



WERKINSTRUCTIE TOZO2

HERZIENE VERSIE SEPTEMBER 2020

Inhoud

1 De systemen	5
1.1 Exact	5
1.2 Focus	8
1.2.1 Aanvraag Partner (gezin)/ meerdere aanvragen klant.....	9
1.2.2 Wijzigingen en belangrijke informatie.....	10
1.3 Socrates.....	11
 2 AAN DE SLAG	 13
2.1 RESULTAAT BULKCHECK SUWI en KVK	14
2.1.1 RESULTAAT SUWI CHECK.....	14
2.1.2 Resultaat KVK check HH	17
2.2 REDEN UITVAL BULKVERWERKING.....	19
2.2.1 ONGELDIGE VERBLIJFSTITEL (PARTNER).....	19
2.2.2 WOONSITUATIE ONJUIST	20
2.2.3 ER IS EEN NIET RECHTHEBBENDE PARTNER.....	21
2.2.4 IBAN ONJUIST/ PROBLEEM MET BANKREKENING	21
2.2.5 GEEN INKOMSTEN IN AANVRAAG.....	22
2.2.6 AANVRAGER (partner) ONTVANGT STUFI.....	22
2.2.7 PARTNER IN FOMRULIER, MAAR NORM ALLEENSTAAND/PARTNER HEEFT WEL PARTNER IN AANVRAAG, MAAR GEEN IN SOCRATES	22
2.2.8 AANVRAGER HEEFT GEEN PARTNER IN AANVRAAG, WEL IN SOCRATES / ANDERE FOUTIEVE PARTNER SITUATIE	23
2.2.9 CORRECTIE SOCRATES NIET GELUKT. ZIE RESULTAAT WERKSTROOM 1306. AREND DE JONG (tijdsstempel)	24
2.2.10 AANVRAAG AFGeweZEN IN TOZO1	24
2.3 BANKREKENINGCHECK.....	25
2.4 HERSTELTERMIJN/OPGEVRAAGDE DOCUMENTEN	27
2.5 INKOMSTEN IN BULK OPGEVOERD IN SOCRATES?	29
2.5.1 Inkomenstoets.....	29
2.6 UITKERINGSNORM.....	31
2.7 INGANSdatum/EINDDatum UITKERING	32
2.8 BESLUIT AANVRAAG.....	32
2.9 NIET MEENEMEN IN BULKVERWERKING	33
2.10 KOMT IN AANMERKING VOOR STEEKPROEF.....	34
2.11 VINKJE : KLANT VOLDOET AAN ALLE VOORWAARDEN	34

INLEIDING

Belangrijkste wijzigingen en uitleg proces

Lichte toets /weinig onderzoek/ vertrouw op klant> bij twijfel: steekproef

De Tozo-aanvraag kent net als Tozo 1 een lichte toets en vanwege het grote aantal aanvragen is de snelheid van groot belang. Er is maar beperkt tijd voor onderzoek. Ga daarom zo pragmatisch mogelijk te werk. De informatie in het aanvraagformulier is in principe leidend. We moeten de klant vertrouwen op de vraag of hij alles naar waarheid heeft ingevuld. Ga niet teveel zelf uitpluizen, dat is teveel werk en is ook niet de opdracht. Volg deze instructie en gooi alle drang om onderbuikgevoelens te checken overboord. Klik bij twijfel aan dat een klant in aanmerking komt voor een steekproef.

VRAAGBAAK:

Loop je vast? Eventueel aanvraag overslaan

Als de aanvraag niet te behandelen is vanwege een dringende vraag laat deze dan even liggen en ga naar de volgende. Deze aanvraag kunnen we later oppakken als er antwoorden zijn.

Vragen per mail/ coaching on the job

Voor vragen is het advies om eerst te checken of het antwoord niet in deze instructie staat. Zo nee, dan kan je je vragen stellen aan de Tozo Vraagbaak.

