

## **Overeenkomst als bedoeld in artikel 14, tweede lid, van de Wet bescherming persoonsgegevens**

### **Partijen**

1. Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw drs. J.H. Helder, lid van het bestuur, hierna te noemen COA.
2. De Belastingdienst/Toeslagen, te dezen vertegenwoordigd door de directeur, mr. G.H. Blankestijn, hierna te noemen B/T.

### **Komen het volgende overeen.**

Om de dienstverlening voortvloeiend uit de uitvoering van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir) te verbeteren, willen de hiervoor genoemde contractspartijen gaan samenwerken.

De grondslag voor deze samenwerking is gelegen in artikel 38a van de Awir en het Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Staatsblad 2005, 431, laatstelijk gewijzigd Staatsblad 2014, 579, hierna: Uitvoeringsbesluit).

Het COA is bereid te fungeren als Hulp- en informatiepunt zoals bedoeld in artikel 1, tweede lid, onder b, van het Uitvoeringsbesluit.

B/T zal in dit kader aan het COA informatie verschaffen over de inkomensafhankelijke regelingen die Belastingdienst/Toeslagen uitvoert.

Hiervoor is het COA bereid op verzoek van de belanghebbende de in zijn aanvraagformulier voor een tegemoetkoming gevraagde dan wel al vermelde gegevens te raadplegen of aan hem verstrekken.

B/T heeft een nieuw toeslagensysteem ontwikkeld waarmee de dienstverlening sterk verbeterd kan worden. Het gaat hierbij om het zogenaamde Portaal.

B/T is bereid toegang tot dit Portaal aan het COA te verlenen en zal deze functionaliteit inclusief de bijbehorende gebruiksdokumentatie en procedures onderhouden.

Met dit Portaal wordt het COA in staat gesteld om op verzoek van de belanghebbende de relevante persoonsgegevens uit de toeslagen-administratie te raadplegen en bepaalde wijzigingen van deze persoonsgegevens door te geven aan B/T.

Als voorwaarde om het COA in staat te stellen daadwerkelijk als Hulp- en informatiepunt te fungeren, vereist het Uitvoeringsbesluit dat partijen met elkaar een overeenkomst als bedoeld in artikel 14, tweede lid, van de Wet bescherming persoonsgegevens sluiten.

Het ter beschikking stellen van het Portaal is aanleiding voor partijen om een bewerkerscontract te sluiten als bedoeld in artikel 14, tweede lid, van de Wet bescherming persoonsgegevens. Eerst na het sluiten van een contract, als hier aan de orde, kan het COA als Hulp- en informatiepunt fungeren.

Partijen zijn in dat kader de volgende afspraken overeengekomen waarbij opgemerkt wordt dat deze afspraken mede gebaseerd zijn op de voorbeeldovereenkomst die als bijlage is gevoegd bij het Uitvoeringsbesluit.

De overeenkomst is in overeenstemming met het bepaalde in de "Melding van verwerkingen van persoonsgegevens in de primaire processen van de Belastingdienst; Toezicht, Dienstverlening en Massale processen in het kader van toekennen, uitbetalen en terugvorderen van tegemoetkomingen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget)" bij de privacyfunctionaris van de Belastingdienst, laatste versie 30 augustus 2013.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Definities

Awir	Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen.
B/T	Belastingdienst/Toeslagen
Contactpersoon	Functionaris werkzaam bij het COA die verantwoordelijk is voor alle contacten met B/T en bijbehorende administraties.
Medewerker Hulp- en informatiepunt	Functionaris werkzaam bij het COA, welke belast is met afhandelen van vragen van belanghebbende.
Gebruikersdocumentatie	Alle documentatie die aan het COA ter beschikking wordt gesteld in het kader van het gebruik van het Portaal.
Belanghebbende	De persoon die een aanvraag heeft ingediend of wil indienen voor een toeslag in het kader van de Awir.
Klantdossier	Klantdossier van B/T dat wordt bijgehouden in het kader van een aanvraag om een toeslag in het kader van de Awir.
Gegevens	De gegevens van een belanghebbende uit het klantdossier die via het Portaal door B/T beschikbaar worden gesteld of door belanghebbende worden verstrekt.
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens.
Portaal	Geautomatiseerde ondersteuning waarmee een medewerker van het COA het klantdossier van een belanghebbende kan raadplegen en indien gewenst een wijziging van zijn gegevens kan doorgeven. Toegang wordt verkregen door middel van een token.
Token	Een token is een apparaatje dat automatisch codes genereert. Deze code wordt gebruikt bij het inloggen in het Portaal.

### Artikel 1 Middelen die B/T ter beschikking stelt

1. B/T stelt het Portaal beschikbaar aan het COA door middel waarvan op verzoek van belanghebbende de gegevens van belanghebbende kunnen worden geraadpleegd.
2. B/T stelt tokens beschikbaar waarmee inzage verkregen kan worden in het klantdossier van een belanghebbende.
3. Het Portaal en de gegevens die daarmee zijn te raadplegen, worden door het COA niet aan derden ter beschikking gesteld.
4. B/T zorgt voor toegang tot actuele informatie in het Portaal.
5. B/T stelt aan het COA de noodzakelijke werkinstructies en de gebruikersdocumentatie ter beschikking.
6. De benodigde werkinstructies en de gebruikersdocumentatie om met behulp van de token ten behoeve van belanghebbende toegang tot het Portaal te krijgen, maken deel uit van deze overeenkomst. Zij worden als aanhangsel bij deze overeenkomst geleverd.
7. De gebruikersdocumentatie, als bedoeld in het zesde lid, kan door B/T worden gewijzigd. Bij het verschijnen van een nieuwe versie van de gebruikersdocumentatie vervalt de vorige versie.

### Artikel 2 Middelen die het COA ter beschikking stelt

1. Het COA zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de procedure(s) zoals beschreven in de door B/T verstrekte werkinstructies en de gebruikersdocumentatie.
2. Het COA wijst voor de uitvoering van deze overeenkomst één (of meer) medewerker(s) aan. Op verzoek van belanghebbende vragen of wijzigen deze medewerkers een zorg- of huurtoeslag of kindgebonden budget.
3. De door het COA aangewezen medewerker(s) raadplegen – binnen de kaders van deze overeenkomst – op verzoek van belanghebbende diens gegevens.
4. Het COA verstrekt aan B/T een overzicht van de aangewezen medewerker(s) aan wie een token is uitgereikt. Mutaties hierop worden meteen aan B/T doorgegeven.

### Artikel 3 Toegang tot de gegevens bij het Portaal

Toegang tot en het gebruik van de Portaal is alleen toegestaan door daartoe door het COA aangewezen medewerkers.

#### **Artikel 4 Ondersteuning**

1. B/T zorgt voor de technische en inhoudelijke ondersteuning van het Portaal.
2. B/T zorgt voor een goede communicatielijns (telefonisch en mail) met het COA, zodat vragen snel en adequaat beantwoord kunnen worden.

#### **Artikel 5 Kosten**

1. Partijen brengen elkaar over en weer geen kosten in rekening voor het gebruik van het Portaal en de dienstverlening aan belanghebbende.
2. Het COA brengt de belanghebbende geen kosten in rekening voor de dienstverlening met behulp van het Portaal.

### **Hoofdstuk 2 Bescherming van de persoonsgegevens**

#### **Artikel 6 Algemene voorwaarden in het kader van de Wbp**

1. De Minister van Financiën is bij de bewerking van de gegevens de verantwoordelijke in de zin van de Wbp. De directeur-generaal Belastingdienst treedt op namens de Minister van Financiën.
2. Het COA is een bewerker in de zin van de Wbp en zal enkel op verzoek van de geïdentificeerde belanghebbende de in de aanvraag van een toeslag van een belanghebbende vermelde gegevens raadplegen door middel van het door het B/T ter beschikking gestelde Portaal.
3. Het COA verbindt zich om de gegevens niet te bewerken op een andere wijze of met een ander doel.
4. Op verzoek van de belanghebbende kan het COA in bepaalde gevallen een wijziging in de persoonsgegevens doorgeven aan B/T. Hiervoor maakt het COA gebruik van de door B/T ter beschikking gestelde Portaal.
5. Het COA zal de gegevens behoorlijk, zorgvuldig en in overeenstemming met de Wbp verwerken.
6. Het COA staat ervoor in dat de medewerkers van het servicepunt zich houden aan de voorschriften van de Wbp en het gestelde in deze overeenkomst.
7. Het COA houdt een register bij van de medewerkers van het servicepunt die met het verstrekken van gegevens aan belanghebbenden zijn belast.
8. Het COA zorgt dat het Portaal alleen wordt gebruikt conform de procedures uit de gebruiksdokumentatie.

#### **Artikel 7 Informatieverstrekking aan de belanghebbende**

1. Een aangewezen medewerker van het COA mag alleen ten behoeve van een belanghebbende een aanvraag zorg- of huurtoeslag of kindgebonden budget indienen of wijzigen indien het COA daartoe is gemachtigd door die belanghebbende.
2. Verstrekking van de gegevens van een belanghebbende door een medewerker van het COA kan alleen op verzoek en na vaststelling van de identiteit van de belanghebbende op de wijze als beschreven in de procedure uit de gebruiksdokumentatie. Die procedure maakt onderdeel uit van deze overeenkomst.

#### **Artikel 8 Categorie persoonsgegevens**

Via het Portaal zijn uitsluitend de volgende categorie persoonsgegevens te raadplegen:

1. naam, burgerservicenummers en geboortedata van de leden van het huishouden, woonadres aanvrager, correspondentieadres.
2. betalingsgegevens
3. gegevens afkomstig van de aanvrager en toeslagpartner over het inkomen en vermogen van aanvrager en toeslagpartner,
4. naam, burgerservicenummers en geboortedata van de leden van het huishouden, woonadres aanvrager, correspondentieadres, toekenningsgegevens (datum toekenning, aantal kinderen, toetsingsinkomen, uurtarief, aantal opvanguren)
5. Correspondentie (de brieven van de klant naar B/T en andersom, onderwerp van brieven)
6. Betalingsgegevens (termijnbedragen, betalingsdata, totale bedrag, rekeningnummer).
7. Vergelijken met de meldingsgegevens op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

### **Artikel 9 Beveiliging**

1. Het COA zal er voor zorgdragen dat (de uitvoering van) zijn beveiligingsbeleid ten minste voldoet aan het criterium van een "passend beveiligingsniveau", als bedoeld in artikel 13 van de Wbp.
2. Het COA zal zich maximaal inspannen om de te verwerken persoonsgegevens te beveiligen en beveiligd te houden.
3. Indien het COA merkt dat (een onderdeel van) de door B/T ingestelde beveiliging niet werkt, zal het COA dit direct bij B/T melden.

### **Artikel 10 Geheimhouding**

1. Het COA is gehouden tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij als uitvloeisel van deze overeenkomst verwerkt.
2. Het COA legt haar medewerkers een plicht op tot geheimhouding van de persoonsgegevens, waarvan zij kennis nemen en staat er tegenover B/T voor in dat deze geheimhoudingsplicht wordt nageleefd.
3. Na beëindiging van deze overeenkomst zal de geheimhoudingsplicht uit hoofde van dit artikel blijven bestaan. Artikel 2:5 van de Algemene wet bestuursrecht is hierbij van toepassing.

### **Artikel 11 Controle**

1. Het COA overlegt voor ieder kalenderjaar – binnen drie maanden na afloop van dat kalenderjaar – een verklaring van een onafhankelijke registeraccountant of accountant-administratieconsulent, waarin deze verklaart dat de procedures en werkzaamheden zijn uitgevoerd overeenkomstig de door Belastingdienst/Toeslagen ter beschikking gestelde werkinstructies en gebruikersdocumentatie.
2. B/T is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens uit hoofde van deze overeenkomst bij het COA te (laten) controleren. Het COA verleent hiertoe alle medewerking.
3. B/T zal de controle slechts uitvoeren na voorafgaande aankondiging bij het COA van de voorgenomen controle.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 12 Weigeren gebruik Portaal**

1. B/T kan, bij toerekenbare tekortkoming door het COA van het bepaalde in de artikelen 9 en 10, het COA het gebruik van het Portaal weigeren.
2. Van de in het eerste lid bedoelde bevoegdheid wordt slechts gebruik gemaakt, ingeval overleg met het COA niet leidt tot het alsnog nakomen van de in de artikelen 9 en 10 bedoelde verplichtingen.
3. Het COA kan aan het weigeren van het gebruik van het Portaal, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, geen enkel recht ontlenen tot schadevergoeding, uit welke hoofde dan ook.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

1. B/T is verantwoordelijk voor de juistheid en de tijdigheid van beschikbaarheid van de aan de het COA geleverde gegevens.
2. B/T is tegenover het COA niet aansprakelijk voor directe en indirecte schade voortvloeiend uit het optreden van technische storingen, tenzij sprake is van grove schuld of nalatigheid van de zijde van B/T.
3. Op grond van artikel 15 van de Wbp is B/T aansprakelijk voor het door partijen niet-nakomen van of in strijd handelen met de bij of krachtens de Wbp gegeven voorschriften.
4. Het COA zal alle schade of nadeel, voortvloeiende uit het niet-nakomen van het in het kader van deze overeenkomst op haar rustende verplichtingen of de bij of krachtens de Wbp gegeven voorschriften voor het COA, aan B/T vergoeden.

### **Artikel 14 Inwerkingtreding en looptijd**

1. Deze overeenkomst treedt in werking op de dag dat beide partijen deze hebben ondertekend en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. In afwijking van het eerste lid, vervalt deze overeenkomst van rechtswege op het moment dat wet- en regelgeving van kracht wordt, waarmee deze overeenkomst in strijd is.



### **Artikel 15 Beëindiging**

1. Het COA kan deze overeenkomst eenzijdig met onmiddellijke ingang opzeggen. Zodra B/T hiervan het schriftelijk bericht heeft ontvangen, zal de toegang tot het Portaal worden afgesloten.
2. B/T kan deze overeenkomst eenzijdig schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van een maand.
3. B/T zegt de overeenkomst met onmiddellijke ingang op als het COA de overeengekomen activiteiten heeft gestaakt of de activiteiten heeft overgedragen aan een derde.
4. Na beëindiging van deze overeenkomst zal de geheimhoudingsplicht uit artikel 10, derde lid van deze overeenkomst, blijven bestaan.

### **Artikel 16 Overmacht**

Indien een partij door overmacht niet aan haar verplichtingen tegenover de andere partij kan voldoen, wordt de andere partij onverwijld op de hoogte gesteld. Hierbij wordt de procedure gevolgd als bedoeld in de gebruiksdokumentatie.

### **Artikel 17 Wijziging**

1. Elke partij kan de andere partij schriftelijk verzoeken de overeenkomst te wijzigen. De wijziging behoeft de schriftelijke instemming van beide partijen.
2. De wijziging en de verklaring tot instemming worden in afschrift als bijlage aan de overeenkomst gehecht.

### **Artikel 18 Overige bepalingen**

1. De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze overeenkomst brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele overeenkomst met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in overleg vaststellen welke wijzigingen in de overeenkomst noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting gezocht zal worden bij de bedoeling van partijen zoals die uit deze overeenkomst blijkt.
2. De rechten en plichten uit deze overeenkomst zijn niet overdraagbaar.

**Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,**

te Utrecht,

op 23/12/2015

lid van het bestuur

**Mw. drs. J.H. Helder**

**Handtekening**

de directeur Belastingdienst/Toeslagen,

**Mr. G.H. Blankestijn**

**Handtekening**

## Reactie Vluchtelingenwerk Nederland

### Accountmanagement:

Uiteraard worden de signalen c.q. klachten ten aanzien van het accountmanagement door ons serieus genomen. Dit betekent dat wij nader onderzoek willen instellen, maar dat kan niet op basis van algemeenheden. Daarom verzoeken wij jullie ons te voorzien van concrete voorbeelden, waarbij per voorbeeld dient te worden aangegeven wanneer het incident plaatsvond, bij welk kantoor van Vluchtelingenwerk. Daarnaast vernemen wij graag of het gaat om incidenten of dat dit meer dan incidenteel voor is gekomen. Het helpt als kan worden aangegeven welk standaard antwoord wordt gegeven en of er uiteindelijk wel hulp of geen hulp wordt geboden.

### Communicatie:

Op 1 oktober 2015 is een overleg met de coördinatoren van Vluchtelingenwerk Nederland gepland. Het overleg is bedoeld om de coördinatoren en de accountmanagers kennis met elkaar te laten maken. Daarnaast is het bedoeld om afspraken te maken tussen de accountmanager en de vestiging van Vluchtelingenwerk in zijn regio over de wijze van communiceren met elkaar, waarbij wij wel een zekere mate van uniformiteit nastreven.

Uiteraard kan voor knelpunten die in meerdere regio's spelen door tussenkomst van Vluchtelingenwerk Nederland altijd contact gezocht worden met  
(manager Communicatie & Dienstverlening).

### Foutmelding bij aanvraag Huurtoeslag:

Dit probleem is sinds 19-08-2015 opgelost. Met \_\_\_\_\_ van Vluchtelingenwerk Brabant Oost en Bommelerwaard zijn 5 aanvragen gedaan middels een token en deze aanvragen zijn succesvol ingediend. We gaan er van uit dat dit probleem hiermee opgelost is.

### Veegactie:

In april is een veegactie in gang gezet om de aanvragen van huurtoeslag, welke in behandeling bleven staan door toedoen van een invalid-probleem, vlot te trekken. Er is contact geweest met productieregie, helaas zijn niet alle BSN's op deze lijst nog opgelost. Voor deze gevallen is een spoedbetaling aangevraagd en inmiddels uitbetaald.

### Spoedbetaling aanvragen:

Een spoedbetaling is een uitbetaling zonder beschikking. Om een spoedbetaling toe te kunnen kennen dient dit verzoek zorgvuldig behandeld te worden. Dit kan alleen wanneer we beschikken over (aanvullende) bewijsstukken. Indien een spoedbetaling aangevraagd wordt en daarbij worden bewijsstukken opgevraagd, dan vragen we om gehoor te geven aan het verzoek.

### Voorbeelden:

In de bijlage staan een aantal voorbeelden van situaties waar een medewerker van Vluchtelingenwerk tegen aan is gelopen, graag ontvangen we de betreffende BSN's om uit te zoeken wat er gebeurd is.

