				Start range	1-9-2023	Opgevraagde gegevens in deze batch	3		
Volgnummer	0001				Einde range	10-12-2023	Totaal aantal opgevraagde gegevens	3		
								In te vullen door UHT		Dat
Dossiernummer	BSN	Geboortedatum	Naam	Type aanvrager	Datum opstellen concept VSO	Opmerkingen	IB kenmerk (en bedragen)			
	222221	5.1.1e	5.1.2e	Oorspronkelijke aanvrager	4-12-2023		IB kenmerk	IB kenmerk (check UHT)	Ma	
	222222			Ex-partner	3-12-2023		33333			
	222223			Oorspronkelijke aanvrager	5-12-2023		44444			
							55555			

LET OP: Het kan zijn dat er dubbele aanvragers (hierna: DA) in het bestand staan.

DA Huidig partners – Gezamenlijk VSO

Deze hebben beide een aparte regel in de gegevenscheck, maar wel hetzelfde dossiernummer. In de kolom 'Type aanvrager' staat welke ouder de hoofdaanvrager is en welke ouder de mede-aanvrager.

DA Huidig partners – Apart VSO

Deze hebben beide een aparte regel in de gegevenscheck, met een eigen dossiernummer.

In de kolom 'Type aanvrager' staat dat ze ieder apart een VSO gaan tekenen.

DA Ex partners

Deze heeft een eigen regel in de gegevenscheck, met een eigen dossiernummer.

In de kolom 'Type aanvrager' staat dat er sprake is van een Ex partner.

Aantal correct: Ga verder met de volgende stap.

Aantal niet correct:

- Kies in de kolom opmerkingen bij het bovenste dossiernummer voor de opmerking: 'Het gehele bestand is afgekeurd, totale aantallen incorrect'
- **De verwerking stopt hier.** Sla het bestand op en zet het bestand vervolgens terug in de map 'vanUHTaanDGH' in de SWR. Neem telefonisch contact op met DGH om te informeren over het bestand dat retour is gezet. Zodra je van DGH een correct bestand hebt ontvangen plaats je dit weer in de map van de betreffende week en verwijder je het oude foutieve bestand.

⚠ **Let op:** Als het bestand om een andere reden niet verwerkt kan worden (het bestand is leeg, het bestand geeft een foutmelding, etc.) zet je het bestand ook retour naar DGH in de SWR.

Kies dan in de kolom opmerkingen bij het bovenste dossiernummer voor de opmerking: "Het gehele bestand is afgekeurd, overige reden"

Stap 3: Ophalen datadump voor gegevenscheck

Als er een bestand met gegevenschecks wordt aangeleverd haal je eerst een datadump op bij UHT Data. Deze datadump kun je gebruiken voor de controle van de gegevens die door DGH zijn aangeleverd in het bestand gegevenscheck.

Een gegevensbestand kan dagelijks worden ingediend bij UHT Data. De volgende dag wordt een datadump opgeleverd met de opgevraagde data.

- Zet de dossiernummers en BSN's waarvoor een datadump moet worden uitgevraagd in een nieuw bestand (Excel)

Zorg er altijd voor dat:

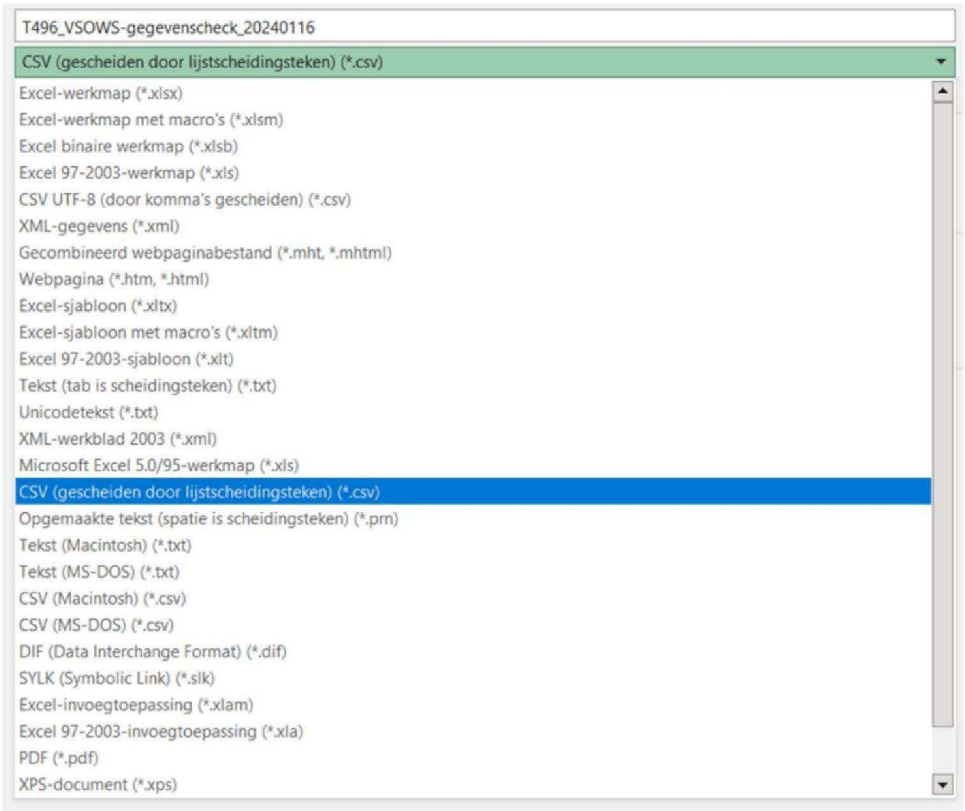
- De lijst volgens een vast format worden aangeleverd. In de 1e kolom staat 'Dossiernummer' met daaronder alle dossiernummers waarvoor data uitgevraagd wordt. In de 2e kolom staat 'BSN' met daaronder alle BSN's.
- Gebruik het sjabloondocument 'T496_VSOWS-gegevenscheck_jjjjmmdd' als CSV bestand. Dit bestand bevat al de juiste kolommen. Zie onderstaande afbeelding.

	A	B
1	Dossiernummer	BSN
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		

- De naamgeving van het bestand heeft een vast format:

  T496_VSOWS-gegevenscheck_jjjjmmdd.csv

- Lever het bestand **altijd als CSV bestand** aan bij data. Dit doe je door het Excel dat je hebt aangevuld met Dossiernummers en BSN's op te slaan als 'CSV (gescheiden door lijstscheidingsteken) (*.csv):



- Ga naar de 'Handleiding voor versturen van bestanden via de Brievenbus / IVA-Transfer' en volg de daarin beschreven stappen.

  Door de afdeling data worden vervolgens de benodigde gegevens (geautomatiseerd) per BSN verzameld.

  Na het verwerken wordt een e-mail met een link naar de postbus gestuurd (5.1.2i @belastingdienst.nl). Hiermee kan de datadump gedownload worden. De data wordt geleverd in een Excel bestand met daarin alle uitgevraagde velden.

- Sla de datadump op in de map van de betreffende week op de Q-schijf 5.1.2i
- Open het bestand met de datadump voor de gegevenscheck dat is aangeleverd en controleer of voor elke ouder de benodigde gegevens er in staan.

Zo ja (of indien slechts enkele gegevens missen): ga door naar de volgende stap

Zo nee: koppel terug aan team data automatisering per e-mail (UHT Data Automatisering_Postbus) dat de datadump niet goed is gegaan en overleg over de vervolgstappen.

⚠ **Let op:** Indien voor een ouder niet alle gegevens in de datadump geleverd zijn, zoek je deze gegevens handmatig op. Hierbij maak je gebruik van de stappen uit hoofdstuk 4 'Handmatige acties gegevenscheck' in deze instructie.

Stap 4: Start verwerking gegevenscheck

- Zorg dat je zowel het bestand gegevenscheck als de datadump hebt openstaan.
- Begin vervolgens met verwerken boven aan de lijst.
- Zoek het BSN van de ouder op in TVS en controleer de geboortedatum en de voorletter(s) + achternaam.

⚠ **Let op:** als de naam niet overeenkomt met TVS (komt vaker voor bij getrouwde ouders) controleer je de naam in GID via de volgende link:

5.1.2i

BSN en/of geboortedatum niet correct:

- Kies in de kolom 'Opmerkingen' voor: 'BSN / Geb. datum /Naam / Type aanvrager incorrect'. Je gaat voor deze ouder verder geen gegevens checken. De rest van deze werkinstructie pas je dus niet toe op deze ouder.