TOZO vraagbaak

De Tozo Vraagbaak wordt bemand door _____ en _____ en bereik je via _____@amsterdam.nl Geef bij het onderwerp van de mail in het kort een omschrijving (denk aan 1-3 woorden) waar de vraag over gaat. Vermeld ook altijd het dossiernummer.

Coaching on-the-job

Het is ook mogelijk om coaching on the job te krijgen op het kantoor van de KVK. Zeker voor nieuwe adviseurs is dit een aanrader zodat je jezelf het werk goed eigen kunt maken. Hiervoor moet je een afspraak maken met Sara of Jany ivm het aantal beschikbare werkplekken op kantoor.

BELANGRIJKE VERSCHILLEN TOZO₁ En TOZO₂:

Zowel de regeling (voorwaarden) als de werkwijze is voor Tozo 2 veranderd. Sommige punten lijken nog wel op de werkwijze van Tozo₁.

Vershil in voorwaarden

Belangrijke verschil in voorwaarden is de inkomenstoets van de partner. We houden bij Tozo 2 WEL rekening met het inkomen van de partner

Vershil in werkwijze

Vershil in werkwijze : BULKVERWERKING en UITVAL

Een belangrijk verschil is het proces van de verwerking.

- 1) Aanvragen worden zoveel mogelijk al automatisch afgehandeld op grond van data vergelijkingen. Dat wil zeggen dat door het systeem informatie wordt uitgevraagd van het aanvraagformulier en dat die data wordt gebruikt voor een aantal systeemchecks.

Aanvragen worden zo grotendeels al direct zonder tussenkomst van een adviseur afgehandeld.

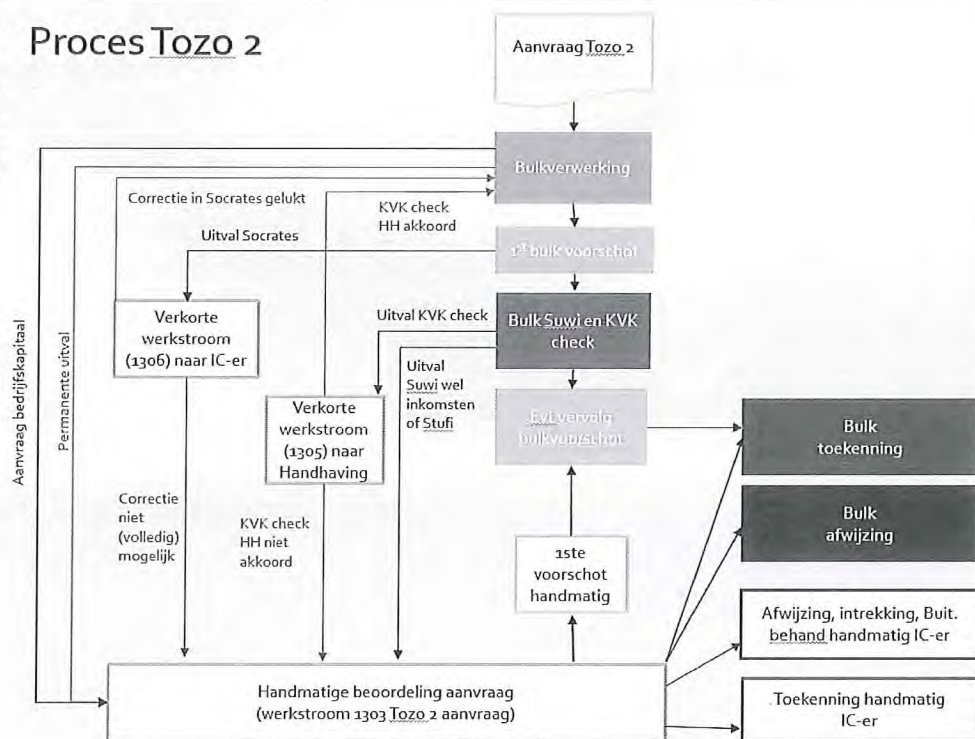
- 2) Van een aantal situaties is al van tevoren bepaald dat die niet in bulk verwerkt kunnen worden. Die zullen ALTIJD UITVALLEN uit het BULKPROCES en in het HANDMATIG proces terecht komen.
- 3) Uit een aantal automatische checks zal blijken dat er een bijzonderheid is waardoor die aanvraag niet in bulk afgehandeld kan worden. Er is dan meer onderzoek nodig. Die zullen ook UITVALLEN uit het BULKPROCES en in het HANDMATIG PROCES terecht komen.
- 4) Een deel van de UITGEVALLEN aanvragen zullen vervolgens eerst nog weer in een speciale VOORCONTROLE terecht komen. Deze komen dus nog niet direct bij de adviseur terecht. Er zijn 2 van zulke voor controles die ofwel door een handhaver of door een inkomensconsulent worden opgepakt.
 - a. Handmatige voorcontrole Handhaving door handhavers (vanaf nu aangeduid als HH)
 - b. Handmatige socrates correctie door Inkomensconsulenten (vanaf nu aangeduid als IC-ers)
- 5) In de voorcontrole zal er door de HH-ver en IC-er een check plaatsvinden. Na deze check kunnen er 2 situaties voordoen
 - a. Na de check blijkt het akkoord> de aanvraag gaat weer terug in het BULKPROCES
 - b. Na de check blijkt het er toch nog actie van de adviseur nodig> De aanvraag gaat verder in het HANDMATIG PROCES en komt bij de adviseur terecht (bij jou dus)