## Toeslagen en de GVA-regeling

Door de hoge instroom van asielzoekers naar Nederland en de achterblijvende uitstroom van vergunninghouders naar gemeente, is een tijdelijk voorziening gecreëerd voor de huisvesting van vergunninghouders: het gemeentelijk zelfzorg arrangement (GZZA). Per 1 januari 2016 is deze voorziening vervangen door het gemeentelijke versnellingsarrangement (GVA). Hoe deze nieuwe tijdelijke voorziening (GVA) zich verhoudt tot het recht op toeslagen, zal in dit stuk beschreven worden. Hierbij zullen eerst de meest relevante kenmerken beschreven worden die voor alle toeslagen gelden. Daarna zal per toeslag een aantal specifieke kenmerken besproken worden. Ten slotte zal nog stil-gestaan worden bij de mogelijke gevolgen voor gastgezinnen.

### Algemeen

Om aanspraak te kunnen maken op een toeslag moet een asielzoeker in het bezit zijn van een (tijdelijke) verblijfsvergunning (artikel 11 Vw2000). Aangezien de GVA-regeling bestemd is voor vergunninghouders, zal de asielzoeker die hiervan gebruik maakt in het bezit zijn van een verblijfsvergunning en kan hij aanspraak maken op toeslagen. Uiteraard moet wel voldaan worden aan alle voorwaarden voor de toeslagen.

### Huishouden

De hoogte van de toeslagen is afhankelijk van de hoogte van het inkomen. Hierbij wordt niet alleen het inkomen van de aanvrager meegenomen, maar ook het inkomen van een toeslagpartner en, voor de huurtoeslag, ook van de medebewoners.

In artikel 3 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen is bepaald wanneer sprake is van toeslagpartnerschap. Een aanvrager kan maar één toeslagpartner tegelijk hebben, waarbij partner is degene die als eerste in artikel 3 wordt genoemd. Bij de vergunninghouders die van de GVA-regeling gebruik maken zullen de meest voorkomende partnerschappen zijn:

- de echtgenoot. Dit kan ook een in het buitenland wonende echtgenoot zijn;
- degene met wie de aanvrager gezamenlijk een kind heeft, als deze ander op hetzelfde adres in de Basis Registratie Personen (BRP) staat ingeschreven als de aanvrager. Het kind zelf hoeft niet op hetzelfde adres ingeschreven te staan en kan ook al meerderjarig zijn;
- een andere meerderjarige, wanneer sprake is van (maximaal) twee meerderjarigen op één BRP-adres en op het adres staat tevens een (minderjarig) kind van een van beiden ingeschreven.

Overigens geldt dat als de toeslagpartner, of voor de huurtoeslag een medebewoner, een illegaal in Nederland verblijvende vreemdeling is, dat de aanvrager dan geen recht heeft op de toeslag.

### Procedure

Om in aanmerking te komen voor een toeslag moet een aanvraag gedaan worden. Nadere informatie hierover staat op [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl). Voor het doen van een aanvraag is het nodig dat zowel de vergunninghouder als een eventuele toeslagpartner in het bezit zijn van een burgerservicenummer.

Na ontvangst van een aanvraag doet Belastingdienst/Toeslagen een eerste beoordeling. Wanneer uit deze eerste beoordeling blijkt dat de aanvrager waarschijnlijk recht heeft, dan wordt een voorschot

verleend. Is de aanvrager nog niet bekend bij de Belastingdienst, of zijn er nog vragen over de aanvraag, dan heeft de Belastingdienst/Toeslagen dertien weken de tijd om een beslissing op de aanvraag te nemen. De Belastingdienst/Toeslagen heeft de mogelijkheid deze termijn te verlengen met dertien weken.

Let op:

Pas na afloop van het berekeningsjaar wordt de toeslag definitief vastgesteld. Als hierbij blijkt dat er geen of een lager recht bestaat, dan wordt het teveel uitbetaalde bedrag teruggevorderd.

Verder is het van belang dat wijzigingen die van invloed zijn op de toeslagen, bijvoorbeeld een stijging van het inkomen, tijdig worden doorgegeven. De aanvrager is hiervoor zelf verantwoordelijk.

#### *Huurtoeslag*

De huurtoeslag is bedoeld voor mensen die een woning huren. Hierbij moet het gaan om een woning die een aantal basisvoorzieningen bevat, zoals een eigen toilet en kookgelegenheid. De woonruimtes die in het kader van de GVA-regeling worden aangeboden zullen veelal niet alle benodigde basisvoorzieningen bevatten. Verder geldt als voorwaarde dat er ook huur betaald wordt. Bovendien is in het kader van de GVA-regeling ook afgesproken, dat in de huisvestingsvoorziening geen recht op huurtoeslag dient te ontstaan. Zolang een vergunninghouder dus onder de GVA-regeling valt, zal er geen recht op huurtoeslag bestaan.

#### *Zorgtoeslag*

De zorgtoeslag is een tegemoetkoming in de premie voor de (verplichte) zorgverzekering als bedoeld in de Zorgverzekeringswet (Zvw). Onder de GZZA-regeling bleef de statushouder verzekerd via de Regeling zorg asielzoekers (Rza). De vergunninghouder had dan ook geen zorgverzekering in de zin van de Zorgverzekeringswet en daarom geen recht op zorgtoeslag. Onder de GVA-regeling blijft de statushouder niet meer verzekerd via de Rza. Hij is nu verplicht een (reguliere) zorgverzekering in de zin van de Zvw af te sluiten. Wanneer dit gedaan is, kan er ook recht op zorgtoeslag bestaan.

Let op:

Heeft de statushouder een toeslagpartner, dan heeft hij geen recht op zorgtoeslag, wanneer deze partner ook verplicht is een zorgverzekering af te sluiten, maar dit niet gedaan heeft.

#### *Kinderopvangtoeslag*

De kinderopvangtoeslag is bedoeld om de combinatie van werk en de zorg voor de kinderen te vergemakkelijken. Hierbij moet het gaan om betaald werk. Daarbij wordt onder werk ook verstaan bepaalde trajecten naar werk, waaronder bepaalde opleidingen of een officiële inburgeringscursus. Het volledige overzicht staat in artikel 1.6, eerste lid, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Is er sprake van een toeslagpartner, dan bestaat er alleen recht, als de toeslagpartner in Nederland, een andere EU-lidstaat, Liechtenstein, Noorwegen, IJsland of Zwitserland (rechtmatig) woont.

Daarnaast moet ook de toeslagpartner werken of een bepaald traject volgen. Een overzicht hiervan staat in artikel 1.6, derde lid, van de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen.

Let op:

De kinderopvangtoeslag is een bijdrage in de kosten van kinderopvang, maar dekt niet alle kosten. Een gedeelte van de kosten moet de ouder dus zelf betalen. De ouder is zelf verantwoordelijk voor het voldoen van *alle* kosten. Zijn niet alle kosten tijdig betaald, dan bestaat er geen recht op kinderopvangtoeslag.

#### *Kindgebonden budget*

Het recht op het kindgebonden budget is gekoppeld aan het recht op kinderbijslag. Alleen wanneer een vergunninghouder recht heeft op kinderbijslag, heeft hij ook recht het kindgebonden budget.

Belastingdienst/Toeslagen krijgt van de Sociale Verzekeringsbank door wanneer een vergunninghouder kinderbijslag ontvangt. Heeft de vergunninghouder al een andere toeslag, dan hoeft er voor het kindgebonden budget geen aparte aanvraag gedaan te worden. Ontvangt de vergunninghouder nog geen andere toeslag, dan moet wel een aanvraag gedaan worden.

Let op:

Bij het kindgebonden budget is het extra van belang dat een eventuele toeslagpartner tijdig wordt doorgegeven. Een alleenstaande ouder krijgt namelijk een hoger bedrag aan kindgebonden budget dan een ouder met een toeslagpartner.

#### *Bijzonderheden gastgezinnen*

Wanneer een gastgezin een vergunninghouder in huis neemt, kan een partnerschap ontstaan. Dit gebeurt wanneer zowel het gastgezin als de vergunninghouder een alleenstaande is en op het adres tevens een (minderjarig) kind van een van beiden ingeschreven staat. Dit heeft dan gevolgen voor alle toeslagen die het gastgezin ontvangt.

Ontstaat er geen partnerschap, dan wordt de vergunninghouder medebewoner van het gastgezin. Dit heeft alleen gevolgen voor de eventuele huurtoeslag die het gastgezin ontvangt. Wat de gevolgen precies zijn, hangt van de situatie af, zoals de gezinssamenstelling en het inkomen van de vergunninghouder en kan dus niet op voorhand gezegd worden.



## Verslag van het overleg "Vluchtelingenproblematiek"

**Aanwezig:**

Vluchtelingenwerk:

COA:

Gemeente Amsterdam:

Belastingdienst/Toeslagen:

### 1. Opening en voorstelronde

heet iedereen welkom en start met een voorstelronde.

### 2. Afspraken uit het overleg van 21 oktober 2015

2.1. De COA-pilot betreft alleen de aanvraag zorg- en huurtoeslag

2.2. De COA-pilot start 1-11-2015

2.3. Overgangperiode duurt het hele tijdvak van de pilot en dat is van 1 november 2015 tot 1 juli 2016. Alle partijen zullen alle knelpunten zo snel mogelijk met elkaar communiceren. Daarvoor zal ook een regulier overleg worden ingeregeld.

Ten aanzien van het woongebied Amsterdam, zullen de gemeente Amsterdam en Vluchtelingenwerk Amstel tot Zaan de eerste aanvragen blijven doen voor vluchtelingen. In de andere gebieden zal het COA de eerste aanvragen huur- en zorgtoeslag. B/T gaat samen met COA monitoren hoeveel eerste aanvragen er door wie worden ingediend. Streven is dat COA alle eerste aanvragen gaat doen van de statushouders minus de aanvragen van Amsterdam. Waar blijkt dat andere partijen de eerste aanvragen blijven indienen zal hier een gesprek mee worden aangegaan. In de aanlooperperiode worden eerste aanvragen door derde partijen nog op dezelfde wijze behandeld als in de periode voor 1 november 2015. Dit om de statushouder niet de dupe te laten zijn van deze werkwijze.

2.4. Er is een bericht met uitleg voor de gemeenten gemaakt (COA en BD Toeslagen).

2.5. Het COA zal na het indienen van de aanvraag de status controleren (binnen 48 uur na indiening van de aanvraag) en zal tot 8 weken na de aanvraag controleren of er een beschikking volgt. Indien na 8 weken geen beschikking klaarstaat dan zal dit gerapporteerd worden door het COA aan Belastingdienst/Toeslagen. Belastingdienst/Toeslagen zal bij het uitblijven van een beschikking onderzoek doen naar de oorzaak (actie). Belastingdienst/Toeslagen zal controleren in hoeveel zaken de beschikking tijdig is en dit COA melden voor de indiening van de tussentijdse rapportages.

COA zal bij onjuistheden geen bezwaarschriften of andere correspondentie voeren over de aanvragen. Deze taak is en blijft belegd bij de aanvrager of de door de aanvrager ingeschakelde intermediair, bijvoorbeeld Vluchtelingenwerk.

2.6. Regulier overleg op maandelijks basis tussen Vluchtelingenwerk Nederland, COA, gemeente Amsterdam en Belastingdienst/Toeslagen zal nog worden ingepland. Het eerst volgende overleg vindt 4 februari 10.00 uur plaats bij de gemeente Amsterdam. Uitnodiging hiervoor volgt.

2.7. Overleg criteria en overleggen bewijsstukken spoedbetaling. Door Vluchtelingenwerk is gemeld dat het lastig is dat altijd bij schrijnende gevallen bewijsstukken van de financiële nood moet worden overgelegd. Allen onderschrijven het probleem, maar onderkennen ook de noodzaak dat wel moet vaststaan dat er recht op een toeslag bestaat, want een spoedbetaling is buiten wettelijk. Besloten is dat Belastingdienst/Toeslagen zal nagaan of dit bewijs ook noodzakelijk is bij de zogenoemde invalids. Immers hier betreft het een probleem dat niet geweten kan worden aan de aanvrager en dat vertraging ontstaat ook in situaties dat duidelijk is dat er recht op een toeslag bestaat (actie).

### 3. Stand van zaken start pilot COA

Het grootste knelpunt is het niet voorhanden hebben van de noodzakelijke huurcontracten. De schatting is dat thans slechts 40% beschikbaar is. Van deze 40% is 1/3 deel afkomstig van gemeenten, 1/3 deel van andere organisaties en het restant van het COA zelf.

Het COA probeert zelf hier intern het nodige te verbeteren, maar het blijft vooralsnog een risicofactor. Het COA beseft dat men primair afhankelijk is van de statushouder zelf en secundair van derden. Daar komt bij dat er discussies worden gevoerd over het mogelijk schenden van de privacy van de statushouder. In dat kader heeft het COA overleg gevoerd met het College Bescherming Persoonsgegevens en daaruit is gebleken dat als de statushouder een instemmingsverklaring afgeeft het COA de huurcontracten kan opvragen. Nog onderzocht moet worden of dit ook kan gelden voor het achterhalen van bankrekeningen die soms ook niet voorhanden zijn (actie).

Naar aanleiding van het bovenstaande deelt COA mee dat zij signalen hebben dat de originele huurcontracten soms bij derden liggen en dat de aanvrager dan slechts de beschikking heeft over een ongetekende kopie. Vluchtelingenwerk zal nog nader onderzoeken of dit ook voorkomt bij de regionale vestigingen (actie).

Van de zijde van Vluchtelingenwerk wordt gemeld dat er soms wel informatie is gedeeld, maar dat er dan geen toeslag wordt aangevraagd. Uit de discussie blijkt dat dit kan gebeuren als de inschrijving in de BRP nog niet volledig is afgerond. Belastingdienst/Toeslagen adviseert aanvragen in te dienen nadat de inschrijving in de BRP is afgerond. Dit verkleint de kans op het afwijzen van een toeslag.

### 4. Informatievoorziening gemeenten en VluchtelingenWerk

4.1. Bij de Werkgroep Processen van Platform Opnieuw Thuis heeft de VNG gevraagd om een Q&A voor een aantal vragen die leven bij gemeenten.

Na overleg met Belastingdienst/Toeslagen is vooralsnog besloten deze Q&A niet door te zenden. Mocht daar aanleiding toe bestaan dan zal dit alsnog gebeuren.

4.2. Stand van zaken vraag- en antwoord voor VluchtelingenWerker.

De lijst is gereed en abusievelijk niet naar alle partijen doorgezonden. Dit euvel wordt tijdens de vergadering door Belastingdienst/Toeslagen hersteld.

### 5. Eventuele knelpunten apart van de pilot

5.1. Heeft Amsterdam nog recente knelpunten die spelen?

Vanuit de gemeente Amsterdam wordt gemeld dat de indruk bestaat dat toeslag aanvragen soms onnodig lang liggen bij B/T.. In dat kader wordt de uitleg die de accountmanager heeft gegeven geroemd. De uitleg over het toeslagenproces en de data in de maand waarop wordt beschikt en uitbetaald heeft namelijk verhelderend gewerkt en rust gebracht onder de medewerkers van de gemeente Amsterdam. Het compliment zal worden doorgezet naar de betreffende accountmanager (actie).

5.2. artikel 11 Wob

**6. Wat verder ter tafel komt**

- 6.1. Problematiek en kennisdeling rondom Elektronisch Berichten Verkeer.  
 Aan de hand van de specifieke signalen die wij met betrekking tot vragen over vluchtelingen in relatie tot EBV hebben zal een document worden gemaakt ten behoeve van Vluchtelingenwerk. Daartoe zal Vluchtelingenwerk voor maandag 14 december de bij hun bekende signalen doorgeven aan Belastingdienst/Toeslagen. Maandag zal dan een start gemaakt worden met het maken van dit document (actie).
- 6.2. Het COA vraagt of organisaties die niet onder de paraplu van Vluchtelingenwerk Nederland vallen wel aangesloten kunnen worden op de communicatie. Dit kan, gelet op de toegankelijkheid van de interne communicatiekanalen van Vluchtelingenwerk, niet gerealiseerd worden. Belastingdienst/Toeslagen zal onderzoeken of de pilot gecommuniceerd kan worden op de website (actie).
- 6.3. De volgende bijeenkomst zal op 4 februari 2016 plaatsvinden bij de gemeente Amsterdam van 10-12 uur. zal de vergadering organiseren en allen uitnodigen (actie).  
 De vergadering wordt gesloten.

**Actiepunten van het overleg van 10 december 2015**

Agendapunt	Actie	Verantwoordelijke
2.5.	Indien het beschikken niet binnen 8 weken lukt, onderzoekt B/T de oorzaak. Het resultaat wordt teruggekoppeld aan het COA.	
2.5.	Als de oorzaak is ontdekt en het probleem door Belastingdienst/Toeslagen is veroorzaakt dan proberen wij dit zo snel mogelijk op te lossen.	
2.7.	Het aantonen van de financiële nood bij een verzoek om een spoedbetaling wordt als hinderlijk ervaren. Uitgezocht wordt of dit ook noodzakelijk is bij zogenoemde invalids waar de oorzaak van de vertraging niet aan de aanvrager is te wijten.	
3.	Onderzocht moet worden of het achterhalen van een bankrekening, als dit niet bekend is, niet in strijd is met de Wet bescherming persoonsgegevens. Mogelijk dat dit meegenomen kan worden bij de instemmingsverklaring van de statushouder.	
3.	Vluchtelingenwerk onderzoekt of regionale kantoren niet handelen in strijd met interne regels door originele huurcontracten te bewaren.	
5.1.	De gemeente complimenteert de voorlichting die is gegeven door de accountmanager. Het compliment wordt doorgezet naar de betreffende accountmanager.	
6.1.	Een Q&A over het elektronische berichten verkeer zal nog dit jaar door tussenkomst van Vluchtelingenwerk Nederland worden gecommuniceerd.	
6.2.	Belastingdienst/Toeslagen onderzoekt of de pilot gecommuniceerd kan worden op de website.	
6.3.	De gemeente Amsterdam organiseert het volgende overleg op 4 februari 2016.	