Alleen naam niet correct:

- Voorletters niet correct: noteer hierover een opmerking in het bestand gegevenscheck. Ga daarna verder met de volgende stap
- Achternaam niet correct: hierbij gaat het vaak om een dubbele achternaam i.v.m. huwelijk. Noteer welke naam bij ons bekend is en ga verder met de volgende stap.

Controleer kolom 'Alleen IBAN nodig'

- Is in de kolom 'Alleen IBAN nodig' 'Ja' ingevuld? Dan check je voor deze ouder verder geen gegevens. Deze ouder hoort wel aangevraagd te zijn in de datadump. Voer voor deze ouder alleen Stap 15: Check IBAN en Tenaamstelling uit.

Stap 5: Aanmaken werkopdracht (Aanmelden)

Kijk in TVS bij 'Verzonden berichten' of de acceptatiebrief met kenmerk 'UHT-OB AS SGH' aanwezig is.

- Indien niet aanwezig, kies in de kolom 'Opmerkingen' voor: 'Aanvragen nog niet goedgekeurd bij aanmeldproces; gegevenscheck kan niet worden uitgevoerd'. Je gaat voor deze ouder verder geen gegevens checken. De volgende stappen sla je over.
- Indien aanwezig, controleer of de werkopdracht 'WO: UHT KOT VSO SGH' met verbijzondering 'Aanmelden' is aangemaakt.
  - Indien aangemaakt, ga verder bij stap 6.
  - Indien niet aangemaakt, volg dan de stap hieronder.

Maak in TVS de werkopdracht 'WO: UHT KOT VSO SGH' met verbijzondering 'Aanmelden' aan bij de betreffende ouder. Dit doe je middels onderstaande stappen.

- Ga in TVS naar de menuoptie 'Werkopdracht maken'.
- Vul de gevraagde rubrieken als volgt in:

Rubriek	Inhoud
Onderwerp	Kies voor WO: UHT KOT VSO SGH
Verbijzondering	Kies voor de verbijzondering 'Aanmelden'
Omschrijving	Leeg laten
Toeslagjaar	Vul hier het actuele jaar
Wanneer bereikbaar	Kies voor 'Niet bellen'

Telefoonnummer	Niet invullen

- Sla de Werkopdracht op. De werkopdracht verschijnt vanzelf in 'klantbeeld kantoor' onder 'Lopende zaken'. Laat de werkopdracht open staan.

⚠ **Let op:** Als er sprake is van DA huidige partners die gezamenlijk de SGH route doorlopen, maak je bij de hoofdaanvrager bovenstaande werkopdracht aan. Kies bij de mede-aanvrager voor de verbijzondering: 'Aanmelden DA'

Stap 6: Checken gedupeerdheid

- Kijk in de kolom 'gedupeerdheid' in de datadump of de ouder gedupeerd is.
  - Indien hier 'Niet gedupeerd' staat, controleer dan of de ouder werkelijk niet gedupeerd is.
- Vul in het bestand 'Gegevenscheck' In de kolom 'Is gedupeerd?' in of de ouder gedupeerd is.
  - WEL gedupeerd: vul in de kolom 'Is gedupeerd?': Ja
  - NIET gedupeerd: vul in de kolom 'Is gedupeerd?': Nee

Ga daarna verder met de volgende stap.

Stap 7: Controleren bedragen (geautomatiseerd)

Controleer of de bedragen in de kolommen 'Materiële vergoeding', 'Immateriële vergoeding', 'Uitbetaalde O/GS', 'Uitbetaling O/GS', 'Catshuissurplus' in het bestand 'Gegevenscheck' overeenkomen met de bedragen in de datadump.

Gebruik de volgende kolommen uit de datadump:

MaterieleVergoeding ImmaterieleVergoeding CatshuisSurplusVergoeding OGSVergoeding

- Bedragen correct: als deze bedragen allemaal overeenkomen ga je verder met de volgende stap, het handmatig controleren van een aantal bedragen (indien van toepassing)
- Bedragen niet correct: Als één van deze bedragen niet overeenkomt:
- Het kan zijn dat de ouder naar aanleiding van een gegrond bezwaar of mediation traject andere compensatiebedragen toegekend heeft gekregen, contoleer dit ook nog d.m.v. 'SITUATIE GEGROND BEZWAAR/ MEDIATION' zoals onderaan stap 7 aangegeven.
- noteer je 'nee' in het bestand 'Gegevenscheck' in de kolom 'Bedragen correct?'(Kolom Q)
- kies je in de kolom 'Opmerkingen' (Kolom W) voor : 'Eén of meerdere bedragen incorrect'
- noteer je het juiste bedrag in kolom Y t/m AD afhankelijk van welk bedrag niet juist is

LET OP: Indien er sprake is van dubbele aanvragers moet er mogelijk handmatig gecontroleerd worden wat de juiste salderingsbedragen zijn. Maak dan gebruik van de bijbehorende situatie zoals hieronder beschreven.

SITUATIE DUBBELE AANVRAGERS – EX-PARTNER

Indien er sprake is van een DA ex-partner, kunnen niet altijd de bedragen uit de datadump gebruikt worden. Indien er in de datadump een Catshuissurplus staat, controleer dan of daadwerkelijk is aangevuld tot 30K. Indien niet is aangevuld, dan is geen sprake van een Catshuissurplus.

SITUATIE DUBBELE AANVRAGERS – HUIDIG PARTNERS

Indien er sprake is van DA huidige partners kunnen niet altijd de bedragen uit de datadump gebruikt worden, bij dubbele aanvragers kan de compensatie bij de andere aanvrager verrekend zijn. Controleer in de datadump of er bij minimaal één van de ouders sprake is van een Catshuissurplus, indien dit het geval is moeten de salderingsbedragen handmatig gecontroleerd worden.

Voor het doen van de handmatige gegevenscheck is het van belang om van beide ouders de laatste beschikking in de compensatietool te bekijken, in de compensatietool is aan de hand van fictieve betalingen te zien of er onderling is verrekend.

Daarnaast is het van belang om van beide ouders uit te zoeken wat het totale bedrag aan compensatie & Uitbetaalde compensatie is geweest.

- Voor beide ouders kan de Materiële Vergoeding & Immateriële Vergoeding uit de datadump aangehouden worden.
- Voor beide ouders kan de Vergoeding materiële schade boete uit de compensatietool aangehouden worden.
- Voor beide ouders kan het CWS voorschot uit de CWS voorschot-beschikking aangehouden worden.
- Voor het gedeelte Uitbetaalde Tegemoetkoming O/GS & Catshuissurplus is mogelijk maatwerk nodig.

SITUATIE GEGROND BEZWAAR/ MEDIATION

Controleer in TVS bij 'Verzonden berichten' of er een Beslissing op Bezwaar (BOB) of Mediation VSO is waaruit blijkt dat het bezwaar gegrond is+ bijbehorende nieuwe berekening is verstuurd naar de ouder. Als in TVS bij deze brieven geen bijlage te vinden is kun je de brief inclusief bijlage vaak vinden op de Q-schijf in onderstaande mappen:

5.1.2i	Bezwaren UHT
5.1.2i	Afgeronde bezwaardossiers

- Ga vervolgens verder met de volgende stap.

Stap 8: Controleren bedragen (handmatig)

De bedragen voor het eventuele CWS voorschot en de eventuele vergoeding materiële schade boete moeten handmatig worden gecontroleerd.

- **CWS Voorschot**

  Controleer of er in de datadump een CWS Voorschotbeschikking aanwezig is. Daarna zoek je deze op in TVS.

  Kijk bij 'Verzonden Berichten':

  - UHT-CWS VS (toewijzend)
  - UHT-CWS VS A (afwijzend)

  Indien CWS voorschot ontvangen: Controleer altijd of er een bezwaar en/of beroep op de CWS voorschotbeschikking is ingediend door de ouder. Als dat zo is controleer je of het een gegrond bezwaar en/of beroep is geweest en of er extra voorschot is uitbetaald.

  Vergelijk het bedrag uit de CWS voorschotbeschikking (+ eventueel extra uitbetaling na bezwaar/beroep) met het bedrag uit de kolom 'CWS Voorschot' in het bestand van de gegevenscheck.

  Indien het bedrag klopt vul je 'Ja' in, indien het bedrag niet klopt vul je 'Nee' in, in de kolom 'bedragen correct?' (Kolom Q) en vul je het juiste bedrag in kolom AD 'CWS voorschot'. Ga vervolgens verder bij 'vergoeding materiële schade boete'.

  Indien geen CWS voorschot ontvangen: Ga verder bij 'vergoeding materiële schade boete'.

- **Vergoeding materiële schade boete**

⚠ **Let op:** De vergoeding materiële schade boete controleer je ALLEEN als er een bedrag is ingevuld in het bestand gegevenscheck. Als er geen bedrag is ingevuld, hoef je de berekening hiervoor dus NIET op te zoeken.