## Gespreksverslag overleg COA en Belastingdienst/Toeslagen

Aanwezig: namens Opnieuw Thuis  
 namens COA  
 namens Belastingdienst/Toeslagen

### 1. artikel 11 Wob

### 2. Samenwerkingsafspraken

Op dit moment is de dekingsgraad van het COA nog 40-50%, terwijl het doel 100% is. Door allen wordt onderkend dat dit veroorzaakt wordt door verschillende factoren. Hier wordt aan gewerkt en de verwachting is dat de eerste aanvragen die via het COA worden gedaan de komende weken gaan stijgen.

Afgesproken wordt om gedurende de pilot een maandelijks regulier overleg te organiseren, zodat signalen en mogelijke knelpunten snel en effectief kunnen worden aangepakt. In dat kader is besloten de maanden november en december te beschouwen als opstartfase. De pilot zal dan ook tot 1 juli 2016 voortgezet worden, zodat in rust het doel van 100% kan worden benaderd. Medio juli wordt de pilot geëvalueerd. Iedereen levert hiervoor de KPI aan zoals voor dit project is beschreven. In het eerstvolgende overleg wordt besproken of dit de evaluatiepijlers zijn waarop we deze pilot gaan evalueren of dat hier nog punten aan toe moeten worden gevoegd.

In de opstartfase heeft het COA de volgende acties uitgevoerd:

- In overleg met VluchtelingenWerk Nederland, is getracht om constructief overleg te voeren met de regionale kantoren van VluchtelingenWerk. Helaas geven de regionale kantoren aan geen tijd te hebben, waardoor dit nog niet goed is gelukt.
- Waar het gaat om het ter verificatie opvragen van gegevens bij gemeenten, zoals onder andere BSN's en huurcontracten, is overleg gevoerd met het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Dit is toegestaan mits statushouder vooraf toestemming geeft. Een proces om dit op locatie tot uitvoering te brengen is inmiddels ingang gezet en zal voor het eind van 2015 volledig zijn geïmplementeerd.
- De verwachting is dat het gehele proces in stroomversnelling zal komen als alleen het COA eerste aanvragen kan doen voor statushouders, zonder dat de statushouder wordt gezien als "onbekende aanvrager". Vanuit Belastingdienst/Toeslagen wordt hier wel een ernstig risico gezien, nu de dekingsgraad op dit moment lager is dan de dekingsgraad van VluchtelingenWerk. Over en weer is begrip voor de situatie. Besloten wordt dat, in de communicatie wordt meegedeeld dat COA de (alle) eerste aanvraag voor statushouders gaat doen. Zij nemen deze taak van Vluchtelingewerk over. Echter wel zullen eventuele eerste aanvragen van VluchtelingenWerk vooralsnog gewoon behandeld worden op de wijze zoals bij het COA. B/T gaat monitoren hoeveel eerste aanvragen er maandelijks via Vluchtelingewerk Nederland worden gedaan. Deze gegevens zijn input voor het maandelijks overleg en hiermee kan gekeken en besloten worden of gerichte acties nodig zijn. Eerst als in dit overleg wordt vastgesteld dat het verantwoord is zal op dit besluit teruggekomen kunnen worden.

Wat de werkwijze van de gemeente Amsterdam betreft is sprake van een unieke wijze van huisvesting, waarbij de gemeente het traject van A tot Z begeleidt en verzorgt. In dat kader neemt de gemeente ook de risico's voor haar rekening. In goed overleg wordt besloten dat deze

werkwijze tot het eind van de pilot kan worden voortgezet. In dat kader zal ook VluchtelingenWerk Amsterdam worden verzocht voor die klanten de zorgtoeslag te blijven verzorgen. Zie voor de actie onderstaande actiepuntenlijst.

**2.1. Risicoselectie**

Bij de risicoselectie is in het handmatige proces bij Belastingdienst/Toeslagen een en ander fout gegaan, met als gevolg dat ca. 300 mensen ten onrechte een brief hebben ontvangen met het verzoek een afspraak te maken voor een baliebezoek. De betrokkenen zijn bekend bij Belastingdienst/Toeslagen en dit is ook bekend bij de mensen die de afspraken moeten regelen bij de Belastingdienst. De afspraken worden dan ook niet gemaakt en de mensen zullen wel met een vertraging van één maand alsnog hun toeslag ontvangen. B/T zegt toe dat deze mensen zo snel mogelijk een brief ter bevestiging hiervan krijgen.

**2.2. artikel 11 Wob**

**2.3. Begeleiding**

Vanuit het COA wordt verzocht de fysieke begeleiding nog enkele weken voort te laten lopen, bijvoorbeeld tot 1 januari 2016. Ten aanzien van dit punt is enige twijfel, want de begeleiders blijven rechtstreeks bereikbaar per telefoon en zullen één keer per week aanwezig zijn. Besloten wordt intern bij Belastingdienst/Toeslagen na te gaan of verlenging tot 1 januari 2016 mogelijk is. Het telefoonnummer van de begeleider is nog niet bekend bij zorgt ervoor dat  
dit zo spoedig mogelijk krijgt.

**3. artikel 11 Wob**

**4. Wat verder ter tafel komt**

Niet is verder ter tafel gekomen.

**5. Afronding**

De in een goede sfeer verlopen vergadering wordt beëindigd.

**Actiepunten van het overleg van 30 november 2015**

<b>Agendapunt</b>	<b>Actie</b>	<b>Verantwoordelijke</b>
1.	art 11	
2.	Alle communicatie gaat in overleg met Belastingdienst/Toeslagen	
2.	Verzamelen van cijfermateriaal voor de evaluatie	
2.	Planning van het structurele (maandelijkse) overleg	
2.	Verspreiding van de resultaten van de nulmeting	
2.1.	Een uitlegbrief zal nog deze week aan de ca. 300 statushouders worden gezonden waarin ook zal worden vermeld dat een afspraak maken niet nodig is.	
2.1.	Bij de BD zal een proces worden ingericht om deze aanvragen alsnog beslist en betaald te krijgen	
2.2.	art 11	
2.3.	Uitgezocht wordt of de begeleiding ter plaatse verlengd kan worden tot 1 januari 2016	
2.3.	De telefoonnummers van de begeleiders worden doorgegeven aan het COA,	





Belastingdienst

Aan:

Van:

**Belastingdienst/Toeslagen**  
 Communicatie en  
 dienstverlening

Graadt van Roggenweg 500  
 3531 AH Utrecht  
 Postbus 2092  
 3500 GB Utrecht  
 www.toeslagen.nl

Contactpersoon

# memo

Aanvraag inzet t.b.v. Centraal Orgaan opvang  
 Asielzoekers.

@belastingdienst.nl

## Inleiding

Het managementteam van Belastingdienst/Toeslagen heeft op 23 juni 2015 besloten de werkwijze van de met VluchtelingenWerk Nederland gestarte pilot te continueren, mits een dekkingsgraad van 100% kan worden bereikt. Daarom is gestart met het voeren van verkennende gesprekken met het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) om die werkwijze te gaan uitvoeren, want alle vluchtelingen die deel gaan uitmaken van de Nederlandse samenleving komen langs het COA. Het resultaat van die gesprekken is dat het COA een pilot wil starten van 1 november 2015 tot en met 31 januari 2016. Na de evaluatie begin 2016 zal bezien worden of het COA deze werkwijze zal continueren in haar reguliere processen.

**Datum**  
 18 augustus 2015

**Auteur****Kopieën**

Ten einde het COA in staat te stellen die pilot goed van start te laten gaan is verzocht om ondersteuning op het gebied van opleiding (theorie en gebruik van het burgerportaal) en begeleiding. Hierna gaan wij nader in op de begeleiding, want wat betreft de opleiding is reeds actie in gang gezet.

## Begeleiding

Het COA heeft als organisatie geen ervaring met Belastingdienst/Toeslagen. Dit laat onverlet dat individuele medewerkers wellicht wel zelf aanvragen hebben lopen en dus enigszins vertrouwd zijn met burgerportaal. Het COA gaat op een vergelijkbare manier werken als zogenoemde Toeslagenservicepunten. Dit betekent dat een tiental medewerkers de beschikking zullen krijgen over een token, zodat men de eerste aanvragen zorg- en/of huurtoeslag voor vluchtelingen kan aanvragen kort voordat deze het asielzoekerscentrum zullen verlaten.

De werkzaamheden moeten kwalitatief zo goed mogelijk worden ingeregeld. Dit achten wij noodzakelijk, omdat het COA als zelfstandig bestuursorgaan vallend onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, een organisatie is die net als Belastingdienst/Toeslagen belast is met de uitvoering van overheidstaken. Dit betekent dat een slechte kwaliteit rechtstreeks terugstraalt op Belastingdienst/Toeslagen.

## Wat is noodzakelijk

De verwachting van het COA is dat in 2016 ca. 38.000<sup>1</sup> vluchtelingen toegelaten zullen worden tot Nederland. Het COA gaat er vanuit dat voor de helft van het aantal vluchtelingen gehuisvest wordt in een huurwoning en dat voor dit aantal huurtoeslag nodig is.

<sup>1</sup> Opgaaf van het COA

Doorgaans zal elke vluchteling die gehuisvest wordt, een inkomen ontvangen op bijstandsniveau. De aanvragen van Toeslagen worden ingediend met een inkomen op bijstandsniveau, tenzij er bij het COA op moment van aanvragen, andere vormen van inkomen bekend zijn. Wijzigingen in het inkomen dienen door de burger zelf te worden doorgegeven.

De behoefte bij het COA bestaat uit:

1. Aanspreekpunt voor het COA waar het gaat om de samenwerking;
2. Expert voor ondersteuning op locatie;
3. Medewerker handhavingsregie
4. Postbus toeslagen COA postbus;
5. Aparte inbelmogelijkheid bij belcentrum.
6. Directe lijn voor inhoudelijke vragen en bij knelpunten

Ad. 1. Aanspreekpunt voor het COA waar het gaat om de samenwerking

Zeker in de pilotfase is behoefte aan een vast aanspreekpunt bij Belastingdienst/Toeslagen om zaken te signaleren die niet liggen op het gebied van het behandelen van aanvragen. Ten einde allerlei medewerkers te belasten met allerlei vragen stellen wij voor een vast aanspreekpunt aan te wijzen vanuit het team Communicatie en Dienstverlening. Gezien de historie van dit dossier adviseer wij aan te wijzen. Dit borgt gelijk de achtervang.

Ad. 2. Expert voor ondersteuning op locatie

De gewenste expert dient niet alleen kennis van de te gebruiken applicatie te hebben, maar ook inhoudelijk te weten wat mogelijk is en wat niet mogelijk is bij Belastingdienst/Toeslagen. Daarbij wordt de begeleiding geleidelijk uitgefaseerd. Uitgaan de van de door het COA voorgestane bezetting van 10 fte's stellen wij het volgende werkschema voor:

- Week 1-2: ondersteuning door 2 fte's op locatie bij het COA;
- Week 3-4: ondersteuning door 1 fte op locatie bij het COA;
- Week 5-8: ondersteuning door 1 fte gedurende 1 dag per week op locatie bij het COA en zo nodig telefonische ondersteuning vanuit het Belcentrum en beschikbaarheid van directe lijn.

Wel adviseren wij zo nodig enige flexibiliteit te bieden bij dit schema, zodat dit niet te star wordt uitgevoerd, terwijl het COA daar nog niet aan toe is.

Aanvulling week 1:

Om aanvragen te kunnen doen, hebben de medewerkers van het COA een korte uitleg nodig van de werking van het portaal. Tevens wordt uitleg gegeven hoe in te loggen met een token. Hiervoor dient een korte werkinstructie te worden gemaakt.

In de eerste twee weken is het wenselijk een expert te kiezen die ervaring heeft met de specifieke problematiek die zich kan voordoen bij vluchtelingen en die werkzaam is in een behandelteam en ervaring heeft met het burgerportaal. De tweede expert zou vanuit de ideale situatie vergelijkbaar moeten zijn, maar dat zou veel vergen van de organisatie, omdat je dan twee experts tijdelijk kwijt bent. Een alternatief zou kunnen zijn de ondersteuner van de accountmanagers, Hij heeft vanuit zijn vorige functie veel kennis en ervaring met TVS en kan behalve ondersteunen ook op die locatie met zijn DWB-werkplek zijn gewone werkzaamheden deels kunnen voortzetten. De expertise zit bij de behandelaars, team van

In de resterende weken zou de begeleiding dan door kunnen worden voortgezet, zodat hij dan gedurende de eerste vier weken volledig in Rijswijk bij het COA

zal werken en daarna nog vier weken gedurende een vaste dag per week, bijvoorbeeld de woensdag of donderdag.

**Ad. 3. Medewerker handhavingsregie**

Alle aanvragen die door het COA worden ingediend, moeten worden uitgesloten van risicoselectie. Dit sluit aan bij de werkwijze zoals afgesproken met Vluchtelingenwerk. Er moeten steekproeven worden gehouden, capaciteit moet beschikbaar komen vanuit de productie. (Tot nu toe deden dat voornamelijk zelf)

**Ad. 4. Postbus**

Zaken waar medewerkers van het COA tegen aan lopen, welke niet urgent zijn, kunnen worden gemaïld naar een speciale postbus. De vragen worden beantwoord door de medewerkers van C&DV.

**Ad. 5. Aparte inbelmogelijkheid bij belcentrum**

Indien medewerkers van het COA ondersteuning nodig hebben, kunnen ze bellen naar een groepsnummer. Toeslagenservicepunten en –dienstverleners bellen naar het Belcentrum door middel van een inbelcode.

Als alternatief kan de inbelcode die ook door intermediairs gebruikt wordt, beschikbaar gesteld worden. Nadeel hiervan is dat hiermee de toegang die ook door andere intermediairs gebruikt wordt, mogelijk teveel wordt belast.

**Ad. 6. Directe lijn voor inhoudelijke vragen en vooral bij knelpunten**

Uit de evaluatie met Vluchtelingenwerk is gebleken dat het noodzakelijk is om bij knelpunten, snel een oplossing te kunnen bieden.

**Verzoek**

Hierbij verzoeken wij in te stemmen met het verlenen van begeleiding aan het COA op de hiervoor geschetste wijze.

Daarvoor verzoeken wij het volgende aan de teammanager van het team Communicatie en Dienstverlening:

1. ermee in te stemmen dat het vaste aanspreekpunt worden voor het COA;
2. aan te wijzen als expert die op locatie de begeleiding coördineert en waar mogelijk combineert met de uitvoering van zijn reguliere werkzaamheden op de beschreven wijze;
3. In overleg met het management van de vestiging in Den Haag onderzoekt of een expert gedurende de eerste twee weken . . . . kan assisteren bij de begeleiding.
4. Het openstellen van de postbus de binnengekomen e-mails kunnen door medewerker van C&DV worden afgehandeld.

art 10-2-b en d

Tot slot verzoeken wij het volgende aan de teamleider van het Belcentrum:

1. Een direct telefoonnummer (groepsnummer) ter beschikking te stellen waar medewerkers van het COA naar kunnen bellen voor ondersteuning;

2. Een vaste medewerker met achtervang om telefonische vragen van het COA met voorrang te behandelen;

Het is de bedoeling dat het COA zo snel mogelijk na 1 november 2015 de aanvragen gaat verzorgen, wij verzoeken daarom zo snel mogelijk, maar uiterlijk voor 1 oktober op dit verzoek te reageren.



## Programma

- 09:30 – 10:00 ontvangst en inloop
- 10:00 – 10:15 Welkom en Opening
- 10:15 – 11:00 Toeslagen en Dienstverlening
- 11:00 – 11:15 Toelichting Pilot COA
- 11:15 – 11:30 koffiepauze
- 11:30 – 12:15 Ontwikkelingen Vluchtelingenwerk
- 12:15 – 12:45 Terugblik Pilot Vluchtelingenwerk
- 12:45 – 13:15 Lunch
- 13:15 – Afsluiting en gelegenheid om nader kennis te maken.



## Toelichting pilot COA (1)

### Vervolg pilot Vluchtelingenwerk

#### Waarom COA:

- Bereiken van volledige doelgroep vergunninghouders
- COA is mede rijksoverheid
- COA beschikt over voldoende grondslaggegevens
- Ook uitgenodigden



## Toelichting pilot COA (2)

### Uitgangspunten en randvoorwaarden:

- Initiële aanvraag
- Uitsluitend Zorgtoeslag en Huurtoeslag
- Aanvraag conform gegevens COA
- Wijzigingen verantwoordelijkheid burger

7-3-2016

[www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)



## Toelichting pilot COA (3)

### **Uitvoering:**

Aannames, mede op basis ervaring pilot VW:

- Inkomen, normen voor bijstand
- Ingangsdatum aanvraag: ingangsdatum huurcontract
- COA maakt geen selectie, vraagt aan wat kan





## Rol Vluchtelingenwerk

- Controle aanvraag
- Wijzigingen doorgeven
- Gezinshereniging
- Kinderopvangtoeslag



## Partnerschap

### Aandachtspunt:

- Toeslagpartner bij gezinshereniging
- Partner buiten EU zonder BSN
- KGB Alleenstaande Ouder Kop

Ligt bij BZK



## Planning

Start pilot 1-11-2015

Gedurende aantal weken begeleiding op locatie

Evaluatie januari 2016

Einde pilot juli 2016



## Veel gestelde Vragen



PLATFORM HUISVESTING VERGUNNINGHOUDERS, POSTBUS 20301, 2500 EH DEN HAAG  
VAN VLUCHTELING NAAR BUURTGENOOT

Voorstel

**Tot inrichting en uitvoering van  
een pilot voor  
centrale aanvraag Toeslagen  
(ToeslagenServicePunt)**

**Concept 2-7-2015**

**Status: concept 2 na akkoord op start**

**Opsteller:**

## Wat is het probleem?

Zodra vergunninghouders een woning krijgen toegewezen, zou de verhuizing ('fase 3' van het uitplaatsingsproces) uiterlijk 2 weken later vanuit de opvang naar de woning moeten plaatsvinden. Dat betekent ook dat de huurbetaling vanaf dat moment gaat lopen. Om de huur te kunnen betalen, moet de vergunninghouder beschikken over inkomsten. Naast de uitkering van de gemeente zijn huurtoeslag en zorgtoeslag vaak nodig om rond te kunnen komen en het snel kunnen ontvangen daarvan ook.