- Controleer handmatig of het bedrag 'Vergoeding materiële schade boete' correct is. Dit doe je door de volgende stappen uit te voeren:
  - Ga naar het hersteldossier van de ouder op de Q-schijf en zoek de beschikking met bijlage met daarin de compensatieberekening op. Open deze berekening. Deze ziet er in de meeste gevallen als onderstaande afbeelding uit. De geel gearceerde regels zijn voor de gegevenscheck relevant.

    Bij oudere berekeningen kan de berekening iets compacter zijn, maar de verschillende componenten staan ook daar op benoemd.

⚠ **Let op:** als er sprake is geweest van een herziening is er ook een nieuw rekenblad. Kijk in dat geval naar het meest recente rekenblad!

	Regeling	2016 Individueel	Totaal	
a	Uw kinderopvangtoeslag voor het onderzoek	€ 8.125	€ 8.125	+/+
b	AF: Uw kinderopvangtoeslag na het onderzoek	€ 0	€ 0	-/-
c	Bedrag dat u eerder moest terugbetalen of niet hebt gekregen	€ 8.125	€ 8.125	
d	BU: In rekening gebrachte rente die u moest betalen	€ 279	€ 279	+/+
e	Bedrag dat u eerder moest terugbetalen of niet hebt gekregen inclusief rente	€ 8.404	€ 8.404	
f	AF: Verschil met laatst vastgestelde beschikking kinderopvangtoeslag	€ 0	€ 0	-/-
g	AF: Niet terugbetaalde/verrekende kinderopvangtoeslag	€ 643	€ 643	-/-
h	BU: Vergoeding materiële schade (25% van e)	€ 2.101	€ 2.101	+/+
i	BU: Door u betaalde rente en kosten	€ 144	€ 144	+/+
j	Totaal boetebeschikking(en)	€ 0	€ 0	
k	BU: Betaald/verrekend bedrag op boetebeschikking(en)	€ 0	€ 0	+/+
l	BU: Vergoeding materiële schade boete (25% van j)	€ 0	€ 0	+/+
m	BU: Vergoeding juridische hulp	€ 0	€ 0	+/+
n	BU: Vergoeding immateriële schade		€ 5.500	+/+
o	BU: Rentevergoeding over gemiste kinderopvangtoeslag	€ 2.092	€ 2.092	+/+
	Subtotaal		€ 17.598	
p	BU: Aanvullende vergoeding (1% van subtotaal)		€ 176	+/+
	Totaal		€ 17.774	
q	AF: Eerdere betaling(en)		€ 13.237	-/-
r	BU: Aanvulling Catshuisregeling		€ 12.226	+/+
	Te ontvangen		€ 16.763	

⚠ **Let op:** in dit voorbeeld is sprake van één jaar. Hier kunnen meerdere jaren staan. De bedragen zijn dan bij elkaar opgeteld in de laatste kolom 'totaal'.

- Check het bedrag in regel 'l'. Vergelijk dit bedrag met het bedrag in de kolom 'vergoeding materiële schade boete' in het gegevenscheck bestand.

Bedragen correct: als **alle** bedragen na de bovenstaande geautomatiseerde- en handmatige check correct zijn vul je in de kolom 'Bedragen correct?' (Kolom Q) ja in en ga je verder met de volgende stap.

Bedragen niet correct: als **minimaal één** van de bedragen niet correct is, vul je in de kolom 'Bedragen correct?' (Kolom Q) nee in en kies in de kolom 'Opmerkingen' in het bestand gegevenscheck voor : 'Eén of meerdere bedragen zijn incorrect'. Noteer het juiste bedrag in kolom Y t/m AD afhankelijk van welk bedrag niet juist is

Stap 9: Controleren bezwaar

- Controleer in de datadump of de ouder een lopend bezwaar heeft. Dit doe je door te kijken in de kolom 'Lopend_bezwaar_op'. Als de ouder een lopend bezwaar heeft (of meerdere) staat de bezwaargrond genoteerd. Je weet dan dat er een lopend bezwaar is. Hier hoef je inhoudelijk verder niets mee te doen.

  Indien JA: Vul in de kolom 'Is momenteel in bezwaar?' ja in en ga verder met de volgende stap.

  Indien NEE: Vul in de kolom 'Is momenteel in bezwaar?' nee in en ga verder met de volgende stap.

Stap 10: Controleren Beroep

- Controleer in de datadump of de ouder een lopende beroepszaak heeft. Dit doe je door te kijken in de kolom 'Lopend_beroep_op'. Als de ouder een lopend beroep heeft (of meerdere) staat de beroepsgrond genoteerd. Je weet dan dat er een lopend beroep is. Hier hoef je inhoudelijk verder niets mee te doen.

  Indien JA: Vul in de kolom 'Is momenteel in beroep?' ja in en ga verder met de volgende stap.

  Indien NEE: Vul in de kolom 'Is momenteel in beroep?' nee in en ga verder met de volgende stap.

Stap 11: Controleren CWS behandeling

- Controleer in de datadump of de ouder al in behandeling is geweest bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS). Dit doe je door in de kolommen 'Toewijzende_Brieven_CWS' en 'Afwijzende_Brieven_CWS' te kijken.

⚠ **Let op:** Het gaat hier om een definitieve CWS beschikking! CWS-voorschot beschikkingen vallen hier niet onder!

Indien JA: Vul in de kolom 'Is in behandeling geweest bij CWS?' ja in en ga verder met de volgende stap.

Indien NEE: Vul in de kolom 'Is in behandeling geweest bij CWS?' nee in en ga verder met de volgende stap.

Stap 12: Controleren eerder afronden SGH Route

- Controleer in TVS of de ouder al eerder een VSO heeft ondertekend in de SGH route. Dit kun je doen door bijvoorbeeld te kijken of er al een VSO is opgeslagen in Digitaal Archief van de ouder.

  Indien JA: Vul in de kolom 'Heeft de SGH route al eerder afgerond?' ja in en ga verder met de volgende stap.

  Indien NEE: Vul in de kolom 'Heeft de SGH route al eerder afgerond?' nee in en ga verder met de volgende stap.

Stap 13: Stappen herhalen

Herhaal de stappen 4 t/m 12 voor alle ouders uit de lijst

Stap 14: Klaarzetten bestand IBAN en Tenaamstelling

- In de datadump die je van UHT Data hebt ontvangen staan de kolommen: Dossiernummer, BSN, IBAN en Tenaamstelling.
- Verwijder alle kolommen uit de datadump behalve: Dossiernummer, BSN, IBAN en Tenaamstelling.
- Laat de regel van de mede-aanvrager in de lijst staan. Verwijder bij de mede-aanvrager de IBAN en de tenaamstelling. Zet bij opmerkingen: "Geen IBAN; DA mede-aanvrager van hoofdaanvrager NAAM (BSN)".
- Voeg een kolom 'Laatst gebruikt volgens BRG op' en een kolom 'Opmerkingen' toe aan het bestand
- Sla het bestand op als [IBAN verstrekking jjjjmmdd]

⚠ **Let op:** voor ouders waarvoor je bij stap 4 hebt geconstateerd dat er geen gegevenscheck gedaan kan worden ga je geen IBAN en tenaamstelling checken. Je noteert bij deze ouders in het bestand 'IBAN verstrekking' dat je geen check hebt gedaan in BRG. Deze ouders komen (als het goed is) op een later moment weer terug in een volgende gegevenscheck.

Stap 15: Check IBAN en Tenaamstelling

- Check per BSN of het te gebruiken IBAN dat door UHT Data is aangeleverd overeenkomt met de gegevens in BRG **EN** of dit het 1BRN ('1 Bankrekening (X)') of in sommige gevallen een derdenrekening is. De volgende 3 type derdenrekeningen zijn preferent aan het 1BRN, ze staan op volgorde van preferentie:
  1. Wettelijke regeling (BBM)
  2. Beschermingsbewind
  3. Vrijwillige vertegenwoordiging
     - Komt overeen: geen aanvullende actie
     - Komt niet overeen: pas het IBAN aan naar het juiste 1BRN IBAN (of derdenrekening)

⚠ **Let op:** Het zou kunnen dat er geen actief IBAN is. Zet dan in de opmerking 'Volgens BRG is er geen actief IBAN aanwezig'

- Check per BSN of de tenaamstelling die door UHT Data is aangeleverd overeenkomt met de gegevens in BRG
  - Komt overeen: geen aanvullende actie
  - Komt niet overeen: pas de tenaamstelling aan
  - Geen tenaamstelling bekend: controleer in RBG of de IBAN daadwerkelijk op naam staat van de ouder. Noteer je bevinding in het bestand.