Met ingang van 1 januari 2014 is de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit van kracht geworden met daarin onder andere de maatregel "onbekende aanvrager". Deze maatregel houdt in dat geen voorschot wordt verleend aan een aanvrager als die niet tenminste één jaar in BvR geregistreerd is. Deze mensen ontvangen een uitnodiging om met bewijsstukken naar de balie te komen. Een andere maatregel uit deze wet is de verlengde beslistermijn van 8 naar 13 weken met een mogelijkheid om te verlengen met nogmaals 13 weken.

Doordat veel vergunninghouders, zelfs als de toeslagen meteen in fase 3 worden aangevraagd, de eerste tijd in de gemeente zonder toeslagen moeten overleven, komen zij al snel in de schulden. Ook voor woningcorporaties en gemeenten is dit, vanzelfsprekend, een probleem. Uit eerder evaluatieonderzoek is gebleken dat met name in deze 'fase 3' vertraging wordt opgelopen. Dit probleem is daar mede debet aan. Als het wordt opgelost, zal de 2 weken-termijn voor de verhuizing vaker behaald worden.

## Gewenste oplossing

In samenspraak tussen deelproject Procesverbetering van het Platform Opnieuw Thuis, de Belastingdienst en het COA is de volgende oplossing verkend:

De eerste aanvraag voor huur- of zorgtoeslag wordt samen met de aanvrager ingediend door medewerkers van het COA. Deze medewerkers doen dit met een zogenoemde token, waardoor Belastingdienst/Toeslagen altijd kan achterhalen welke medewerker van het COA bijstand bij de aanvraag heeft verleend. Het COA doet de aanvraag op basis van een beschikbaar dossier dat door de Belastingdienst/Toeslagen zou kunnen worden opgevraagd. Belangrijk is dan ook dat de dossiers voldoen aan de eisen die Belastingdienst/Toeslagen stelt, zodat dubbel werk voorkomen kan worden. Indien dat het geval is, kan deze samenwerking gezien worden als een vorm van partnership/horizontaal toezicht, waardoor de eerste aanvragen, zonder nadere documentcontrole of vaststelling van identiteit op een lokatie van de Belastingdienst, kunnen plaatsvinden. De verwachting is dat de verwerkingstijd van een eerste aanvraag op deze manier kan dalen tot ca. 6 weken, in plaats van de huidige 3 tot 6 maanden.

Dat levert voordelen op voor alle betrokken partijen:

- voor de vergunninghouders die geholpen worden bij de aanvraag, sneller zekerheid hebben en kunnen beschikken over de benodigde financiële middelen (voorschotbeschikking);
- voor gemeenten omdat zij minder hoeven te bevoorschotten en omdat er minder maatschappelijke en financiële problemen in hun gemeenten voorkomen;
- voor woningcorporaties omdat zij meer en sneller zekerheid krijgen over de

huurinkomsten en minder hoeven over te gaan tot huissuitzettingen;  
- voor de Belastingdienst die sneller en met minder werk kan overgaan tot het toekennen van aangevraagde toeslagen;  
- voor het COA omdat vergunninghouders met voldoende financiële zekerheid kunnen uitstromen wat de bereidheid van gemeenten en woningcorporaties om het te plaatsen zal vergroten. Daardoor kan meer opvangcapaciteit beschikbaar komen.

De reden waarom het COA de aangewezen partner is om de inrichting van een Toeslagenservicepunt te verkennen is omdat:

- het COA de duidelijkste schakel vormt tussen vreemdeling en gemeente (o.a. via regievoerders)
- het COA de organisatie is die in deze fase van het huisvestingsproces over de meeste, relevante informatie beschikt, die nodig is voor het aanvragen van de toeslagen
- het COA de vreemdelingen het beste kent
- het COA een uitvoeringsorganisatie van de rijksoverheid is en daarmee een betrouwbare partner voor de Belastingdienst
- het een professionele organisatie is die uitsluitend met beroepskrachten werkt die in ieder geval voor langere tijd beschikbaar zijn (anders dan vrijwilligers) waardoor investeren in kennis de moeite loont en
- het de opvangtijd bij COA-opvanglocaties zal verkorten.

De Belastingdienst is bereid te investeren in:

- een vaste en goed bereikbare 'back-office'
- opleiding en begeleiding voor medewerkers van het COA die deze taak uitvoeren
- tijdelijke extra inzet van menskracht voor de ondersteuning op het Servicepunt zelf.

### Wat is nodig om de pilot te kunnen starten

#### 1) *Inzicht in de informatiebehoefte*

Tijdens een verkennend gesprek is gebleken dat de door het Toeslagenservicepunt (verder: TSP) aan te leveren informatie voor de digitale aanvraag van de huurtoeslag zal moeten bestaan uit:

- Ingangsdatum huurcontract
- Burgerlijke staat (gehuwd/geen partner)
- Inwonende kinderen
- Inkomen\*
- Hoogte huur en servicekosten

Voor de zorgtoeslag zijn dat de volgende gegevens:

- Ingangsdatum zorgverzekering
- Burgerlijke staat (gehuwd/geen partner)
- Inwonenden of alleenwonend
- Inkomen\*
- Normaal gesproken ook: polisblad verzekering maar met in dit geval hoeft het COA dat niet aan te leveren vanwege het feit dat zij via hun uitkering verplicht verzekerd zullen zijn.

Documenten hoeven niet te worden meegezonden maar moeten wel in het dossier beschikbaar zijn.

\*: Tijdens het verkennend gesprek kwam aan de orde dat vaak formeel nog geen inkomen bekend is op het moment van aanvragen omdat de gemeente pas inschrijft (en dus uitkering toekent) als iemand daadwerkelijk in de gemeente gaat wonen. Veelal zullen de vluchtelingen zijn aangewezen op een bijstandsuitkering. Daarom zou het COA kunnen volstaan, zo werd tijdens de verkenning vastgesteld, met vermelding van het bijstandsinkomen<sup>1</sup>, tenzij bekend is dat een vluchteling daadwerkelijk kan gaan werken voor een hoger inkomen. Als het daadwerkelijke inkomen uiteindelijk blijkt af te wijken van het op de aanvraag opgenomen bedrag, zal dit door de aanvrager moeten worden aangepast.

N.b.: relevant is dat het COA niet verantwoordelijk kan zijn voor de volledigheid en juistheid van alle gegevens. Indien het COA voor indiening van de aanvraag bijv. constateert dat het huurcontract niet voorzien is van een handtekening, dan is het aan de individuele aanvragen om dat op te lossen en niet aan het COA.

Screenshots van de in te vullen pagina's zijn als separate PDF-bijlage bij dit document gevoegd.

## 2) *Inzicht in de benodigde technische middelen*

De aanvragen kunnen via een token worden gedaan. Per medewerker is een token/toegangsmachtiging nodig.

Per aanvraag moet opnieuw een inlog worden gedaan. Dat kost tijd. Het gemakkelijkste zou zijn indien de aanvragen gebundeld als 'bulk'-aanvraag naar de Belastingdienst kunnen worden doorgezet. Dat is voorlopig niet mogelijk maar dat zou op termijn wellicht, in samenspraak, kunnen worden uitgetoetst.

Op korte termijn zal in ieder geval getest moeten worden of het COA zonder complicaties toegang krijgt via de aanvraag-link van de Belastingdienst.

## 3) *Inzicht in de benodigde menskracht*

Belastingdienst (initiatief) en COA zullen zo snel mogelijk verkennen hoeveel tijd nodig is om een aanvraag te kunnen uitvoeren. De verwachting is dat een geoefende medewerker die de beschikking heeft over alle informatie binnen een kwartier de aanvraag kan uitvoeren. Let wel: alle gegevens moeten dan wel beschikbaar zijn.

Hieronder bij de voorlopige kostenraming is rekening gehouden met een ruime aanvraagtijd.

## 4) *Andere randvoorwaarden*

- a. Snelle en efficiënte regeldag door **gemeenten**: Omdat alles afhangt van de door de gemeente te regelen voorzieningen (huurwoning en uitkering), is het belangrijk dat de gemeente snel zorgt voor de beschikbaarheid van de benodigde gegevens.
- b. Afspraak tussen **accountants** van het COA en de Belastingdienst om na te gaan of de dossiers van het COA volstaan als achtergrond dossier voor het gelegitimeerd aanvragen van toeslagen.

---

<sup>1</sup> Inkomen bijstand 2015: Alleenstaande: 14.700 euro op jaarbasis, Alleenstaande ouder: 14.700 euro op jaarbasis, Meerpersoonshuishouden: 19.000 euro op jaarbasis. UWV of gemeente kent de exacte bedragen. Bron: Inkomensgegevens die de Belastingtelefoon hanteert in geval van bijstand.



- c. Afspraken over zorgverzekering met **VWS**: Er vindt tussen V&J en COA overleg plaats over het moment waarop de vergunninghouder daadwerkelijk een verplichte zorgverzekering af moet sluiten. De wettelijke verplichting gaat in op het moment van vergunningverlening maar in de praktijk wordt, uit praktische overwegingen pas aan deze verplichting voldaan op het moment van huisvesting in een gemeente. Dit levert problemen op voor de vergunninghouder (boetes, die door COA worden voldaan) en leidt tot extra kosten voor VenJ (premie is lager dan werkelijke zorgkosten). Op dit moment is COA bezig met het uitwerken van afspraken hoe hiermee praktisch kan worden omgegaan. Indien besloten wordt dat (het COA namens) de vreemdeling met ingang van de datum vergunningverlening een basisverzekering afsluit, kan het COA namens de vergunninghouder al direct na vergunningverlening de zorgtoeslag aanvragen, in plaats van op het moment van huisvesting<sup>2</sup>.
- d. Afspraken met **Belastingdienst** dat we generiek mogen uitgaan van een basisinkomen (op bijstandsniveau) voor de aanvrager.

### Verwachte kosten en opbrengsten

Op basis van een eerste berekening gaan we uit van een investering gedurende het eerste (proef)jaar van ca. € 650.000,--. Dit bedrag is vooralsnog opgebouwd uit de volgende elementen, die tijdens de uit te voeren verkenning nader zullen worden onderbouwd of gewijzigd:

Op basis van een mogelijke instroom van ca. 35- tot 40.000 vergunninghouders in 2016, kunnen we uitgaan van huisvesting voor ongeveer 20.000 één- of meerpersoons huishoudens. Van de aan te vragen toeslagen gaat het bijna uitsluitend om twee typen: huurtoeslag en zorgtoeslag. Bij huurtoeslag moet allerlei informatie worden aangeleverd, vooral bestaande uit bijlagen. Die aanvragen kosten de meeste tijd. Indien alle informatie voorhanden is dan zou, volgens de Belastingdienst, een ongeofende aanvrager ca. een half uur nodig hebben. Bij de zorgtoeslag gaat het om aanmerkelijk minder inzet (ca. kwartier). We rekenen op 95% van 20.000 huishoudens voor huurtoeslag (er zijn slechts enkelen die de huurtoeslag niet nodig hebben omdat ze voldoende vermogen hebben) en 60% van de 20.000 huishoudens voor zorgtoeslag (aan minderjarige kinderen wordt geen zorgtoeslag toegekend omdat zij onder de verzekering van hun ouders vallen).

Dat betekent aan werk:

Huurtoeslagaanvragen: 19.000 x 30 minuten = 9500 uren  
 Zorgtoeslagaanvragen: 12.000 x 15 minuten = 3000 uren

Indien het genereren van informatie geautomatiseerd kan plaatsvinden, dan zal het om meer eenmalige kosten gaan en minder jaarlijkse. De pilot zal dit moeten uitwijzen.

**Opbrengsten:** Gemeenten en woningcorporaties zijn huiverig geworden om vergunninghouders snel na afronding van fase 2 te laten verhuizen naar hun huurwoning omdat de meesten de toeslagen nodig hebben om rond te kunnen komen. Indien er een strak systeem is waarbij de toekenning van de huur- en zorgtoeslag op korte termijn verzekerd is, zal deze aarzeling worden opgeheven. De door de Belastingdienst voorgerekende verkorting van 6 maanden naar 6 weken (van

<sup>2</sup> In principe zou de zorgtoeslag dan aan het COA moeten toekomen, omdat het COA de premie zou betalen.

beoordeling tot uitbetaling), leidt niet alleen tot kortere opvang maar ook tot reductie van maatschappelijke kosten.

Tijdens de pilot-periode (van half 2015 tot half 2016) zouden de benodigde middelen vanuit de opdracht voor het Platform (versnelde uitstroom naar gemeenten bevorderen) gedekt kunnen worden. In die pilotfase zal moeten worden voorzien in een berekening van en structurele oplossing voor de kosten indien het Toeslagenservicepunt een permanente taak voor het COA wordt. Bij die verkenning zal tevens zo goed als mogelijk worden berekend welke de financiële voordelen van deze constructie (of een eventueel te ontwikkelen alternatief) zijn.

### Start en organisatie pilot

Activiteit	Planning	Door wie
voorbereidingen starten (interne afspraken/medewerking intern regelen)	26 juni 2015	COA
Regelen formele 'go'	15 juli 2015	Platform via MTVz en Belastingdienst
Tekenen overeenkomst TSP	1 september 2015	COA en Belastingdienst
Selectie van medewerkers	8 september 2015	COA
Starten van opleiding	15 september 2015	Belastingdienst
Communicatieplan	1 oktober 2015	COA en Belastingdienst
Bestellen tokens	1 oktober 2015	COA
Technische middelen geregeld	15 oktober 2015	COA (computers, huisvesting), Belastingdienst (tokens, toegang)
Start uitvoering pilot (dus echt aanvragen)	1 november 2015	COA en Belastingdienst
Opstellen tussenevaluatie	Februari 2016	COA en Belastingdienst
Opstellen eindevaluatie met voorstellen voor vervolg	Mei 2016	COA en Belastingdienst
Eind pilot en start vervolg	Juli 2016	COA en Belastingdienst

### Besluitvorming over start pilot

- a. Eerst zal een informele consultatie van de verantwoordelijke lijn binnen het COA nodig zijn
- b. Idem bij de Belastingdienst
- c. Na principe-akkoord zal het Platform het voorstel voorleggen aan het MTVz en ter informatie zenden aan het Platform Opnieuw Thuis.

## Werkinstructie Opvoeren aanvraag huurtoeslag of zorgtoeslag door medewerker COA

### Inhoud

- Algemeen
- Aanpassingen t.o.v. vorige versie
- Aanvraag opvoeren
- Aandachtspunten en knelpunten

### Algemeen

#### Doelgroep

Voor iedereen die een verblijfsvergunning heeft ontvangen en via het COA vanuit een AZC gehuisvest wordt, wordt een aanvraag voor zorgtoeslag en/of huurtoeslag aangevraagd.

Let op:

- Bij ouders met meerderjarige kinderen: ook zorgtoeslag aanvragen voor de meerderjarige kinderen
- Indien er sprake is van huisvesting zonder huurcontract, dan kan geen aanvraag voor huurtoeslag worden ingediend. De zorgtoeslag kan dan wel aangevraagd worden.

#### Ondersteuning

Telefoonnummer: (tussen 08:00 en 16:30 uur bereikbaar)

#### Tokenbeheer

Bij geblokkeerde tokens:

Mailen naar

Met cc naar

Vermeld in de mail om welk token het gaat.

#### Contactpersonen Toeslagen

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

1.1	Normen bijstand 2016 toegevoegd
-----	---------------------------------

### Aanvraag opvoeren

#### Gegevens voor de aanvraag

Welke gegevens vul je in?

#### Persoonsgegevens

- BSN aanvrager
- BSN toeslagpartner (indien van toepassing)

- BSN medebewoner(s) (indien van toepassing)
- Rekeningnummer op naam van de aanvrager

### **Gegevens huurwoning**

De gegevens neem je doorgaans over uit het huurcontract.

- Zelfstandige woning
- Adres huurwoning
- Kale huurprijs (zonder de servicekosten)
- Subsidieerbare servicekosten (zie ook hierna onder Huurtoeslag)

### **Inkomen**

Voor het inkomen worden de normen voor bijstand gehanteerd, zie

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wat-is-de-bijstandsnorm>

Situatie	Bedrag (2015)	Bedrag (2016)
Bijstandsnorm 1-persoonshuishouden	14700	14860
Bijstandsnorm alleenstaande ouder	14700	14860
Bijstandsnorm meerpersoonshuishouden	19000 (9500 aanvrager, 9500 Toeslagpartner)	19220 (9610 aanvrager, 9610 toeslagpartner)
Ouders met kinderen ouder dan 21	Kostendelersnorm*	Kostendelersnorm
Kinderen 18 tot 21	Nul invullen	Nul invullen

\* = voor kostendelersnorm zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand/vraag-en-antwoord/wat-is-de-kostendelersnorm-in-de-bijstand>

### **Opmerkingen**

- Burger weet pas na de toekenning van de bijstand wat het inkomen per persoon in het huishouden is.

### **Huurtoeslag**

Bij een aanvraag huurtoeslag vul je de volgende gegevens in:

- Ingangsdatum huurcontract
- Ingangsdatum huurtoeslag = ingangsdatum huurcontract
- DWU HT (Datum wilsuïting) = eerste datum dat burger én staat ingeschreven op adres én een lopend volgens huurcontract geen verhuisbericht gemeente, maar in tvs wel op adres, aannemen dat burger per ingangsdatum huurcontract op adres staat? Indien deze situatie optreedt dan BVR checken (contact opnemen).
- Servicekosten

#### **Toelichting servicekosten**

Er bestaan vier soorten subsidieerbare servicekosten, die als zodanig door de verhuurder moeten zijn gespecificeerd:

- Schoonmaakkosten gemeenschappelijke ruimten
- Energiekosten voor gemeenschappelijke ruimten
- Huismeesterkosten
- Kosten voor dienst- en recreatieruimten

De volgende servicekosten zijn niet subsidiabel:

- Energiekosten eigen woning
- Riool
- Glasfonds, verzekeringen
- Onderhoud
- En verder alle kosten die op het huurcontract staan en niet 1 van de 4 servicekosten zijn.

Een uitgebreide toelichting staat hier:

[http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/huurtoeslag/huurtoeslag\\_2015/voorwaarden\\_2015/welke\\_servicekosten](http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/toeslagen/huurtoeslag/huurtoeslag_2015/voorwaarden_2015/welke_servicekosten)

### **Zorgtoeslag**

Let bij een aanvraag zorgtoeslag op de volgende zaken:

- Ingangsdatum zorgtoeslag = ingangsdatum zorgverzekering. Dit is doorgaans de ingangsdatum van de huurtoeslag.
- Afsproken dat DWU ZT (Datum wilsuïting) = DWU HT, tenzij uit huurcontract iets anders blijkt, bij twijfel neem contact op.
- Let op Meerderejarige medebewoners: aanvragen ZT

### **Aandachtspunten en knelpunten**

#### **Klantidentificatie: postcode + huisnummer komt niet overeen met gegevens BSN**

- Gebruik postcode + huisnummer AZC locatie
- Gebruik postcode + huisnummer huurwoning
- Lukt het dan nog niet om de klantidentificatie uit te voeren, neem dan contact op met Belastingdienst Toeslagen.
- Verhuis melding gemeente niet zichtbaar voor COA (klantbeeld burger) maar wel juiste adres in het klantbeeld. Neem bij twijfel contact op met Belastingdienst Toeslagen.

#### **Partner geen BSN**

Het kan voorkomen dat de aanvrager wel getrouwd is, terwijl de partner (nog) niet in Nederland verblijft en geen BSN heeft. Dan mag je de aanvraag indienen en de burger als zijnde niet-getrouwd opvoeren, als alleenstaande dus. Zodra de partner in Nederland is en een BSN krijgt, zorgt de registratie in de BRP er voor dat er alsnog een toeslagpartnerschap ontstaat. Je dient de aanvraag in als alleenstaande met eventuele medebewoners.

#### **Er loopt al een aanvraag huurtoeslag en zorgtoeslag**

Het kan voorkomen dat middels digid de burger inmiddels zelf een aanvraag heeft ingediend, deze keuzevrijheid ligt bij de burger. Deze aanvraag kun je zodoende overslaan. Registreer wel wat de reden is dat je de aanvraag niet hebt kunnen doen.

De aanvrager komt voor in lijst COA (aanvraag HT en ZT). De toeslagpartner heeft zelf al aanvraag zorgtoeslag ingediend met DigID. Dan HT aanvragen op naam van rechthebbende (wie staat er als huurder op het huurcontract).

#### **Er loopt al een aanvraag huurtoeslag en zorgtoeslag**

- het kan voorkomen dat middels DigID de burger inmiddels zelf een aanvraag heeft ingediend, deze keuzevrijheid ligt bij de burger. In dat geval hoeft je voor de burger geen aanvraag meer in te dienen. Registreer wel wat de reden is dat je de aanvraag niet hebt kunnen doen.

- Een andere situatie is, dat de aanvrager voorkomt in de lijst COA (aanvraag HT en ZT). Dit is mogelijk als de toeslagpartner zelf al een aanvraag zorgtoeslag heeft ingediend met DigID. Dien dan de aanvraag huurtoeslag in op naam van rechthebbende (dat is degene die als huurder op het huurcontract staat).

#### **Check op verzender aanleveren huurcontract**

Let op dat de aangeleverde huurcontracten daadwerkelijk vergunninghouders betreft!

#### **De 50% regel bij de zorgtoeslag is niet toegepast**

De toeslagpartner is terecht niet zorgverzekerd, de zorgverzekering loopt nog via het COA, de toeslagpartner verblijft (nog) in een AZC.

#### **Kindgebonden budget aanvragen**

Het kindgebonden budget wordt automatisch aangevraagd zodra de burger aan de voorwaarden voldoet en er een andere toeslag loopt. Het separaat aanvragen van KGB waarbij de

vergunninghouder in het AZC verblijft, valt buiten de pilot. Zodra dit wel deel gaat uitmaken van de pilot, zal dit punt aangepast worden.

**De aanvraag blijft “hangen”**

Elke ingediende aanvraag zal direct verwerkt worden tot een actuele berekening, hiermee kun je tevens vaststellen dat de aanvraag gelukt is. Mocht deze aanvraag in behandeling blijven staan, controleer dan na 24 uur nogmaals de aanvraag. Staat deze aanvraag dan nog steeds op “in behandeling” neem dan contact op met Belastingdienst Toeslagen.

**Geen rekeningnummer bekend**

Toeslagen kunnen alleen uitbetaald worden op het rekeningnummer dat op naam staat van de aanvrager (een en/of rekening mag ook). Vul nooit het rekeningnummer van een derde in (bijv. bewindvoerder, verhuurder, zorgverzekering, gemeente, etc.). Zonder rekeningnummer van de aanvrager kun je de aanvraag niet indienen.

**Onvoldoende gegevens**

Heb je onvoldoende gegevens, dan is het niet mogelijk om de aanvraag in te dienen.

Registratie knelpunten:

- Noteer BSN's van knelpunten



**COA**



**Werkt samen met  
Belastingdienst/Toeslagen**



Toeslagen  
Belastingdienst

Document 10

3 november 2015



## Programma

- Inleiding;
- Proces burgerportaal:
  - klant tot klant;
  - anti-fraudemaatregelen.
- Bijzonderheden vluchtelingen;
  - algemeen;
  - zorgtoeslag
  - partner
- Proces terugbetalen;
- Diversen.



# Inleiding



## Inleiding

*Waarom deze pilot*

Vluchteling niet behandelen als onbekende aanvrager.

Eenduidigheid door samenwerken met partner die alle vluchtelingen ziet.



## Inleiding

*Missie*

### **Belastingdienst/Toeslagen heeft een missie:**

Toeslagen juist, tijdig en rechtmatig toekennen en uitbetalen op een transparante en efficiënte manier met minimale inspanning voor de burger.



## Inleiding

*Doelstelling*

- **Eén loket;**
- **Harmonisatie;**
- **Eén uitvoeringsorganisatie.**



## Inleiding

*Bestuursorgaan*

Een nieuw bestuursorgaan Belastingdienst/Toeslagen naast het al bestaande Belastingdienst/Belastingen.

Dit heeft gevolgen voor de uitvoering, want...

Twee rechtssystemen naast de Algemene wet bestuursrecht:

- Een open rechtssysteem;
- Een gesloten rechtssysteem.



### **Belastingdienst/Toeslagen:**

- Stelt het toeslagrecht vast;
- Int toeslagen.

- Is concurrent schuldeiser.

### **Belastingdienst:**

- Heft en int belastingen;
- Verleent bijstand bij de inning van toeslagen op basis van een mandaat;
- Verleent bijstand bij het houden van toezicht op basis van een mandaat;
- Verleent bijstand in de dienstverlening (BelastingTelefoon en balies).

- Is preferent schuldeiser.



## Proces burgerportaal



**Jaarlijks**

3,4 miljoen  
wijzigingen

1 miljoen  
nieuwe  
aanvragen

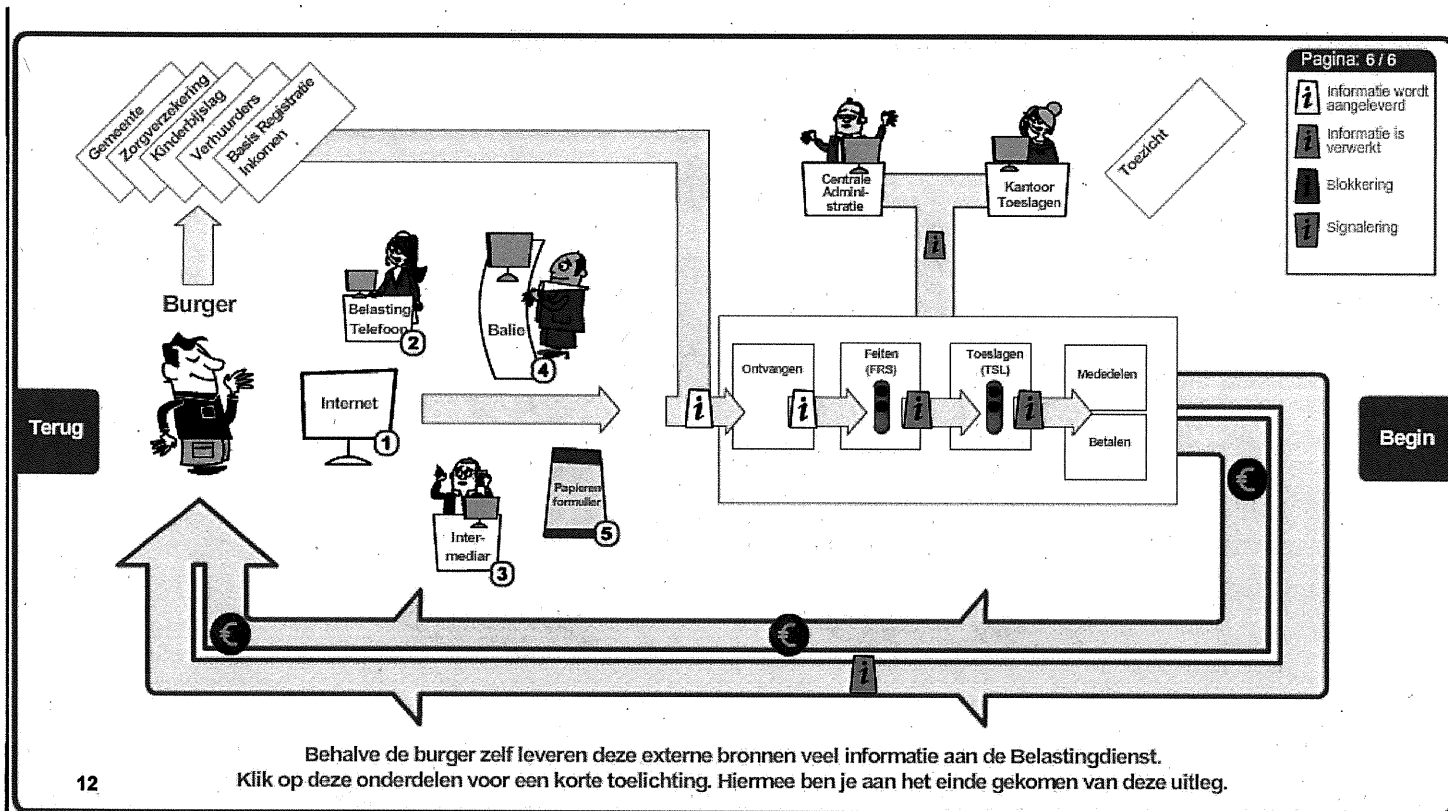




# Proces burgerportaal

*Klant tot klant*

- 4,4 miljoen aanvragen en wijzigingen per jaar.
- Dat is ca. 22.000 aanvragen en wijzigingen per dag.
- Dit alles leidt tot ca. 6,5 miljoen betalingen (ruim € 1.000.000.000) per maand.







## Proces burgerportaal

*Klant tot klant*

- Actuele berekening is direct zichtbaar, maar in ieder geval binnen 24 uur;
- Beschikt wordt in de eerste week van de maand (12 keer);
- Na het beschikken is de beschikking zichtbaar met dagtekening 21-xx-xxxx;
- Uitbetaling conform beschikking op 20-xx-xxxx, mits dit een werkdag is;

Valt de 20<sup>ste</sup> op een za-, zon- of feestdag dan is de uitbetaling op de eerst volgende werkdag.



## Proces burgerportaal

*Anti-fraudemaatregelen*

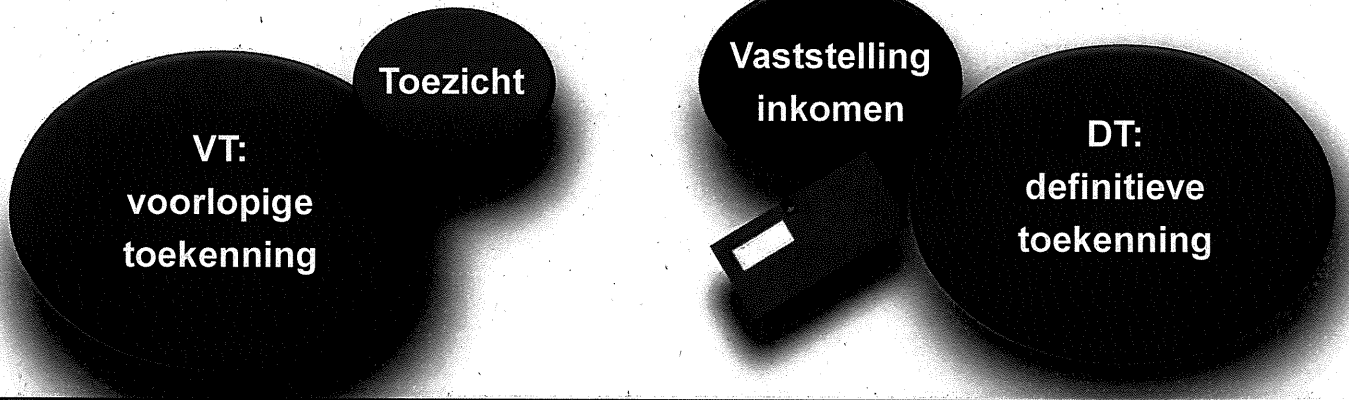
- Aanvragen terugwerkende kracht;
- Overige maatregelen;
- Gebruik één bankrekeningnummer.



## Proces burgerportaal

*Anti-fraudemaatregelen (artikel 16, lid 1, Awir)*

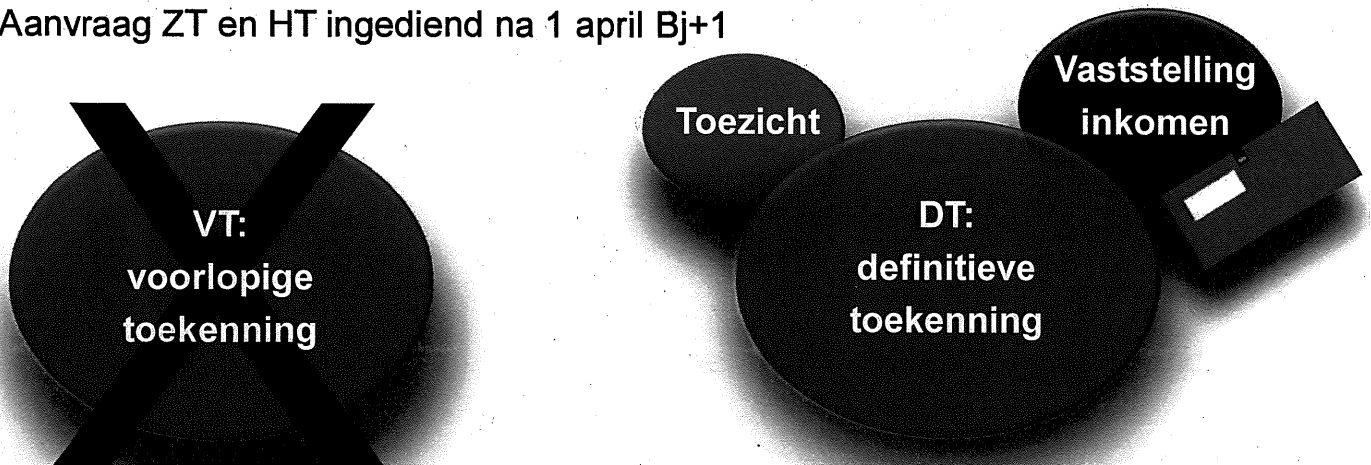
Aanvraag ZT en HT ingediend voor 1 april Bj+1



## Proces burgerportaal

*Anti-fraudemaatregelen (artikel 16, lid 1, Awir)*

Aanvraag ZT en HT ingediend na 1 april Bj+1





## Proces burgerportaal

*Anti-fraudemaatregelen (artikel 16 Awir)*

Vóór  
toekenning  
voorschot...



Controle  
op  
betrouwbaarheid



## Proces burgerportaal

*Anti-fraudemaatregelen (artikel 16 Awir)*

Controle  
positief



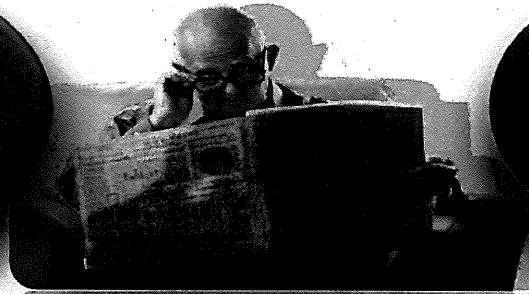
Toekennen  
voorschot  
&  
uitbetaling



## Proces burgerportaal

*Anti-fraudemaatregelen (artikel 16 Awir)*

Controle  
negatief



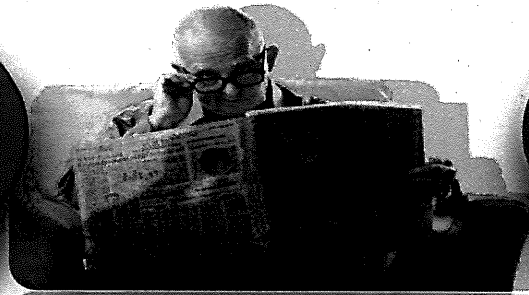
Uitnodiging voor de balie  
Geen uitbetaling  
Direct afwijzen  
Vraagbrief



## Proces burgerportaal

*Anti-fraudemaatregelen (artikel 16, lid 7, Awir)*

Geen match met BRP?



Uitval of uitworp

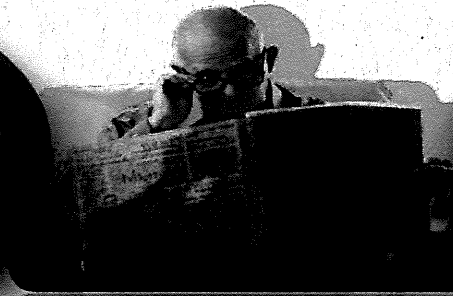




## Proces burgerportaal

Anti-fraudemaatregelen (artikel 16 Awir)

Wet  
aanpak fraude  
Toeslagen



Verlenging  
beslistermijn

13  
weken

26  
weken



## Proces burgerportaal



Casus: inkomenswijziging



## Proces burgerportaal

Mensen geven spontaan inkomenswijzigingen door.