- Check op welke datum het IBAN voor het laatst is gebruikt in BRG.

Stap 16: Aanvragen 4-ogen controle

- Als alle ouders in de lijst verwerkt zijn sla je het bestand op in de map van de betreffende week op de Q-schijf 5.1.2i
- Vraag een collega om een 4-ogen check op het bestand gegevenscheck en op het bestand met IBAN en Tenaamstellingen uit te voeren.

Stap 17: Check (4-ogen controle)

- Open de bestanden vanaf de Q-schijf.
- Let bij de 4-ogen check op o.a. de volgende punten:
  - Zijn er spel- en schrijffouten gemaakt?
  - Zijn alle verplichte kolommen gevuld?
  - Doe een check op de constateringen die de collega heeft gedaan
- De collega die de 4-ogen check uitvoert koppelt deze terug aan de eerste collega die de bestanden heeft aangemaakt

Stap 18: Aanpassen check IBAN en tenaamstelling (optioneel)

- Pas op basis van de terugkoppeling uit de 4-ogen controle de bestanden aan en geef aan de controleur door dat je de bestanden hebt aangepast.

Stap 19: Afronden gegevenscheck

- De collega die de 4-ogen check uitvoert controleert de bestanden opnieuw en zet (bij akkoord) de bestanden daarna retour in de map 'vanUHTaanDGH' op de SWR bij de betreffende week.

4. Handmatige acties gegevenscheck

Als datadump niet beschikbaar of niet volledig is moet er een handmatige check plaatsvinden. Voor de handmatige check heb je de berekening die hoort bij de beschikking nodig. Deze kun je vinden in de compensatietool.

Let hierbij op de volgende zaken:

- Voor O/GS is er vaak een aparte O/GS beschikking
- Als er sprake is geweest van een herziening is er ook een nieuw rekenblad. Kijk in dat geval naar het meest recente rekenblad!
- Controleer ook de componenten waarbij in het gegevensbestand een '0' is ingevuld. *Bijvoorbeeld: als bij Tegemoetkoming O/GS een 0 staat, check je of de ouder inderdaad geen tegemoetkoming O/GS heeft ontvangen.*

Controlepunt	Wijze van controle	Vervolgactie
Gedupeerdheid	De ouder is NIET gedupeerd als: • er geen enkele toekennende beschikking in de verzonden berichten in TVS staat opgeslagen; • als de laatst verstuurde beschikking een volledig afwijzende beschikking is.	WEL gedupeerd: vul in de kolom 'Is gedupeerd?': Ja NIET gedupeerd: vul in de kolom 'Is gedupeerd?': Nee
Materiële vergoeding	Controleer het bedrag bij 'Materiële vergoeding' in de compensatietool.	Indien niet correct: • Vul 'Nee' in de kolom 'Bedragen correct?' in het bestand gegevenscheck. • Kies in de kolom 'Opmerkingen' (Kolom W) voor 'Eén of meerdere bedragen zijn incorrect'. • Noteer het juiste bedrag in de kolom voor 'Materiële vergoeding'

Materiële vergoeding boete	Controleer het bedrag in de geel gearceerde regel 'I' (zie afbeelding berekening) in de berekening. Vergelijk dit bedrag met het bedrag in de kolom 'materiële vergoeding boete' in het bestand gegevenscheck.	Indien niet correct: • Vul 'Nee' in de kolom 'Bedragen correct?' in het bestand gegevenscheck. • Kies in de kolom 'Opmerkingen' (Kolom W) voor 'Eén of meerdere bedragen zijn incorrect'. • Noteer het juiste bedrag in de kolom voor 'Materiële vergoeding boete'
Immateriële vergoeding	Controleer het bedrag bij 'Immateriële vergoeding' in de compensatietool.	Indien niet correct: • Vul 'Nee' in de kolom 'Bedragen correct?' in het bestand gegevenscheck. • Kies in de kolom 'Opmerkingen' (Kolom W) voor 'Eén of meerdere bedragen zijn incorrect'. • Noteer het juiste bedrag in de kolom voor 'Materiële vergoeding boete'
Tegemoetkoming O/GS	Open de verstuurde O/GS beschikking (of de definitieve compensatiebeschikking inclusief O/GS) en controleer het of het bedrag van de tegemoetkoming O/GS overeenkomt met het bedrag in de kolom 'Tegemoetkoming O/GS' in het bestand gegevenscheck.	Indien niet correct: • Vul 'Nee' in de kolom 'Bedragen correct?' in het bestand gegevenscheck. • Kies in de kolom 'Opmerkingen' (Kolom W) voor 'Eén of meerdere bedragen zijn incorrect'. • Noteer het juiste bedrag in de kolom voor 'Tegemoetkoming O/GS'
Catshuissurplus	Controleer het bedrag bij 'Catshuissurplus' in de compensatietool.	Indien niet correct: • Vul 'Nee' in de kolom 'Bedragen correct?' in het bestand gegevenscheck. • Kies in de kolom 'Opmerkingen' (Kolom W) voor 'Eén of meerdere bedragen zijn incorrect'. • Noteer het juiste bedrag in de kolom voor 'Catshuissurplus'
Controleren Bezwaar	Controleer in TVS of de ouder in bezwaar is. Dit doe je door te kijken of in TVS de melding 'Burger maakt bezwaar' is aangemaakt bij 'Lopende zaken' in 'Klantbeeld kantoor'. Als de melding bij 'Afgehandelde zaken' staat is het een afgerond bezwaar. Als er een Beslissing op Bezwaar (BOB) is verstuurd vanuit UHT staat deze in TVS bij de verzonden berichten. **Mediation** Als een ouder het mediation in bezwaar traject heeft doorlopen of hier nog in zit staat er een notitie bij de werkopdracht van bezwaar: "*Er loopt een mediationtraject n.a.v. het bezwaar IB. De bezwaarbehandelaar van UHT is: [naam bezwaarbehandelaar].*"	Indien lopend Bezwaar: Vul in de kolom 'Is momenteel in bezwaar?' JA Indien geen lopend bezwaar: Vul in de kolom 'Is momenteel in bezwaar?' NEE
Controleren Beroep	Stuur het gegevensbestand met BSN's van de ouders die in de gegevenscheck zitten naar de postbus UHT control BBI_Postubs/BLD. Businesscontrol vult het bestand met de beroeps-statussen en stuurt het terug.	Indien Lopend Beroep: Vul in de kolom 'Is momenteel in Beroep?' JA Indien geen lopend Beroep: Vul in de kolom 'Is momenteel in Beroep?' NEE
Controleren CWS	Controleer of de ouder al in behandeling is (geweest) bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS). Check de volgende zaken: • Staat er een CWS beschikking bij de verzonden berichten in TVS? **LET OP: Het gaat hier om een definitieve CWS beschikking! CWS-voorschot beschikkingen vallen hier niet onder!**	Indien ja op minimaal 1 van deze vragen: ouder is al in behandeling geweest bij de CWS. Vul in de kolom 'Is in behandeling geweest bij CWS?' JA in Indien nee op beide vragen: ouder is nog niet in behandeling genomen bij de CWS. Vul in de kolom 'Is in behandeling geweest bij CWS?' NEE in

	• Is er een afgeronde werkopdracht commissies- CWS bij 'Afgehandelde zaken'?	**LET OP:** Als er alleen een uitstelbrief in TVS staat, betekent dit dat de ouder nog in de wachtrij staat en nog niet in behandeling is genomen door de CWS.

Reacties (0) Versies (13) Bijlagen (5) Info

Er zijn geen reacties.

Reactie toevoegen

Feed voor deze pagina | Feed voor deze reacties

Werkinstructie kopie-IB verzenden v0.2.1

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	26-8-25	Eerste conceptversie eigen bestand team
0.1.1	17-9-25	Eerste conceptversie in template werkinstructie
0.2	25-9-25	Tekst herschreven
0.2.1	14-10-25	Opmerkingen behandelaar verwerkt

Inhoudsopgave

1. Algemeen....2
2. Processtappen....2
3. Behandeling....3
1. Werkopdracht claimen en controleren....3
2. Ouderdossier opzoeken....3
3. Gevraagde documenten opzoeken en tijdelijk opslaan....4
4. Fysieke kopie IB verzenden....5
5. Ouder informeren....7
6. Digitale kopie-IB versturen....8
7. Aanvraag afronden....9
Bijlage 1 – Definities....10

1. Algemeen

Achtergrond
Ouders kunnen een aanvraag doen voor werkelijke schade via verschillende routes. Hierbij dienen zij hun integrale beoordeling te overhandigen. Ouders hebben deze beschikking niet altijd meer bij de hand. In dat geval kunnen zij een kopie opvragen bij UHT.

Normaliter behandelt Serviceteam deze verzoeken. Verzoeken van ouders die zich aanmelden voor de SGH-route worden behandeld door team BBT.

Doel
Het doel van deze werkinstructie is om inzicht te geven in hoe IB's van ouders opgezocht en verzonden moeten worden.

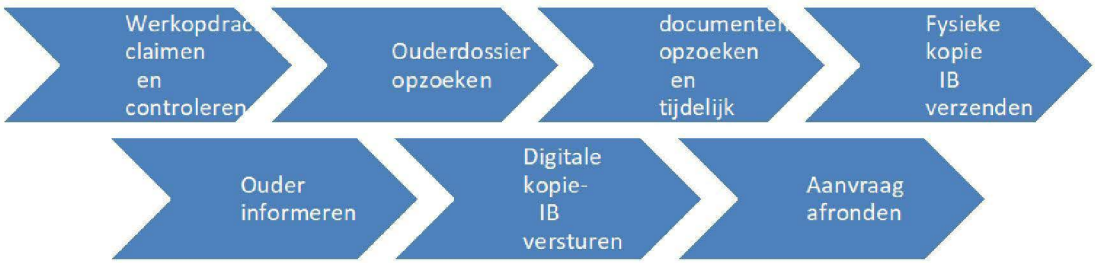
Toepassingsbereik
Deze werkinstructie beschrijft hoe de kopie IB opgezocht en zowel fysiek als via BFT verzonden moet worden naar de ouder.

Deze werkinstructie is geschreven voor de medewerkers van team BBT die werkzaamheden uitvoeren voor de SGH- en MijnHerstel-route. Deze werkinstructie staat los van andere processen bij BBT.

Beheer
Deze werkinstructie wordt beheerd door Centrale Regie.

Wijzigingen doorgeven
Wijzigingen en verbeterpunten kun je doorgeven aan jouw Podco.

2. Processtappen



3. Behandeling

1. Werkopdracht claimen en controleren

- Claim de werkopdracht 'WO: UHT Serviceteam' met verbijzondering 'Nasturen Documenten SGH' Zie: 'Module Claimen, Ontclaimen en overnemen werkitem in TVS'

- Kijk in de werkopdracht of daar het volgende in vermeld staat:
  - de/het gevraagde document(en)
  - het e-mailadres van de ouder
  - het telefoonnummer van de ouder
  - (optioneel:) of de ouder de gevraagde documenten per post wensen te ontvangen.

LET OP! Indien niet duidelijk is welk document gevraagd wordt en/of het emailadres ontbreekt, vraag deze informatie dan op bij het Serviceteam via 5.1.2i @belastingdienst.nl. Benoem dat je de werkopdracht 'WO: UHT Serviceteam' met verbijzondering 'Nasturen Documenten SGH' hebt geclaimd voor BSN [nummer] en dat het gevraagde document/emailadres/telefoonnummer ontbreekt en of ze dat nog na kunnen sturen.

- Open het bestand [individuele administratie] en vul de volgende velden in:
  - Datum aanvraag
  - BSN
  - Naam ouder
  - E-mail
  - Telefoonnummer (wanneer opgevraagd; invullen bij ontvangst)
  - Gevraagde documenten (wanneer opgevraagd; invullen bij ontvangst)
  - Fysieke kopie gevraagd? (ja/nee)

- Open je eigen map op de locatie: 5.1.2i
  5.1.2i

- Maak een tijdelijke oudermap aan met als titel de naam van de ouder en het BSN

- Maak een koppeling naar de tijdelijk aangemaakte oudermap in de kolom 'Naam ouder' in je individuele administratie 'Overzicht kopie IB'

2. Ouderdossier opzoeken

- Ga naar de map 5.1.2i
  5.1.2i

- Open het bestand met in de titel '**Overzicht checklist migratie KOT-Afgerond-IB Compleet**' en zoek (Ctrl+F) naar het BSN van de ouder.

- Indien het BSN **wel** in deze checklist staat.
  - Noteer/onthoud je het bijbehorende batchnummer. Sluit het bestand meteen af en sla het **NIET** op.
  - Ga in je verkenner twee map-niveaus omhoog naar de map 'UHT_Archief' (link: 5.1.2i
  - De Q-locatie van het ouderdossier is te vinden in de map waarbinnen het batchnummer valt.

- Indien het BSN **niet** in deze checklist staat.
  - Sluit het bestand meteen af en sla het **NIET** op. Zoek de ouder middels het BSN op in TVS.
  - In TVS is mogelijk een oude Q-link te vinden bij notities of bij lopende/afgehandelde zaken.
  - Als je een oude Q-link hebt gevonden zoek dan verder op de volgende locaties:
    - 5.1.2i

- 5.1.2i

3. Gevraagde documenten opzoeken en tijdelijk opslaan

- Zoek op de gevonden Q-locatie de volledige beschikking(en) inclusief bijbehorende bijlagen op. Dit gaat om de beschikkingen die de ouder heeft opgevraagd zoals beschreven in de werkopdracht.

- Je kunt een beschikking herkennen aan één of meer van onderstaande kenmerken: De opbouw van de naam van het bestand: [landcode NL of BU]_[briefkenmerk (UHT-XXX]_[BSN]. Briefkenmerken van beschikkingen kunnen DH5, DHR, DC, DCH, DCI, DC-I, DCHO, DCHOA, VC, VCH of VCI bevatten.

- Je weet dat een beschikking volledig is wanneer alle bijlagen die onderaan de brief genoemd staan ook daadwerkelijk in het PDF-bestand aanwezig zijn. Voorbeelden van bijlagen die aanwezig kunnen zijn, zijn:
  - Uitleg bijlage berekening
  - Bijlage berekening
  - Uitleg per jaar
  - Commissie van Wijzen
  - Formulier integrale beoordeling
  - Feitenoverzicht
  - Analyse
  - Gespreksverslag

  - Indien je de volledige beschikking inclusief bijlagen niet kunt vinden, zoek dan de losse bestanden van de beschikking en bijbehorende bijlagen bij elkaar.

- Kopieer de gevonden beschikking(en) of losse bestanden naar de tijdelijk aangemaakte oudermap.

LET OP! Indien je het 'Formulier Integrale Beoordeling' *als los bestand* hebt gevonden (dus niet toegevoegd als bijlage aan de IB in een PDF), dan laat je deze lakken. Hier kunnen namelijk persoonsgegevens in zitten die niet met de ouder/gemachtigde gedeeld mogen worden.

- Open in de postbus UHT Verzameling Serviceteam het sjabloon 'Verzoek lakken IB'

- Open in de postbus UHT Verzameling Serviceteam het sjabloon 'Verzoek lakken IB'. Vervang in de onderwerpregel '<achternaam ouder>' voor de achternaam van de ouder.

- Voeg het PDF-bestand 'Formulier integrale beoordeling' toe als bijlage en druk op verzenden.

- Wanneer je een gelakte versie hebt ontvangen, sla deze dan op in de tijdelijk aangemaakt oudermap.

- Indien de beschikking(en) en bijlagen compleet zijn ga je verder bij de volgende stappen:
  - Indien ouder/gemachtigde een fysieke kopie wil ontvangen, ga dan verder bij Stap 4
  - Indien ouder/gemachtigde een digitale kopie wil ontvangen, ga dan verder bij Stap 5
  - Indien ouder/gemachtigde beide wil ontvangen, volg dan beide stappen.

4. Fysieke kopie IB verzenden

Dit onderdeel is gebaseerd op de werkinstructie Verzending Kopie Brief. Kijk op deze pagina voor meer informatie.

- Zoek de ouder middels het BSN op in TVS.

- Maak voor de betreffende ouder een werkopdracht aan. Vul de rubrieken in volgens onderstaand schema:

Onderwerp	Kies voor 'WO: UHT Workaround wachtstap'
Verbijzondering	Kies voor de verbijzondering 'Uitzoekopdracht brief'
Omschrijving	Noteer: VOK brief
Toeslagjaar	Vul hier het huidige jaar in
Wanneer bereikbaar	Kies voor 'Niet bellen'
Telefoonnummer	Niet invullen

- Sla de werkopdracht op.
- Claim de zojuist aangemaakte werkopdracht. Zie: 'Module Claimen, Ontclaimen en overnemen werkitem in TVS'
- Scroll naar beneden en klik op de button 'Brieven'.
- Zoek de brief 'UHT-VOK verzoek kopie brief v[X]' (UHT-VOK) op via de zoekfunctie. Selecteer deze brief door op de blauwe button 'Stel kantoorbrief samen' te klikken.
- Selecteer welke slotalinea toegevoegd moet worden. Heeft de ouder een Nederlands adres? Kies dan voor de optie met het 0800-nummer. Heeft de ouder een buitenlands adres? Kies dan voor de optie met het +31-nummer.
- Vul de gevraagde informatie in:

Kiezen telefoon binnen- of buitenland	Hetzelfde nummer als die je bij de vorige stap hebt geselecteerd
Datum verzoek kopie brief	Datum waarop het Serviceteam de werkopdracht heeft aangemaakt. Zie in TVS bij de ouder > werkopdracht 'Nasturen documenten SGH' > aanmaakdatum
Kenmerk originele brief	Het/de kenmerk(en) van de beschikking(en). Deze begint altijd met 'UHT-'. Zie voorbeelden bij stap 3.
Dagtekening originele brief	Zie de datum die op de beschikking(en) staat.
Kiezen ouder of cliënt	Selecteer 'ouder' wanneer de ouder of niet professioneel gemachtigde het verzoek heeft ingediend. Selecteer 'client' wanneer het verzoek van een professioneel gemachtigde komt.