- Eens
- Oneens
- Ik weet het niet

Waarom geeft men die wijzigingen niet door?

23



## Algemeen

24





## Bijzonderheden

*Gebruik BSN*

Belastingdienst/Toeslagen gebruikt het burgerservicenummer.

Dit geschiedt op grond van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Wat betekent dit?



## Algemeen

*Elektronisch berichtenverkeer (EBV)*

Belastingdienst/Toeslagen communiceert in beginsel alleen nog elektronisch.

Wat betekent dit?

Beschikkingen zullen alleen nog met behulp van een computer geraadpleegd kunnen worden.

Iedere burger kan dit doen door met behulp van de DigiD-code in te loggen in de berichtenbox via <http://mijn.overheid.nl>

Een signaal dat er iets in de berichtenbox staat ontvangt men via de mail, daarom is het belangrijk dat iedereen een emailadres heeft en dit activeert.



## Bijzonderheden vluchtelingen

### Bijzonderheden

*Gebruik BSN*

Belastingdienst/Toeslagen gebruikt het burgerservicenummer.

Dit geschiedt op grond van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Wat betekent dit?



## Bijzonderheden

*Gebruik BSN*

Wat als de gevraagde bewijsstukken niet kunnen worden getoond?

BSN wordt niet toegekend.

Wat dan?

- Dien de aanvraag in zonder partner, maar leg dit wel vast in het digitale dossier of in de rapportage.
- Aanvragen voor zorgtoeslag en huurtoeslag kunnen dan in behandeling worden genomen.

Let op: In deze situatie heeft een aanvrager geen recht op kinderopvangtoeslag (artikel 1.6., lid 3, van de Wet kinderopvangtoeslag).



## Bijzonderheden

*Verblijfstatus*

Aanvragers verliezen hun aanspraak op een toeslag als een partner of andere huisgenoot (medebewoner of kind) niet rechtmatig verblijf houdt in Nederland.

Dit is een gevolg van de koppelingswet.

Uit de uitspraak van de RvS, van 22 juli 2009, nummer 200807914/1/H2, kan worden afgeleid dat dit geen vorm van discriminatie is.



## Bijzonderheden

### *Verblijfstatus nieuwe gezinsleden (baby's)*

Het feit dat de moeder een verblijfstatus heeft betekent niet dat als zij een kind krijgt dat dit kind dan ook een geldige verblijfstatus zal hebben.

De pasgeborenen heeft standaard geen geldige verblijfstitel en daarmee wordt elke aanspraak op een toeslag automatisch mee om zeep geholpen.

Ouders moeten zo snel mogelijk de verblijfstatus voor het nieuwe gezinslid regelen bij de IND.

11



## Bijzonderheden

### *Verblijfstatus (gezinshereniging)*

Indien de partner naar Nederland komt kan hij/zij alleen herenigd worden indien sprake is van een geldige verblijfstitel.

Wordt herenigd zonder geldige verblijfstitel dan vervalt elke aanspraak op een toeslag onmiddellijk.

12



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*

- **Wettelijk gedefinieerd;**
- **Objectieve criteria;**
- **Knelpunten.**



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*

**Hoofdregel, artikel 3, lid 1, Awir.**

**Adres van inschrijving speelt geen rol.**

**Ook partner als men op hetzelfde woonadres staat ingeschreven en sprake is van.....**

**Artikel 3, lid 2, Awir.**



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*

Einde huwelijk?

- verzoek tot ontbinding bij de rechtbank of,
- vonnis van scheiding van tafel en bed.

Einde partnerschap?

Alleen als men op twee aparte woonadressen staat ingeschreven.



## Bijzonderheden

*Medebewoner*

Begrip is alleen van belang voor de huurtoeslag.

Medebewoner is elke persoon die op hetzelfde adres staat ingeschreven, tenzij....

Kinderen ook?





## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*



Casus: toeslagpartner



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*

Een alleenstaande ouder gaat met zijn/haar minderjarig kind inwonen bij de vader (weduwnaar) die alleen woont.

Heeft dit gevolgen voor haar zorgtoeslag, kindgebonden budget en de kinderopvangtoeslag?

- Ja
- Nee
- Ik zou het niet weten



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*



Casus: toeslagpartner



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*

Het botert niet meer tussen twee echtelieden en men besluit op proef apart te gaan wonen.

Heeft dit gevolgen voor de kinderopvangtoeslag?

- Ja
- Nee
- Ik zou het niet weten

Waarom is er een partnersituatie?

In geval van een huwelijk blijft het partnerschap instant, zolang er geen sprake is van een verzoek tot scheiding bij de rechtbank.



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*



Casus: toeslagpartner



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*

Het botert niet meer tussen twee echtelieden en men besluit op proef apart te gaan wonen.

Kunnen de echtelieden met succes huurtoeslag aanvragen als hun inkomen lager is dan bijvoorbeeld € 20.000?

- Ja
- Nee
- Ik zou het niet weten

Waarom speelt de partnersituatie hier geen rol?

Ook al is er een partnersituatie dan is het voor de huurtoeslag van belang of beide personen op hetzelfde adres staan ingeschreven.



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*



Casus: toeslagpartner



## Bijzonderheden

*Partner, artikel 3 Awir*

Mevrouw wil voor het volgen van een inburgeringscursus kinderopvangtoeslag. Haar partner verblijft nog in Syrië en heeft geen BSN. Hoe moet zij aanvragen?

- Als alleenstaande
- Niet
- Geen idee

Waarom niet?

De Wet kinderopvang kent een uitsluiting voor situaties dat de partner niet in Europa woonachtig is.



## Bijzonderheden

### *Inkomen*

Bij voorlopige toekenning het door de aanvrager geschatte inkomen;

Bij definitieve toekenning het inkomen dat Belastingdienst/Belastingen vaststelt;

In het volgende berekeningsjaar (voorlopige toekenning) het eerder door de aanvrager geschatte inkomen, gecorrigeerd met inflatiecorrectie.



## Bijzonderheden

### *Zorgtoeslag*

Er moet sprake zijn van een zorgverzekering die is aangemeld in Nederland bij het Zorginstituut Nederland, dit betekent:

- Premie voor een ziektekostenverzekering in het buitenland leidt niet tot zorgtoeslag;
- Premie voor een reisverzekering die ook ziektekosten dekt leidt niet tot zorgtoeslag.





## Bijzonderheden

### *Zorgtoeslag*

Mensen kunnen terecht "niet" verzekerd zijn, dan gaat het om:

- Militairen (artikel 2, lid 2, letter a, Zorgverzekeringswet);
- Gemoedsbezwaarden (artikel 2, lid 2, letter b, Zorgverzekeringswet);
- Gedetineerden (artikel 24, Zorgverzekeringswet);
- Men woont in het buitenland en de partner werkt in het buitenland;
- Partner verblijft in een asielzoekers centrum (is dan via COA verzekerd) (artikel 2, lid 4, Wet op de zorgtoeslag).



## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

Voor de toekenning van huurtoeslag is het volgende van belang:

- Soort woonruimte;
- Huurcontract;
- Leeftijd huurder;
- Huurprijs en servicekosten;
- Het woonadres;
- Huishoudsamenstelling.





## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

#### Soort woonruimte

Er moet sprake zijn van een zelfstandige woonruimte.

#### Dit betekent:

- Woning dient tot bewoning met eigen afsluitbare toegang;
- Woon-/slaapkamer, keuken (aanrecht, gas of elektrisch kookpunt en aan- en afvoer van water) en toilet met waterspoeling;
- Voorzieningen moeten in de woning en voor eigen gebruik van de huurder zijn.



## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

#### Huurcontract

Wij gaan uit van een schriftelijke huurovereenkomst. Ingeval van een mondelingen zal de bewijslast voor de huurder zwaarder worden.

In de overeenkomst dient te staan wat partijen hebben afgesproken en deze dient door beide partijen ondertekend te zijn.



## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

#### Leeftijd huurder

Een geboortedatum moet bestaan.

Data waar de dag of maand met "00" is aangeduid bestaan niet en kunnen dus niet worden verwerkt in onze systemen.

De leeftijd is van belang, omdat onderscheid wordt gemaakt in huurders jonger dan 23 en huurders die 23 of ouder zijn.

51



## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

#### Huurprijs

De huurprijs is een van de afspraken en zal dus in de overeenkomst staan net als de servicekosten.

Maximum is € 710,68 (huurder, partner of medebewoner is 23 of ouder);

is € 710,68 (huurder is jonger dan 23, maar deelt woning met kind of pleegkind van huurder, partner of medebewoner);

is € 403,06 (huurder, partner of medebewoner zijn jonger dan 23)

52



## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

Servicekosten verhogen de huurprijs, maar niet alle kosten.

Wij nemen alleen de volgende kosten mee:

- Gemeenschappelijke energiekosten (liften en dergelijke) maximaal € 12;
- Schoonmaakkosten (trappenhuis) maximaal € 12;
- Huismeester maximaal € 12;
- Dienst- en recreatieruimte maximaal € 12.



## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

#### Het woonadres

Het adres van de woning moet ook het woonadres in de (BRP) van de huurder zijn.

Stemt het BRP-adres niet overeen met het adres van het huurobject, dan wordt de aanvraag afgewezen.

Gaat de huur in op de eerste van de maand, dan zal huurtoeslag worden toegekend vanaf moment inschrijving BRP.

Dus de BRP moet op de eerste zijn aangepast, neem geen risico!!



## Bijzonderheden

### *Huurtoeslag*

#### Huishoudsamenstelling

Wij willen de huishoudsamenstelling weten, dat is dus de gegevens van alle mensen die op het adres van de woning staan ingeschreven.

Voor de berekening van het recht telt niet alleen het inkomen van de partner mee, maar ook het inkomen van eventuele medebewoners (ook kinderen).



## Proces terugbetalen



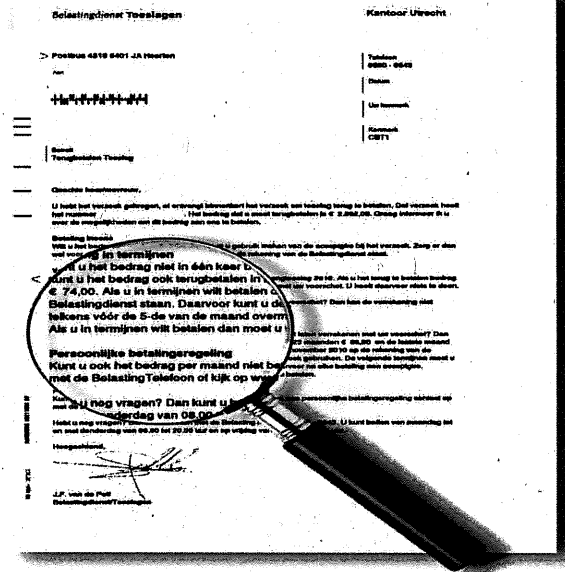




# Proces terugbetalen

## Correspondentie

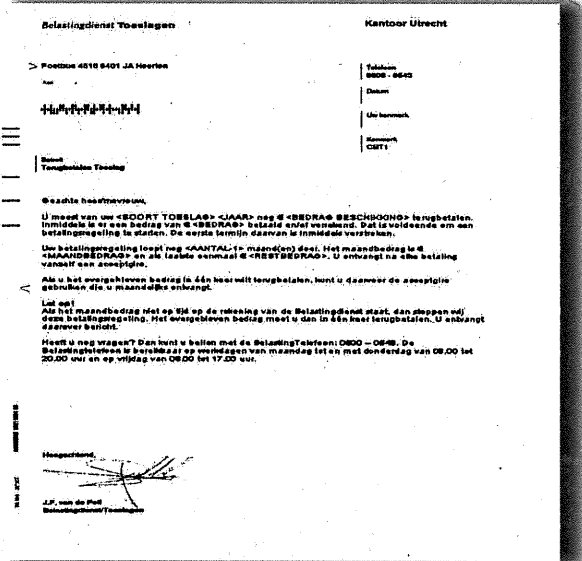
- Voorschotbeschikking of beschikking definitieve berekening
- Terugvorderingsbeschikking
- Informatiebrief over betalingsmogelijkheden



# Proces terugbetalen

## Correspondentie

- Voorschotbeschikking of beschikking definitieve berekening
- Terugvorderingsbeschikking
- Informatiebrief over betalingsmogelijkheden
- Bevestiging betalingsregeling







## Proces terugbetalen

*Betalingsmogelijkheden*

Betalingsmogelijkheden:

- Betaling in één keer of;
- Centrale Betalingsregeling Toeslagen (CBT).



## Proces terugbetalen

*Rente*

Invorderingsrente vanaf.....



# Proces terugbetalen

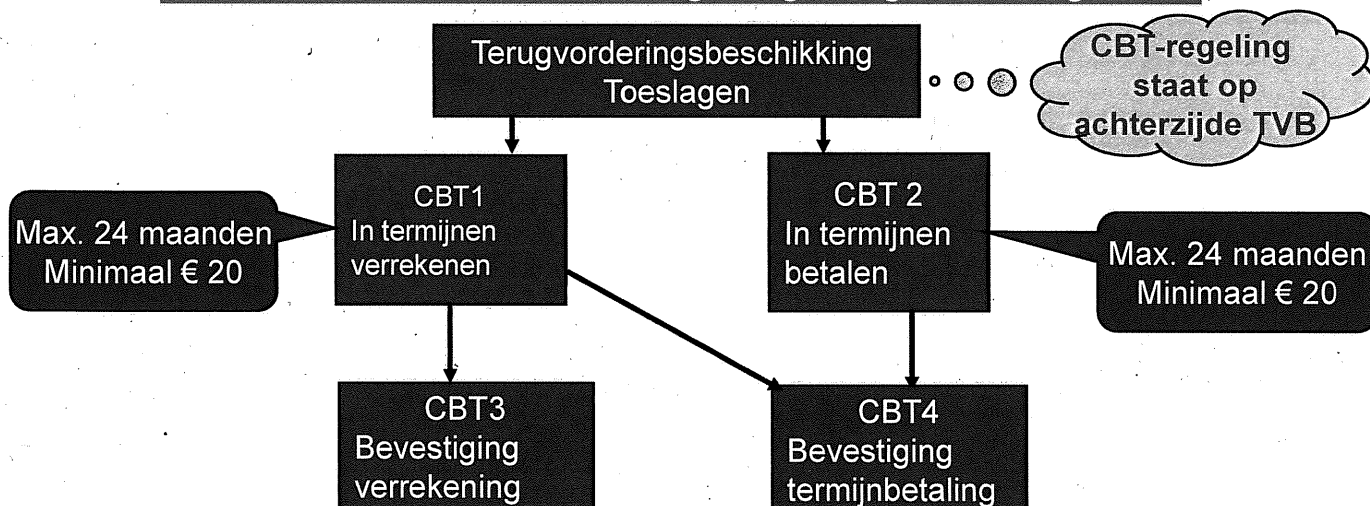
Betalingsmogelijkheden

Gevolg van de keus in een keer of CBT?

Er moet invorderingsrente worden betaald voor alle betalingen die plaatsvinden na...



## CBT- Centrale Betalingsregeling Toeslagen





## Proces terugbetalen

*Betalingsmogelijkheden*

Kan de CBT stoppen?

Ja, wanneer:

- als een termijn niet of te laat wordt betaald of,
- als niet meer verrekend kan worden.

Wil je toch weer een regeling?

Bel de BelastingTelefoon en vraag om de start van een Lokale  
Betalingsregeling Toeslagen (LBT).



## Proces terugbetalen

*Problemen bij betalingsmogelijkheden*

Problemen bij CBT of LBT:

- Inkomen zakt door verrekening onder de beslagvrije voet.  
Dien een verzoek in bij:  
**Belastingdienst/Toeslagen (kantoor Enschede, afdeling invordering BVV)**  
**Postbus 55000**  
**7500 KD Enschede;**



## Proces terugbetalen

*Beslagvrije voet*

Beslagvrije voet (BVV) op verzoek **alleen** bij verrekenen van zorg-, huurtoeslag en het kindgebonden budget.

Formulier BVV staat op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl).

Voeg de juiste stukken bij, anders gegarandeerd vertraging.

Waarom geen beslagvrije voet bij de kinderopvangtoeslag?

Kinderopvangtoeslag wordt niet beschouwd als een primaire levensbehoefte.

07



## Proces terugbetalen

*Beslagvrije voet*

Beslissing op verzoek BVV wordt **altijd** schriftelijk meegedeeld.

Indien onterecht is verrekend wordt dit terugbetaald.

Gevolg:

De schuld wordt hoger en moet wel betaald worden.

08



## Proces terugbetalen

*Problemen bij betalingsmogelijkheden*

### Problemen bij CBT of LBT:

- Er is onvoldoende betalingscapaciteit.

Dan kan men een persoonlijke betalingsregeling aanvragen, maar bedenk:

- Belastingdienst/Toeslagen berekent de betalingscapaciteit;
- Éénmalige teruggaven IB en nabetalingen toeslagen worden wel verrekend;
- Volgende terugvorderingsbeschikking kunnen in de lopende regeling worden opgenomen, maar actie is vereist.

Bel de BelastingTelefoon.



## Proces terugbetalen

*Problemen bij betalingsmogelijkheden*

### Problemen bij CBT of LBT:

- Belanghebbende kan opzet of grove schuld worden verweten. Dan moet alles binnen 24 maanden worden voldaan. Wel kan een beroep worden gedaan op de beslagvrije voet.



## Proces terugbetalen

*Bijzonderheden*

Uitstel van betaling alleen bij bezwaar.

Consequentie:

Startdatum van de betalingstermijn van 24 maanden wijzigt niet.

Voorbeeld:

Afwikkeling bezwaar duurt 10 maanden dan resteert nog 14 maanden voor de voldoening van de terugbetaling.

71



## Proces terugbetalen

*Bijzonderheden*

Niet voldoen aan of reageren op een terugvorderingsbeschikking leidt tot:

- dwanginvordering of
- dwangverrekening;
- extra kosten;

72





## Diversen



### Diversen

*Bezwaar, wijziging of een nieuwe aanvraag?*

Kan je kiezen?

Nee, doe je dat toch dan ontstaat een risico voor de aanvrager.