- Klik op 'volgende'.
- Controleer de brief. Heb je meerdere briefkenmerken ingevuld? Klik op 'Opslaan en bewerken' en doe de volgende handmatige aanpassingen:
  - Maak van de woorden 'brief' het meervoud 'brieven'. Doe dat voor de woorden die rood gemarkeerd zijn in de screenshot:



Waarom krijgt u deze brief?
U hebt op 15 september 2025 gevraagd om een kopie van een brief.
Het gaat om de brieven met kenmerk UHT-DCH en UHT-OGS B. Deze brieven hebben we op 13 september 2023 naar u toegestuurd.

Wij sturen u een kopie van de brieven toe
U vindt de kopie als bijlage bij deze brief.

Hebt u nog vragen? Bel ons (gratis): **0800 - 2 358 358**
Maandag tot en met donderdag: van 08.00 tot 20.00 uur
Vrijdag: van 08.00 tot 17.00 uur

Met vriendelijke groet,

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Bijlage:
- Brieven voor de ouder

- klik onder aan de brief op 'Opslaan en afsluiten'. Onder 'Onderhanden acties' staat nu de brief vermeld.

- Selecteer 'Afronden' onder 'Vervolg'. Klik onder 'Afsluiten' op 'Akkoord'. Er verschijnt nu een pop-up venster. Selecteer hier Kinderopvangtoeslag en het huidige jaar. Klik op 'Akkoord en tonen'.

- Download de brief en sla hem op in de tijdelijk aangemaakt map van de ouder op de Q-schijflocatie:

5.1.2i

Geef het bestand de volgende bestandsnaam voor een binnenlands adres: NL_UHT-VOK_[BSN]'
Geef het bestand de volgende bestandsnaam voor een buitenlands adres: BU_UHT-VOK_[BSN]'

- Bij Centraal Printen kan de VOK-brief alleen als één PDF bestand worden aangeboden. Het is dus van belang dat alle losse bestanden samengevoegd worden. Dit doe je met het programma PDFCreator. Raadpleeg deze instructie om dit programma te installeren.

LET OP: heeft een bestand een oneven aantal bladzijden? Voeg dan onder dat bestand een blanco pagina toe, zodat de bijlage die daarná komt op een oneven pagina begint.

- Open de postbus UHT Verzameling Serviceteam het sjabloon 'VOK brief centraal printen'. De onderwerpregel moet identiek zijn aan de naam van het bestand, dus 'NL_UHT-VOK_[BSN]' of 'BU_UHT-VOK_[BSN]'.

- Voeg het PDF-bestand toe als bijlage en druk op verzenden.

5. Ouder informeren

- Onderstaande instructie is gebaseerd op de werkinstructie Digitale Verzending BFT. Deze instructie is aangepast voor deze specifieke handeling. Kijk voor meer informatie over verzending met BFT op de CP-pagina via bovenstaande link.

- Bel de ouder/gemachtigde om het versturen van de kopie IB-beschikking per BFT af te stemmen. Zorg ervoor dat je het **mailadres** gereed hebt. Ten behoeve van het telefoongesprek onderstaand een belscript dat je kunt gebruiken als leidraad:
    - Goedemiddag, U spreekt met <...> van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. Spreek ik met meneer/mevrouw <...>.
    - Ik bel u omdat u heeft aangegeven graag een kopie van uw definitieve beschikking inclusief bijlagen te ontvangen.
    - Hiervoor zou ik graag uw mailadres willen verifiëren.
    - Wij zullen dit gaan verzenden via Belastingdienst Filetransfer.
    - Belastingdienst Filetransfer is een beveiligde manier voor de belastingdienst om bestanden te versturen.
    - U krijgt hiervan een e-mail met een uitnodiging in de vorm van een link. Zodra u op deze link klikt wordt er een verificatiecode gevraagd.
    - Deze verificatiecode wordt naar hetzelfde mailadres verstuurd. Als u deze invult dan kunt u het bestand downloaden.
    - Het zou kunnen dat er een pop-up verschijnt om een app te installeren, deze pop-up kan gewoon gesloten worden.
    - Bij het versturen van een fysieke kopie dit ook benoemen.

- Leg al je contactmomenten (en pogingen) vast middels een notitie in TVS. Onderstaande instructie is gebaseerd op de 'Module aanmaken notitie'. Kijk voor meer informatie op de CP-pagina via de link.

- Klik in de menubalk aan de linkerkant In TVS op 'Notities', daarna klik je op de blauwe knop 'Notitie toevoegen'. Selecteer Gespreksnotitie – uitgaand en Kinderopvangtoeslag.

- Vul de vakken als volgt in:

Rubriek	Inhoud
Onderwerp	Nasturen documenten SGH
Aanleiding	Er is een verzoek voor het ontvangen van een kopie IB-beschikking ingediend voor de SGH. Het versturen van de kopie IB-beschikking per BFT moet telefonisch afgestemd worden.
Analyse	***Dit kun je leeglaten***
Resultaat	Maak een keuze: Bereikt / Niet bereikt
Reactie van burger	Vul hier alleen bijzonderheden in, ***bij geen bijzonderheden kun je deze leeg laten***
Vervolgactie bij 'Niet bereikt'	Na eerste belpoging: 'Belpoging 2' Na tweede belpoging: 'Belpoging 3' Na derde belpoging: 'Serviceteam inlichten dat er geen contact is gelegd na 3 belpogingen.'
Vervolgactie bij 'Bereikt'	'De kopie IB-beschikking kan per BFT verstuurd worden.' *of* 'De kopie IB-beschikking hoeft niet meer verstuurd te worden.'

- Indien ouder/gemachtigde bereikt, ga verder bij stap 6 (Versturen digitale kopie IB).
- Indien ouder/gemachtigde **niet** bereikt, probeer je het op een ander moment nog een keer. Je doet maximaal 3 belpogingen op verschillende dagdelen.
- Bij het vastleggen van het 2e en 3e contactmoment maak je geen nieuwe notitie aan. Voeg aan de bestaande notitie de belpogingen toe.



- Na 3 belpogingen informeer je het Serviceteam door gebruik te maken van het sjabloon in de Postbus Verzameling Serviceteam 'Ouder niet bereikt BFT'. Het Serviceteam probeert dan nog 2 maal contact te leggen met de ouder/gemachtigde.
- Het Serviceteam koppelt terug of zij wel of geen contact hebben gehad.
- Indien bereikt door het Serviceteam, ga verder bij stap 6 (Versturen digitale kopie IB).
- Indien **niet** bereikt door het Serviceteam, dan stuurt het Serviceteam een brief, de zogenoemde 'Terugbelbrief'.
  In deze brief wordt aangegeven dat de ouder/gemachtigde gedurende 6 weken de mogelijkheid heeft om contact op te nemen met het Serviceteam.
- Zijn de 6 weken verstreken, omdat de ouder niet is bereikt? Ga dan verder met stap 7.

6. Digitale kopie-IB versturen

Deze instructie is gebaseerd op de werkinstructie Belastingdienst Filetransfer. Kijk op deze CP-pagina voor meer informatie.

- Open de website https://filetransfer.belastingdienst.nl

- Klik op de blauwe knop 'Bestanden verzenden'. Je ziet dan de volgende rubrieken.