## Diversen

*verificatie bankrekening*

**Wij gebruiken alleen de bankrekening van de aanvrager, maar willen wel zeker weten dat het opgegeven rekeningnummer daadwerkelijk van de aanvrager is.**

**Daarom verificatie van het bankrekeningnummer, maar hoe doen wij dat?**

- **Als het nodig is krijgt de aanvrager een brief met het onderwerp "aantonen rekeningnummer".**
- **De aanvrager moet inzenden:**
  - **de brief;**
  - **een kopie van het identiteitsbewijs;**
  - **een kopie van een bankafschrift waarop de naam, adres en het rekeningnummer staat.**



Belastingdienst

**VERTROUWELIJK**

Aan

: Chief Operations Officer  
Directeur-generaal Belastingdienst  
Algemeen directeur VluchtelingenWerk Nederland

Door tussenkomst van: Managementteam Belastingdienst/Toeslagen

Van

**Belastingdienst/Toeslagen**  
Communicatie en  
dienstverlening

Graadt van Roggenweg 500  
3531 AH Utrecht  
Postbus 2092  
3500 GB Utrecht  
[www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl)

**Contactpersoon**

# nota

Evaluatie samenwerking met Vluchtelingenwerk.

@belastingdienst.nl

**Inhoudsopgave:**

1. Inleiding
2. Aanpak probleem
3. Resultaten
4. Conclusie
5. Vervolgtraject

**Datum**  
2 juli 2015

**Auteur**

**Kopieën**

## **1. Inleiding**

De Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit is op 1 januari 2014 in werking getreden. Volgens Vluchtelingenwerk Nederland leiden twee van de in de wet genomen maatregelen tot ernstige vertragingen in het aanvraagtraject en extra reiskosten en begeleidingskosten. Het betreft hier de volgende twee maatregelen:

1. Vanaf 1 januari 2014 worden de documenten van onbekende aanvragers en de identiteit van die aanvragers gecontroleerd door Belastingdienst/Belastingen en Belastingdienst/Toeslagen;
2. Als gevolg van deze extra werkzaamheden heeft de wetgever ten behoeve van Belastingdienst/Toeslagen de afhandelingstijd van een eerste aanvraag verlengd van 8 naar 13 weken met een mogelijkheid deze termijn met 13 weken te verlengen tot 26 weken.

In januari 2014 is, in een goede sfeer, informeel overleg tussen Vluchtelingenwerk Nederland en Belastingdienst/Toeslagen opgestart. Met als doel het op een constructieve manier onderzoeken of de als negatief ervaren gevolgen van voormelde wet kunnen worden beperkt of weggenomen. Daarbij is uitdrukkelijk gesteld dat het uitgangspunt niet voorbij mag gaan aan doel en strekking van de Wet aanpak fraude toeslagen en fiscaliteit.

Vluchtelingenwerk heeft daarnaast, op 13 maart 2014, de Staatssecretaris van Financiën schriftelijk verzocht aandacht te geven aan de gesignaleerde problemen. Onder verwijzing naar het opgestarte overleg, luidt het antwoord van de Staatssecretaris van Financiën: "binnen de geldende wet- en regelgeving wordt onderzocht op welke wijze tot een voor beide organisaties werkbare oplossing gekomen kan worden".

De overleggen hebben op 1 juli 2014 geleid tot de start van de, door Vluchtelingenwerk Nederland en Belastingdienst/Toeslagen gedragen, pilot "behandeling eerste aanvraag vluchteling". Het doel van de pilot is om te onderzoeken of het mogelijk is de behandeling, het tonen van documenten en het voldoen van de aanvrager aan de legitimatieplicht bij de Belastingdienst, uit te laten voeren door Vluchtelingenwerk. Indien uit het onderzoek blijkt dat de behandeling kwalitatief aan de standaard van Belastingdienst/Toeslagen voldoet kan de behandeling door Vluchtelingenwerk plaats blijven vinden, dan wel een andere partij bijvoorbeeld het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA), zie ook het onderdeel "vervolgtraject" verder in deze nota. De verwachting is dat hiermee de termijn waarbinnen de aanvragen kunnen worden behandeld aanzienlijk korter wordt. Dat laatste geeft de aanvrager (vluchteling) sneller zekerheid over de toekenning van de gevraagde toeslag. Kort voor het einde (1 juni 2015) van de pilot heeft op 27 mei 2015 een evaluatie gesprek plaatsgevonden met Vluchtelingenwerk Nederland.

## **2. Aanpak probleem**

Na analyse van probleem bleek dat de doelgroep van Vluchtelingenwerk Nederland uitsluitend burgers betreft die uit een asielzoekerscentrum komen. Dit betekent dat al die mensen door een ander onderdeel van de Overheid, de IND en het zelfstandige bestuursorgaan, het COA, gezien zijn en daar voorzien zijn van de juiste en geldige identificatiepapieren. Daarnaast worden deze burgers ook gezien door gemeenten die hun gaan huisvesten. Daardoor ontstaat het beeld dat het identificeren bij een balie van de Belastingdienst een herhaling van eerdere controles is. Alleen het beoordelen van de documenten is dan nog noodzakelijk, maar daarvan kan men zich afvragen of dit alleen kan als men zich meldt bij een balie van de Belastingdienst.

Gelet op het vorenstaande is gekozen voor een oplossing dat de vluchtelingen niet zelf een eerste aanvraag huur- of zorgtoeslag (de pilot ziet alleen op deze twee toeslagen) indienen, maar dit laten doen door medewerkers van Vluchtelingenwerk. Deze medewerkers doen dit met een zogenoemde token, waardoor

Belastingdienst/Toeslagen altijd kan achterhalen welke persoon van welke organisatie de aanvraag heeft ingediend. Daarnaast kan Belastingdienst/Toeslagen te allen tijde vragen om een digitale toezending van het digitale dossier. Om alles goed te verlaten lopen is met medewerking van Vluchtelingenwerk Nederland een intensieve ondersteuning vanuit het team communicatie en dienstverlening opgestart. In alle regionale kantoren van Vluchtelingenwerk zijn trainingen verzorgd en kon men achteraf altijd via telefoon of mail met vragen terecht bij genoemde medewerker en de medewerkers van team handhavingsregie, die tot grote tevredenheid van Vluchtelingenwerk hun met raad en daad hebben bijgestaan.

### 3. Resultaten

De pilot is niet zonder resultaten gebleven. De belangrijkste resultaten staan hierna opgenomen:

- De doorlooptijd van de eerste aanvragen van vluchtelingen zijn aanzienlijk korter geworden. Van de zijde van Vluchtelingenwerk Nederland is er op gewezen dat de doorlooptijd met bijna 70% is gedaald van ca. 13 weken naar ca. 4 weken. Inmiddels zijn een kleine 6.000 aanvragen op deze wijze verwerkt, waarvan ruim 3.000 die betrekking hebben op de huurtoeslag en ruim 2.900 die betrekking hebben op de zorgtoeslag.
- De werkzaamheden zijn door Vluchtelingenwerk Nederland uitgevoerd op de wijze zoals is afgesproken met Belastingdienst/Toeslagen. Bij de controle van de digitale dossiers is gebleken dat behoudens enkele schoonheidsfoutjes het werk zorgvuldig is uitgevoerd. In de begeleiding zal aan deze zaken aandacht worden besteed om het proces te verbeteren.  
De vraag of tijdens de pilot voldaan wordt aan de gedachte "de burger de aandacht geven die hij verdiend" kan met ja worden beantwoord. Vluchtelingenwerk Nederland en haar medewerkers en vrijwilligers hebben getoond de verantwoording aan te kunnen en professioneel te werken.
- Belastingdienst/Toeslagen heeft in het kader van de pilot het proces anders ingericht voor onbekende aanvragers die vluchteling zijn en begeleid worden door Vluchtelingenwerk. Deze inrichting heeft extra tijd gekost, maar aan de andere kant ook tijdswinst opgeleverd omdat de beoordeling nu door Vluchtelingenwerk is uitgevoerd en niet langer door Belastingdienst/Belastingen en Belastingdienst/Toeslagen.
- De manier waarop de samenwerking zich heeft ontwikkeld en gestalte heeft gekregen mag worden afgeleid dat een vorm van partnership/horizontaal toezicht is ontstaan die nieuw is voor Belastingdienst/Toeslagen. Dit leidt tot versterking van het wederzijdse vertrouwen tussen professionele intermediairs en Belastingdienst/Toeslagen. Het op peil houden van het kennisniveau bij de intermediair is wel een blijvend punt van aandacht.

art 10-2-d

### 4. Conclusie

Wederzijds wordt de mening gedeeld dat de pilot is geslaagd. Vluchtelingenwerk Nederland heeft vastgesteld dat het doel een snellere afhandeling van aanvragen en het wegnemen van de ongewenste gevolgen van de Wet aanpak fraude en fiscaliteit voor wat betreft de behandeling van de "onbekende aanvrager" is geslaagd. Dit kon men illustreren door te vertellen dat zij hebben vastgesteld dat verwerkingstermijn van aanvragen van vaak 3 maanden of langer teruggebracht is naar 4 tot 6 weken. Daarnaast is duidelijk geworden dat het wederzijdse vertrouwen gegroeid is. De communicatielijnen zijn korter geworden en staan open. Zo is goed gecommuniceerd bij productieverstoringen, zodat men bij Vluchtelingenwerk tijdig wist wat er ging komen.

Uit het vorenstaande blijkt dat samenwerken met professionele organisaties voor alle betrokkenen tot winst kan leiden. Die samenwerking biedt ook voor alle partijen kansen. Immers daardoor kan je altijd met elkaar alert blijven op verbeteringen in het proces. De input van elke organisatie waarmee wordt samengewerkt zou je dan ook dankbaar moeten meenemen, maar ook transparant terugkoppelen met die organisaties. In dat kader past de wens van Vluchtelingenwerk Nederland om een bijeenkomst te organiseren tussen de accountmanagers en de coördinatoren van de regionale kantoren van Vluchtelingenwerk. Het team Communicatie en Dienstverlening van Belastingdienst/Toeslagen zal in goede samenwerking een bijdrage leveren aan deze door Vluchtelingenwerk Nederland te organiseren dag.

De ontstane werkwijze zal ook na 1 juli worden gecontinueerd. Wel zullen de reguliere toezichtacties gewoon door blijven gaan.

#### **5. Vervolgtraject**

Al eerder is vastgesteld dat het voor alle partijen beter is als er een structurele oplossing kan worden gevonden. Daarbij is vooral gedacht aan een oplossing waar het COA een centrale rol speelt. De eerste aanvraag wordt dan onder dezelfde voorwaarden als bij Vluchtelingenwerk Nederland gedaan door het COA. Na die eerste aanvraag en op het moment dat de vluchteling het asielzoekerscentrum gaat verlaten kan Vluchtelingenwerk Nederland de begeleiding overnemen. De belangrijkste reden voor deze opzet is dat Vluchtelingenwerk Nederland niet alle vluchtelingen die uit een asielzoekerscentrum komen begeleidt. De dekkinggraad van Vluchtelingenwerk Nederland is ca. 70%. Door de nieuwe opzet wordt een dekkinggraad van 100% bereikt en daarmee wordt een ongelijke behandeling voorkomen.

Verkennde gesprekken met vertegenwoordigers van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en het COA zijn inmiddels opgestart. De werkwijze zoals gestart tijdens de pilot kan dan worden omgezet naar een structurele werkwijze, waarbij Vluchtelingenwerk Nederland vooralsnog het werk blijft uitvoeren tot het moment dat het COA instaat is, dit volledig over te nemen.





Aan MT Toeslagen

**Naam dienstonderdeel**  
Beleid & Vaktechniek

**Datum**  
24 september 2015

**Versienummer**  
1.0

**Opdrachtgever**

**Auteur**

**Afgestemd met**

## Informatief memo

Vluchteling in particuliere opvang en de gevolgen voor de belanghebbende

### Inleiding

Op dit moment is er een grote toestroom van vluchtelingen vanuit het Midden-Oosten (Syrië, Jemen, etc.) naar Europa. Asielzoekers die in Nederland aankomen, worden opgevangen in een asielzoekerscentrum. Vanuit het asielzoekerscentrum worden de mensen gehuisvest naar een eigen woonruimte in een gemeente.

De Tweede Kamerleden Voordewind en Schouten hebben een gewijzigde motie (nr. 32.847, nr. 191) ingediend met het verzoek aan de regering om met spoed in overleg te treden met VluchtelingenWerk, VNG en andere ketenpartners om de mogelijkheden van particuliere opvang van vluchtelingen te onderzoeken.

Bij particuliere opvang van deze vluchtelingen ontstaat de vraag wat de gevolgen zijn voor een particulier opvangster (hierna belanghebbende) betreffende de toeslagen. Hieronder zal deze vraag behandeld worden in het geval de vluchteling geen verblijfstitel en in het geval de vluchteling wel een verblijfstitel heeft.

### Uitwerking

#### Algemeen

De gevolgen voor de belanghebbende zijn afhankelijk van de situatie of de vluchteling wel of geen verblijfstitel heeft en of er partnerschap of medebewonerschap ontstaat.

Hieronder zullen de gevolgen voor de belanghebbende worden beschreven vanuit de situatie dat de vluchteling geen verblijfstitel heeft en de situatie dat de vluchteling wel een verblijfstitel heeft.

#### Wet- en regelgeving

#### Partnerschap

Artikel 3 van de Awir bepaalt wie als partner van de belanghebbende wordt aangemerkt. In het geval dat de vluchteling in de particuliere opvang wordt geplaatst zal er niet snel een partnerschap ontstaan tussen de belanghebbende en de vluchteling. Dit is alleen mogelijk in het geval een alleenstaande vluchteling met zijn/haar kinderen intrekt bij een alleenstaande belanghebbende of in het geval een

alleenstaande vluchteling intrekt bij een alleenstaande belanghebbende met kinderen. Dit is bepaald in artikel 3, lid 2, onderdeel e van de Awir.

#### Medebewoner

Artikel 2, lid 1, onderdeel e van de Awir bepaalt wie medebewoner is. Dat is de persoon die als ingezetene op hetzelfde woonadres is ingeschreven in de basisregistratie personen als belanghebbende, met dien verstande dat als medebewoner niet wordt aangemerkt:

1. De partner van de belanghebbende
2. De persoon die op basis van een schriftelijke overeenkomst met de belanghebbende een deel van de woning huurt, tenzij deze een bloed- of aanverwant in de eerste graad is van de belanghebbende of van diens partner
3. Degene die tot het huishouden van de onder 2 bedoelde persoon behoort.

Van medebewonerschap is snel sprake. Dat is namelijk het geval als de belanghebbende huurt.

#### Vluchteling zonder verblijfstitel

##### *Vluchteling wordt partner*

Op grond van artikel 9, lid 2 van de Awir heeft de belanghebbende geen aanspraak op een tegemoetkoming als de partner van de belanghebbende een vreemdeling is die niet rechtmatig verblijf houdt in de zin van artikel 8 van de vreemdelingenwet 2000. In dat geval verliest de belanghebbende al zijn toeslagen.

##### *Vluchteling wordt medebewoner*

Op grond van artikel 9, lid 3 van de Awir heeft de belanghebbende geen aanspraak op een tegemoetkoming ingeval de medebewoner een vreemdeling is niet rechtmatig verblijf houdt in de zin van artikel 8 van de vreemdelingenwet 2000. In dat geval verliest de belanghebbende dus de huurtoeslag. Heeft geen effect op overige toeslagen.

#### Vluchteling met verblijfstitel

##### *Vluchteling wordt partner*

Als de vluchteling partner wordt van de belanghebbende kan dit gevolgen hebben voor het recht en de hoogte van alle toeslagen. Zo kan het recht op kinderopvangtoeslag vervallen als de vluchteling niet werkt en geen inburgeringscursus volgt. De hoogte van alle toeslagen kan wijzigen doordat de grondslagen van de berekening wijzigen en het inkomen van de vluchteling meetelt bij de bepaling van de draagkracht van de belanghebbende.

##### *Vluchteling wordt medebewoner*

Als de vluchteling medebewoner wordt kan dit gevolgen hebben voor de hoogte van de huurtoeslag, omdat het inkomen van de vluchteling meetelt bij de bepaling van de draagkracht van de belanghebbende.

# Gebruksdocumentatie

## Portaal voor het Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Versie: Gebruksdocumentatie COA 03112015

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. (Wettelijke) aspecten met betrekking tot het gebruik van het portaal .....	4
2.1. Wbp en Awir .....	4
2.2. Consequenties in de dagelijkse praktijk .....	4
2.3. Loggen .....	4
2.4. Overeenkomst .....	4
2.5. Token .....	4
3. Gebruikstips.....	5
4. Voordat u inlogt.....	6
4.1. Token .....	6
4.2. Belangrijke termen.....	6
5. Inloggen.....	7
5.1. De eerste keer inloggen.....	7
5.2. Inloggen .....	8
5.3. Identiteit burger .....	9
5.4. Geselecteerde burger .....	10
5.5. Klantbeeld .....	11
6. Problemen en foutmeldingen.....	14
6.1. Problemen .....	14
6.1.1. Drie keer een onjuist wachtwoord ingetoetst.....	14
6.1.2. Token verloren of defect.....	14
6.2. Foutmeldingen.....	14
6.2.1. New PIN entered is invalid. Please wait for the token to change and try login again .....	14
6.2.2. Invalid username or password. Please re-enter your user information .....	14
6.2.3. Token Resync Required .....	14
6.2.4. You are not allowed to sign in. Please contact your administrator .....	14
7. Ondersteuning .....	15
8. Werken met het Toeslagen portaal.....	16
8.1. Aanvragen .....	16
8.2 Het maken van een proefberekening.....	16
8.3 Het machtigingsformulier .....	16
8.4. Het wijzigen van gegevens .....	16
8.5. Raadplegen .....	17
8.6. Toegang tot de website van Belastingdienst/Toeslagen .....	17

## **1. Inleiding**

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) helpt asielzoekers (hierna: belanghebbende) bij het aanvragen van zorg- en/of huurtoeslag. Wij, Belastingdienst/Toeslagen (B/T), ondersteunt het COA hierbij door toegang te verlenen tot het portaal, een geautomatiseerde ondersteuning waarmee een medewerker van het COA het klantdossier van een belanghebbende kan raadplegen en indien gewenst een wijziging van zijn gegevens kan doorgeven. De toegang tot het portaal wordt verkregen door middel van een token.