Rubriek	Inhoud
Tot	E-mailadres [geadresseerde]
Titel	[Naam ouder] Definitieve beschikking(en) IB incl. bijlagen
Bestanden toevoegen	Voeg hier de originele beschikking(en) en bijlagen toe. Dit kan ook door het te slepen naar het gestippelde vak. Indien je een VOK-brief hebt verstuurd, dan voeg je deze hier **NIET** toe.
Bericht (optioneel)	Geachte meneer/mevrouw [Naam geadresseerde], Zoals telefonisch besproken ontvangt u hierbij de kopie IB-beschikking inclusief bijlagen via Belastingdienst File Transfer. Dit is de officiële beveiligde omgeving van de Belastingdienst. Mocht het niet lukken om het bestand op te halen, dan kan u contact opnemen met het Serviceteam. U kunt dan bellen met 0800 - 2 358 358 (Nederland) of +31 555 385 385 (Buitenland, vraag naar Serviceteam Herstel Toeslagen) Met vriendelijke groet, [Eigen naam] Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

- Klik op de knop verzenden, wacht met het afsluiten van de pagina totdat er de status 'voltooid' is vermeld.



7. Aanvraag afronden

- Heb je de gevraagde bestanden verstuurd? Rond dan de werkopdracht 'WO: UHT Serviceteam' met verbijzondering 'Nasturen Documenten SGH' af met de opmerking BFT en/of VOK verstuurd'.
  - Verplaats de tijdelijk aangemaakte oudermap naar de map '1. Afgerond' in je eigen werkmap.
  - Verwijder de tijdelijk aangemaakte oudermap 6 weken nadat je de werkopdracht hebt afgerond uit de map '1. Afgerond'.

- Heb je de gevraagde bestanden niet verstuurd, omdat de ouder niet is bereikt? Rond dan de werkopdracht 'WO: UHT Serviceteam' met verbijzondering 'Nasturen Documenten SGH' af met de opmerking 'Niet verstuurd, ouder is niet bereikt'.
  - Verwijder de tijdelijk aangemaakte oudermap uit je eigen werkmap.

- Heb je de gevraagde bestanden niet verstuurd, omdat de ouder heeft aangegeven deze niet (meer) te willen ontvangen? Rond dan de werkopdracht 'WO: UHT Serviceteam' met verbijzondering 'Nasturen Documenten SGH' af met de opmerking 'Niet verstuurd, ouder wil stukken niet (meer) ontvangen'.
  - Verwijder de tijdelijk aangemaakte oudermap uit je eigen werkmap.

Bijlage 1 – Definities

De definities (of afkortingen) die in de werkinstructie worden gebruikt staan hieronder toegelicht.

Definitie	Betekenis

Telefoonnotitie gespreksverslag uit KBB

Datum: 13 januari 2026

Tijd: 17.05 uur

Samenvatting

Na een korte introductie vertelt de ouder over haar proces bij SGH. Ze bevestigt dat zij is afgewezen voor een VSO bij de stichting omdat 5.1.2e 5.1.2e De ouder zegt dat zij met documenten heeft aangetoond dat zij 5.1.2e , maar SGH blijft bij haar standpunt dat zij het traject stopzetten. Volgens de ouder weigert de stichting hiervan een schriftelijke bevestiging te geven zodat zij geen eventuele vervolgstappen kan zetten. De ouder is van mening dat SGH in opdracht werkt van UHT en dat wij bevoegd zijn om de stichting op de vingers te tikken en te controleren. Vandaar haar klacht aan ons.

Ik heb haar uitgelegd dat SGH een onafhankelijke, zelfstandige organisatie is en dat UHT niet bevoegd is om het werk van de stichting te controleren en op de vingers te tikken. Ik heb haar aangeraden om eventueel over te stappen naar CWS, maar daar heeft ze geen zin in omdat deze procedure veel te lang duurt en ze wil ervan af. Uitvoerig gesproken over de verschillende organisaties, structuur, wie doet wat en de verantwoordelijkheden uitgelegd. De ouder was in de veronderstelling dat wij alle drie aan elkaar gelieerd waren omdat wij onder toezicht van DGA/Minfin vallen. De ouder uitgelegd dat dat niet zo is en dat elke organisatie een eigen klachtenprocedure en/of bezwaarprocedure heeft. SGH heeft dat niet, want neemt geen beslissingen maar werkt met een VSO. Na veel uitleg en gepraat, snapt de ouder hoe het zit. Aan het eind van het gesprek merk ik dat ook en is ze veel rustiger en komt ze met aanvullende vragen over de mogelijkheden en vraagt ze om advies. Ik heb haar geadviseerd om contact op te nemen met haar advocaat, eventueel alsnog te overwegen het CWS-traject aan te gaan mits ze staat aangemeld vóór 1 januari 2026 en dat ook te bespreken met haar advocaat. Dat gaat ze doen. Het gesprek eindigt vriendelijker en aan het eind vraagt ze of ze mij nog eens mag bellen als ze vragen heeft. Gegevens uitgewisseld. Bevestigd waarom ik haar klacht niet verder kan behandelen (betreft een andere organisatie met eigen klachtenprocedure) en ze snapt dat ik haar klacht ga afsluiten. Ouder heeft nu beter zicht op wie wat doet en gaat nadenken over de eventuele vervolgstappen.

Klacht niet ontvankelijk want het betreft SGH en niet UHT.

Werkinstructie Betaalbestand verwerken

Tags: Geen

Werkinstructie Betaalbestand verwerken

Inhoudsopgave:

Werkinstructie Betaalbestand verwerken
1. Algemeen
2. Processtappen
3. Verwerken betaalbestand
Stap 1 Ophalen betaalbestand uit samenwerkruimte
Stap 2 Versturen betaalbestand naar UHT Data
Stap 3 Controleren uitkomsten UHT Data check
Stap 4 Check betaalbestand en controlegetallen
Stap 5 Aanpassen bestandsnaam naar juiste format
Stap 6 Uploaden betaalbestand in betaaltool
Stap 7 Accorderen en afronden betaalbestand
Stap 8 Check tabblad 'Ontbrekend bankrekeningnummer'

Versiebeheer

Versie	Datum	Opmerking
0.1	26-09-2025	Werkinstructie Verwerken betaalbestand SGH Route gekopieerd om aan te passen naar een werkinstructie voor zowel SGH als MijnHerstel.
0.2	28-10-2025	Toevoegingen en wijzigingen doorgevoerd met medewerker
0.8	29-10-2025	Gevalideerd door medewerkers
0.9	05-11-2025	Gevalideerd door teamleider
1.0	07-11-2025	Geaccordeerd voor gebruik voor SGH-route en MijnHerstel.
1.0.1	26-11-2025	Stap 7: weggevallen tekst opnieuw toegevoegd
1.02	27-01-2026	Stap 1: Voorbeeld screenshot gewijzigd

1. Algemeen

Achtergrond

Er wordt door de Stichting (Gelijk)waardig Herstel (hierna: SGH) een alternatieve route voor aanvullende schade aangeboden voor gedupeerde ouders. Het gaat hierbij met name om de emotionele kant van het verwerkingsproces. Aanvullend wordt ook de financiële schade opnieuw bepaald. Als een ouder er voor kiest om deze route te volgen is het doel om een vaststellingsovereenkomst (hierna: VSO) te sluiten. De rol die UHT in deze route speelt is een check op de gegevens, de administratieve vastlegging van de VSO in TVS en de uitbetaling.

SGH is een externe organisatie, maar er vindt wel gegevensuitwisseling plaats met UHT. Deze gegevensuitwisseling vindt plaats met DG Herstel (hierna: DGH) als tussenschakel. SGH communiceert met DGH en DGH communiceert met UHT.

Ook BZB biedt een route voor aanvullende schade aan voor gedupeerde ouders. UHT voert een aantal stappen uit voor hun proces, vergelijkbaar met werkzaamheden van UHT voor SGH. Ook voor MijnHerstel legt UHT administratief vast dat een ouder een aanvullende schade-route heeft afgerond, archiveert de getekende VSO en betaalt de compensatie uit.

Doel

Het doel van de Werkinstructie Verwerken betaalbestand SGH Route is om:

- inzicht te geven in hoe team UHT BBT de handelingen moet uitvoeren ten aanzien van de verwerking van het betaalbestand in de SGH Route.

Toepassingsbereik

De Werkinstructie Verwerken betaalbestand SGH Route beschrijft de stappen die moeten worden uitgevoerd voor ouders die een VSO hebben getekend in de SGH Route of MijnHerstel en een uitbetaling krijgen.

Beheer

De Werkinstructie Verwerken betaalbestand SGH Route wordt beheerd door Centrale Regie.

Wijzigingen doorgeven

Wijzigingen en verbeterpunten kun je doorgeven aan je Podco of Teamleider

2. Processtappen



UHT BBT is opgesteld om de gegevenscheck en de betalingen in de SGH Route uit te voeren. Parallel registreert UHT BBT de getekende VSO's in het Digitaal Archief van de ouder in TVS en verwerkt administratief de werkopdrachten in TVS.

In deze instructie staan alleen de handelingen ten aanzien van het verwerken van het betaalbestand.

3. Verwerken betaalbestand

Stap 1 Ophalen betaalbestand uit samenwerkruimte

- Ga naar de samenwerkruimte.
  - **MijnHerstel-route**: UHT BZB MijnHerstel
  - **SGH-route**: DGH UHT SGH Route
- Download het betaalbestand.
  - Format **MijnHerstel-route**: jjjjmmdd_compensatie_Mijn_Herstel.csv
  - Format **SGH-route**: T514_betaalbestand-SGH_jjjjmmdd.xlsx

Kolommen: BSN, Bedrag, Beschikkingsnummer, Naam

Voorbeeld bestand:

BSN	Bedrag	Beschikkingsnummer	Naam
212121212	19008	123456789T123451A	5.1.2e
212121212	8471	123456789T123451A	
212121212	333123	123456789T123451A	

- Ga naar Q-schijf:
  - MijnHerstel-route: 5.1.2i
  - SGH-route: 5.1.2i
- Maak een map aan met de volgende indeling: '[jaar]W[weeknr.]' ofwel 'jjWww'. Bijvoorbeeld: '25W02'. Kopieer het betaalbestand vanuit je downloads naar de map die je hebt aangemaakt.
- **MijnHerstel-route**: ga verder bij stap 4.

Stap 2 Versturen betaalbestand naar UHT Data

Let op! Deze stap geldt alleen voor de **SGH-route**

- Verstuur het gehele betaalbestand naar UHT Data. Voor de te volgen stappen ga je naar de 'Handleiding voor versturen van bestanden via de Brievenbus / IVA-Transfer'.

LET OP: Lever het bestand altijd als .xlsx bestand aan bij data!

Data controleert vervolgens:

- of het BSN bestaat in de UHT populatie;

- of er 'diakrieten' (letters met speciale tekens) in het betaalbestand staan en vervangt deze (dus 'Hoebé' wordt 'Hoebe');

- of het een geheel bedrag is, zonder decimalen; en

- of het een overleden ouder betreft.

Stap 3 Controleren uitkomsten UHT Data check

Let op! Deze stap geldt alleen voor de **SGH-route**

Een dag nadat UHT Serviceteam het betaalbestand aan UHT Data heeft aangeboden, komt er een e-mail met twee bestanden retour in de UHT BBT Betalingen AMP Postbus: (5.1.2i @toeslagen.nl)

- CSV: 'resultaat_betaalbestand_SGH_yyyymmddxxxxxxx.csv'

- XLSX: 'controle_meldingen_resultaat_betaalbestand_SGH_yyyymmdd.xlsx'

- Sla de ontvangen bestanden op in de map 'Betaalcheck' in de desbetreffende week op de Q-schijf: 5.1.2i

5.1.2i

- Controleer vervolgens de inhoud van het bestand 'controle_meldingen_resultaat_betaalbestand_SGH_jjjjmmdd.xlsx'

Kijk naar de volgende kolommen:

- BSN_check: een check of het BSN in de UHT populatie voorkomt. Deze moet op 'Goed' staan.
- overleden_ind: een check of de indicator 'overleden' bij de ouder. Hier moet een '0' staan.

Geen bevindingen: ga verder met stap 4

Wel bevindingen: het gehele betaalbestand moet worden afgekeurd. Zet het betaalbestand (T514_betaalbestand-SGH_jjjjmmdd.xlsx) terug in de SWR naar DGH in de map van de betreffende week. Koppel (primair telefonisch en aanvullend per e-mail) terug aan DGH waarom het betaalbestand is afgekeurd en vraag aan DGH om een nieuw bestand aan te leveren. De verwerking stopt hier.

Stap 4 Check betaalbestand en controlegetallen

- Open de e-mail met controlegetallen die door DGH is verstuurt en open daarnaast het betaalbestand en het controlebestand
- Controleer of de controlegetallen die in de e-mail staan gelijk zijn aan het controlegetal en het aantal regels dat uit de controleberekening komt.

Controlegetallen juist:

- **SGH-route:** Ga verder bij stap 5.
- **MijnHerstel-route**: Ga verder bij stap 6.

Controlegetallen onjuist: neem contact op (primair telefonisch) met DGH (**SGH-route**) of BZB (**MijnHerstel-route**) en informeer over de bevindingen. Afhankelijk van de aard van het probleem waardoor de controlegetallen niet kloppen, bespreek je met elkaar de vervolgstappen.

Stap 5 Aanpassen bestandsnaam naar juiste format

- **SGH-route:** Pas de naam van het betaalbestand (resultaat_betaalbestand_SGH_20250703) aan naar het volgende format.:

'jjjjmmdd_compensatie_DGH_SGH.csv'

- **SGH- en MijnHerstel-route:** Sla het betaalbestand met de nieuwe naam op in de map 'Productie' op de Q-schijf. Doe dit onder de mapjes 'fout' en 'verwerkt'. In een latere stap verplaats je het bestand naar één van deze mappen.
  - **SGH-route:** 5.1.2i
  - **MijnHerstel:** 5.1.2i

Stap 6 Uploaden betaalbestand in betaaltool

- **MijnHerstel-route**
- **SGH-route**
- Upload het betaalbestand in de betaaltool vanaf de locatie:
  - **SGH-route:** 5.1.2i
  - **MijnHerstel:** 5.1.2i

- Ververs de pagina.
  - Status goedgekeurd: ga door naar stap 4
  - Status afgekeurd: klik op 'Download' en kijk naar de reden van afkeuring. Onderneem op basis van de reden van afkeuring de juiste stappen (contact opnemen met BZB bijvoorbeeld).

Voorbeeld van afkeuring: onjuiste kolommen in het bestand waardoor de betaaltool het format niet accepteert.

Stap 7 Accorderen en afronden betaalbestand

- Ga naar de map 5.1.2i 5.1.2i en zoek de map van de betreffende week op. Als deze er nog niet is, dan maak je hem aan met de opbouw '[jaar]W[weeknr.]', bijvoorbeeld '25W42'.
  - Maak in deze map een map aan met de naam:
    - **SGH-route:** "DGH-SGH"
    - **MijnHerstel-route:** "MijnHerstel"
  - **SGH & MijnHerstel**: Download het betaalbestand uit de betaaltool en sla deze op bovenstaande locatie op.
  - Plaats het aangeboden betaalbestand in het mapje 'Verwerkt'. Foutieve bestanden plaats je in het mapje 'Fout'. Doe dit in de map:
    - **SGH-route:** 5.1.2i
    - **MijnHerstel:** 5.1.2i
  - Stuur een informerende e-mail naar CAP Inning (CAP Inning_Produktie Regie_Postbus/BLD) en Business Control (UHT control BBI_Postbus/BLD) met als bijlage het verwerkingsverslag van de uitgevoerde betaling*.

** Deze e-mail wordt ook naar een aantal collega's/postbussen in de cc verzonden. In verband met privacy overwegingen worden deze personen niet in deze werkinstructie genoemd. Zij zijn wel bekend bij team UHT.*

Stap 8 Check tabblad 'Ontbrekend bankrekeningnummer'

- **2 dagen** nadat je de betaalrun hebt gedraaid ga je naar het tabblad 'Ontbrekend bankrekeningnummer' in de betaaltool.

Regel met BSN aanwezig: als er een regel in staat moet je actie ondernemen.

- Onderzoek de reden dat het BSN in het tabblad 'Ontbrekend bankrekeningnummer' staat. Raadpleeg bijvoorbeeld de rekeningafspraken en controleer of het bankrekeningnummer nog actief is of niet.
- Neem direct contact op met (de SPOC van) DGH (SGH-route) of BZB (MijnHerstel-route) om te melden dat de betaling niet is gelukt en vermeld daarbij ook de reden (bijvoorbeeld: geen rekening bekend/rekening gedeactiveerd/etc.)

DGH of BZB zorgt dat de ouder geïnformeerd wordt. De ouder dient het juiste rekeningnummer op te geven in het Toeslagen-portaal.

- UHT checkt dan 24 uur (1 nachtverwerking) nadat het rekeningnummer is aangepast bij CAP of de betaling nu wel kan worden aangeboden voor uitbetaling (en of de ouder dus het geld ontvangt).
- UHT informeert DGH of BZB over de uitkomst daarvan.

LET OP: Als het gaat om een buitenlands rekeningnummer, dan duurt het langer voordat het rekeningnummer ook daadwerkelijk in de systemen weer is geheractiveerd.

Geen regel met BSN aanwezig; aanvullende actie niet nodig.

Reacties (0) Versies (32) Bijlagen (7) Info

Er zijn geen reacties.

Reactie toevoegen

Feed voor deze pagina | Feed voor deze reacties