In dit document treft u informatie aan over van belang zijnde wettelijke aspecten, zoals vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (Awir). Verder worden de gebruikersvoorwaarden en gebruikersinstructies van het portaal beschreven.

## **2. (Wettelijke) aspecten met betrekking tot het gebruik van het portaal**

### **2.1. Wbp en Awir**

De Wbp - die op 1 september 2001 in werking is getreden - bevat regels ter bescherming van de privacy van burgers. Volgens die wet krijgt de burger meer rechten dan voorheen. Zo heeft de burger het recht om te weten wat er met zijn persoonsgegevens gebeurt. De burger mag zijn gegevens inzien en (laten) corrigeren. Ook kan de burger bezwaar maken tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens. Dat geldt echter niet voor het gebruik van gegevens door een overheidsinstelling. Deze instellingen leggen gegevens vast om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Zo kan de Awir zonder het vastleggen van (noodzakelijke) persoonsgegevens niet goed worden uitgevoerd. Wel mag de burger verwachten dat overheidsinstellingen zorgvuldig met zijn gegevens omgaan en moet de burger er vanuit kunnen gaan dat zijn gegevens niet voor andere doeleinden gebruikt worden dan waarvoor ze verzameld zijn.

De ontvangen gegevens zijn in juridische zin eigendom van de Belastingdienst. Hierdoor bent u niet gerechtigd het klantdossier te raadplegen zonder de toestemming van de klant.

### **2.2. Consequenties in de dagelijkse praktijk**

Indien voor belanghebbende een zorg- en/of huurtoeslag moet worden aangevraagd dan wel worden gewijzigd dient het COA te beschikken over een door belanghebbende getekende volmacht.

Indien het COA voor de beantwoording van een vraag van belanghebbende zijn klantdossier moet raadplegen, dan dient belanghebbende daartoe toestemming te verlenen. Die toestemming moet blijken uit het feit dat de identiteit van de belanghebbende is vastgesteld, zie hoofdstuk 5.3. hierna.

### **2.3. Loggen**

belanghebbende heeft het recht te weten wat er met zijn persoonsgegevens gebeurt. Dat betekent dat belanghebbende desgewenst inzage moet worden gegeven door wie en wanneer zijn klantdossier is geraadpleegd. Iedere keer als het klantdossier wordt geraadpleegd wordt dat in bestanden bij B/T vastgelegd.

Gegevens die worden vastgelegd zijn: locatie, voorletter/achternaam medewerk(st)er, tijdstip van raadplegen en BSN van de klant.

### **2.4. Overeenkomst**

Het COA heeft een overeenkomst met B/T afgesloten waarin de taken en verantwoordelijkheden van partijen staan beschreven. Met de ondertekening van die overeenkomst is vastgelegd dat het COA zelf verantwoordelijk is voor het zorgvuldig gebruik van de individuele gegevens door de door het COA aangewezen medewerkers die met behulp van een token gebruik mogen maken van het portaal.

### **2.5. Token**

Om in te loggen op het portaal heeft de medewerker een token nodig. Den token is een apparaat dat elke minuut automatisch een andere cijferreeks van 6 cijfers genereert. De cijferreeks gebruikt u bij het inloggen. Elke cijferreeks kan maar één keer worden gebruikt. Voordat u de token ontvangt en kunt gebruiken moet de contactpersoon van het COA<sup>1</sup> deze laten activeren. Dit doet de contactpersoon door aan iedere gebruiker een token (met serienummer) te koppelen. Alleen die gebruiker mag inloggen op het portaal. Hierover zijn in de overeenkomst met Belastingdienst/Toeslagen duidelijke afspraken gemaakt.

---

<sup>1</sup> De contactpersoon van het COA is degene die het contact onderhoudt met B/T.



### **3. Gebruikstips**

De uitgereikte token is een instrument dat op persoonsnaam wordt uitgereikt. Indien aan u een token is uitgereikt dan mag alleen u de token gebruiken. Daarom adviseren wij u dan ook de volgende zaken in acht te nemen:

- Bewaar de token op een veilige plaats en houd uw wachtwoord geheim.
- Meldt vermissing, een defect of beschadiging van de token direct bij de contactpersoon van het COA.
- De contactpersoon dient zo snel mogelijk per mail aan de vermissing, het defect of de beschadiging te melden.
- U mag de token dagelijks, behalve op zon- en feestdagen, van 7.00 tot 22.00 uur gebruiken.
- U kunt alleen inloggen met gebruikmaking van de gebruikersnaam die u door tussenkomst van de contactpersoon ontvangt.

## 4. Voordat u inlogt

### 4.1. Token

Om in te loggen heeft u, naast een gebruikersnaam (username) en wachtwoord (password) ook een token nodig. Het venster van de token bevat de navolgende informatie:

1. Zandloper:  
Wanneer een nieuwe cijferreeks verschijnt, zijn 6 streepjes zichtbaar, zodra deze streepjes zijn verdwenen verschijnt een nieuwe cijferreeks.
2. Cijferreeks:  
U mag de cijferreeks slechts één maal invoeren. Hebt u bij het invoeren een fout gemaakt, dan moet u even wachten totdat een nieuwe cijferreeks wordt getoond.
3. Cursor:  
Deze knippert, waarmee wordt aangegeven dat uw token goed functioneert.  
**Let op:** Het is echter geen indicatie dat uw token is geactiveerd.

### 4.2. Belangrijke termen

10-2-b en g

## **5. Inloggen**

### **5.1. De eerste keer inloggen**

artikel 10-2-b en g

artikel 10-2-b en g.

artikel 10-2-b en g

### **5.3. Identiteit burger**

*Het aanvragen van een zorg- of huurtoeslag of het wijzigen van klantgegevens.*

Indien voor belanghebbende een zorg- en/of huurtoeslag moet worden aangevraagd dan wel dat gegevens van belanghebbende gewijzigd dienen te worden, dan kunt u dat alleen doen als het COA beschikt over een door belanghebbende getekende volmacht.

*Het op verzoek van belanghebbende raadplegen van klantgegevens.*

Op verzoek van belanghebbende kunt u zijn of haar klantgegevens raadplegen. Voor het raadplegen van het klantdossier moet belanghebbende zich identificeren door middel van een rijbewijs, id-kaart of paspoort. Via het portaal dient te worden aangegeven op welke wijze de klant zich heeft geïdentificeerd en dient tevens het nummer van het identiteitsbewijs te worden ingevoerd. Vervolgens moet de postcode, huisnummer en BSN van de klant worden ingevoerd. Deze combinatie vormt de toegangssleutel tot het klantdossier.

Na het invoeren van deze gegevens krijgt u inzage in het klantdossier. Dit klantdossier bevat actuele en individuele informatie over de lopende toeslagen. U dient het dossier na gebruik weer te sluiten. Gegevens van de klant mogen niet worden gekopieerd of worden opgeslagen.

artikel 10-2-b en g

artikel 10-2-b en g



artikel 10-2-b en g

artikel 10-2-b en g

artikel 10-2-b en g

## **6. Problemen en foutmeldingen**

### **6.1. Problemen**

#### **6.1.1. Drie keer een onjuist wachtwoord ingetoetst.**

Als u drie keer een onjuist wachtwoord invoert, wordt de token geblokkeerd. Na 10 minuten wordt uw token automatisch gedeblokkeerd en kunt u het opnieuw proberen. Als u uw wachtwoord niet meer weet, neem dan contact op met de contactpersoon van het COA.

#### **6.1.2. Token verloren of defect**

Als u uw token bent verloren of deze is defect, meld dit dan zo spoedig mogelijk bij de contactpersoon van het COA. Uw token wordt dan geblokkeerd dit om misbruik te voorkomen.

### **6.2. Foutmeldingen**

#### **6.2.1. New PIN entered is invalid. Please wait for the token to change and try login again**

Bij de eerste keer inloggen, zie hoofdstuk 5.1., kan de volgende foutmelding optreden:

**"New PIN entered is invalid. Please wait for the token to change and try login again."**

Dan wacht u tot er een nieuwe cijferreeks op het token verschijnt. Herhaal daarna de handelingen vanaf stap 2, zoals beschreven in hoofdstuk 5.1., met een correct wachtwoord.

#### **6.2.2. Invalid username or password. Please re-enter your user information**

De gebruikersnaam of het wachtwoord is niet juist ingevoerd. In de rubriek username vult u uw gebruikersnaam in. In de rubriek password vult u uw wachtwoord in, direct gevolgd door de cijferreeks die op uw token verschijnt.

De foutmelding zal ook verschijnen indien u voor een tweede maal dezelfde op uw token vermelde cijferreeks invoert.

#### **6.2.3. Token Resync Required**

Het systeem vraagt u om de volgende code in te voeren: **"enter an additional token code"**. Dit kan voorkomen als meerdere keren een foutieve cijferreeks van uw token is ingevoerd. Het token bevindt zich dan in **"Next Tokencode Mode"** en de melding **"Token resync Required"** verschijnt. Wacht tot de volgende cijferreeks op het token verschijnt en voer deze in (zonder wachtwoord). Als de cijferreeks goed is wordt u alsnog aangemeld.

#### **6.2.4. You are not allowed to sign in. Please contact your administrator**

Deze melding verschijnt nadat u succesvol bent aangemeld met de token, maar **geen** autorisatie heeft. Neem contact op met de contactpersoon van het COA.

## 7. Ondersteuning

Ondersteuning wordt verleend door medewerkers van Toeslagen op locatie en middels een directe telefoonlijn, 088 – xx xx xxx.

Er kan ook gemaild worden naar :

## **8. Werken met het Toeslagen portaal**

Het Toeslagen portaal (hierna portaal) is een afgeleide van Mijn Toeslagen (de omgeving waar een burger met zijn DigiD toegang kan krijgen). Het portaal heeft de volgende functionaliteiten:

1. Aanvragen;
2. Het maken van een proefberekening;
3. Het machtigingsformulier;
4. Het wijzigen van gegevens;
5. Raadplegen;
6. Toegang tot de website van Belastingdienst/Toeslagen.

### **8.1. Aanvragen**

Indien voor belanghebbende een zorg- en/of huurtoeslag moet worden aangevraagd, dan mag u dat alleen doen als het COA beschikt over een door belanghebbende getekende volmacht. Het is niet toegestaan Kinderopvangtoeslag aan te vragen.

### **8.2 Het maken van een proefberekening**

U kunt een proefberekening maken in het portaal. De proefberekening werkt als volgt:

- Kies een toeslag;
- Beantwoord de vragen;
- Klik eventueel op het vraagteken voor een toelichting;
- Als u alle vragen hebt ingevuld, klik dan op '**Bereken**'.

De volgende gegevens zijn belangrijk:

- Voor alle toeslagen: de laatste (voorlopige) aanslag inkomstenbelasting. Doet de burger geen aangifte? Neem dan de jaaropgaaf of loonstrook (bij meerdere werkgevers: jaaropgaven of loonstroken van elke werkgever);
- Voor huurtoeslag: de gegevens van het door huurder en verhuurder getekende huurcontract;

### **8.3 Het machtigingsformulier**

In de volgende situaties dient het COA op verzoek van B/T een door belanghebbende getekende volmacht te kunnen overleggen:

- Het indienen van een 1e aanvraag;
- Het wijzigen of toevoegen van een partner;
- Het wijzigen van een rekeningnummer.

Op het machtigingsformulier dient te staan:

- Dat de medewerker van het COA bevoegd is de hierboven vermelde handelingen te mogen verrichten;
- Het BSN en het nummer van het identiteitsbewijs van belanghebbende;
- Het BSN en het nummer van het identiteitsbewijs van de huwelijkspartner van belanghebbende indien sprake is van een huwelijk;
- De handtekening van belanghebbende en eventueel diens partner.

Indien de huwelijkspartner niet in Nederland is en ook niet beschikt over een BSN, dan dient belanghebbende ervoor te tekenen dat hij het COA ook namens zijn of haar partner machtigt voor de hierboven vermelde handelingen. Dan dient op het machtigingsformulier duidelijk te staan wie de partner, naam, voorletters en geboortedatum.

Indien het machtigingsformulier aanwezig is dan plaatst u een vinkje in het betreffende scherm.

Als er in het geval van huurtoeslag een medebewoner is zal de medebewoner automatisch een handtekeningformulier ontvangen.

### **8.4. Het wijzigen van gegevens**

Indien voor belanghebbende een wijziging van zijn gegevens met betrekking tot een aangevraagde



toeslag moet worden doorgegeven, dan mag u dat alleen doen als het COA beschikt over een door belanghebbende getekende volmacht.

### **8.5. Raadplegen**

Op verzoek van belanghebbende kunt u zijn of haar klantgegevens raadplegen. Voor het raadplegen van het klantdossier moet belanghebbende zich identificeren door middel van een rijbewijs, id-kaart of paspoort. Via het portaal dient te worden aangegeven op welke wijze de klant zich heeft geïdentificeerd en dient tevens het nummer van het identiteitsbewijs te worden ingevoerd. Vervolgens moet de postcode, huisnummer en BSN van de klant worden ingevoerd. Deze combinatie vormt de toegangssleutel tot het klantdossier.

Na het invoeren van deze gegevens krijgt u inzage in het klantdossier. Dit klantdossier bevat actuele en individuele informatie over de lopende toeslagen. U dient het dossier na gebruik weer te sluiten. Gegevens van de klant mogen niet worden gekopieerd of worden opgeslagen.

### **8.6. Toegang tot de website van Belastingdienst/Toeslagen**

Via het portaal heeft u toegang tot de website van belastingdienst/toeslagen. B/T heeft geen eigen site, maar maakt onderdeel uit van de site van de belastingdienst.

Op de home pagina van het portaal vindt u onderwerpen die u vervolgens naar de website leiden.

**Betreft: Start COA pilot aanvraag huurtoeslag en zorgtoeslag voor vergunninghouders per 1 november a.s.**

Aan de Nederlandse gemeenten,

Eerder bent u geïnformeerd over de pilot die het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) samen met Belastingdienst/Toeslagen gaat uitvoeren voor de aanvraag van huur- en zorgtoeslag. Deze COA pilot start 1 november. De pilot is in samenwerking met VluchtelingenWerk Nederland voorbereid. Uit het veld kregen wij signalen dat er binnen gemeenten onduidelijkheden waren over de pilot. Met deze brief willen wij u meer duidelijkheid geven.

**Het doel van de pilot**

Het doel van de pilot is ervoor zorgen dat alle vergunninghouders zo snel als mogelijk een toeslag ontvangen, zodat zij aan zelfstandige huisvesting kunnen beginnen zonder een te grote, financiële achterstand. Net als bij de pilot met VluchtelingenWerk Nederland zullen bij de aanvraag door het COA, vluchtelingen niet meer worden gezien als 'onbekende aanvrager', wat het toekenningsproces zal versnellen. Hierdoor wordt de uitstroom uit de opvang versneld zodat die ruimte voor nieuwe asielzoekers gebruikt kan worden.

**Wat is het verschil met de pilot van VluchtelingenWerk?**

In de meeste gemeenten zorgt VluchtelingenWerk nu voor de toeslagaanvragen. Door de afspraken die VluchtelingenWerk met de Belastingdienst heeft gemaakt worden de toeslagen dan snel toegekend. VluchtelingenWerk is echter niet in alle gemeenten aanwezig. Om toch voor alle vergunninghouders ervoor te zorgen dat zij zo snel als mogelijk de toeslagen krijgen waar zij recht op hebben, wordt nu ervoor gekozen om de aanvraag door het COA aan te laten vragen.

VluchtelingenWerk kan zo nodig ook aanvragen doen, wanneer deze niet door het COA zijn gedaan en latere aanpassingen doen zoals bij de komst van gezinsleden. Ook heeft VluchtelingenWerk de mogelijkheid om complicaties die zich in enkele gevallen ook na correcte aanvragen voordoen, via de backoffice van de Belastingdienst sneller op te lossen.

Er zullen overigens in geen geval dubbele aanvragen worden gedaan. Dat is systeemtechnisch ook niet mogelijk.

**Wat gaat COA precies doen?**

Op het hoofdkantoor in Rijswijk gaat een team van medewerkers, in

de beginperiode ondersteund door Belastingdienst/Toeslagen, voor de vergunninghouders de eerste huur- en zorgtoeslag aanvragen. Een correcte aanvraag huurtoeslag is mogelijk op basis van de gegevens uit het volledige en ondertekende huurcontract. Het COA zal controleren of de aanvraag daadwerkelijk in behandeling wordt genomen. Afhankelijk van de gemeente waar de vergunninghouder gaat wonen, kan de vergunninghouder voor vragen of hulp bij wijzigingen terecht bij een lokale hulpverlener, zoals VluchtelingenWerk.

**Deelname van gemeentes is essentieel**

Om deze pilot te laten slagen is deelname van u als gemeente belangrijk. Om huurtoeslag aan te kunnen vragen voor de vergunninghouder heeft het COA zijn/haar huurcontract nodig. U beschikt over de volledige, getekende huurcontracten waarin de gegevens staan die nodig zijn voor de aanvraag. Het kan voorkomen dat het COA de informatie ook van de vergunninghouder zelf ontvangt, maar hoe eerder het COA deze huurcontracten heeft, des te sneller kan de aanvraag voor huurtoeslag worden gedaan. Het COA zal voor alle vergunninghouders een aanvraag indienen van wie de informatie beschikbaar is. Er wordt geen onderscheid gemaakt naar welke gemeente de vergunninghouder verhuist.

**Wat vragen wij van u als gemeente?**

Wij ontvangen graag van u de getekende huurcontracten van iedere vergunninghouder die zich bij u inschrijft. U kunt deze per 1 november sturen via scan-to-mail naar  
zodat het COA de aanvragen voor vergunninghouders kan verzorgen.  
Wij kunnen helaas geen ontvangstbevestiging sturen.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en geïnspireerd om met ons samen te werken. Door uw bijdrage helpt u mee om het aanvragen van toeslagen vlot te laten verlopen. Hiermee voorkomen we schulden bij uw nieuwe inwoners.