Stapsgewijze handmatige verwerking van aanvragen.

Schematisch ziet het handmatig proces er net zo uit als het proces van tozo 1. Een verschil hierbij is dat de mogelijkheid bestaat dat om de aanvraag weer terug te sturen naar het BULKPROCES. Hoe en wanneer volgt in het stappenplan.



Proces Tozo 2



op 10-10-2016

1 De systemen

Voordat je kunt beginnen met het behandelen van een aanvraag moet je een aantal systemen open hebben staan en bepaalde documenten hebben geopend en gecheckt. De drie belangrijkste systemen die je hier voor nodig hebt zijn Exact, Focus en Socrates. Verder werk je afwisselend met Suwinet, Makelaarssuite en de Kamer van Koophandel website.

Hieronder zetten we eerst uiteen wat voor soort velden er in exact in een aanvraag voorkomen. We behandelen de meest belangrijke velden. Mocht je vragen hebben over de velden en zijn deze niet besproken, spreek de vraagbaak dan gerust aan. We geven soms aan dat er actie vanuit de adviseur (dat ben jijzelf) nodig is. Vaak wordt echter de daadwerkelijke handeling per veld in exact later in detail uitgewerkt. Dit is bewust gedaan omdat we jullie eerst bekend willen maken met de verschillende velden in exact.

1.1 Exact

BELANGRIJK voor je begint: Controleer of je je instellingen in Exact al heb aangepast conform de opgegeven instructie (zie instructie EXACT).

De aanvraag Tozo 2 wordt in Exact geregistreerd door middel van een werkstroom. Zoals omschreven volgt de aanvraag verschillende routes in dit handmatig proces. Er is dus al meer of minder aan voorafgegaan voor dit bij jou terecht komt. Zodra het in jouw werkvoorraad zichtbaar is, is het aan jou om de aanvraag te beoordelen. Na deze beoordeling gaat de aanvraag ter afhandeling naar de inkomensconsulenten of (eventueel) terug naar het BULKPROCES.

Werkstromen PU om niet (periodieke uitkering)

Let op: je behandelt alleen aanvragen van een **uitkering om niet**. Deze worden ook wel aanvragen LO genoemd [levensonderhoud], of aanvragen PU [Periodieke Uitkering]. Aanvragen van bedrijfskapitalen (BK) sla je over! Als het goed is zitten deze ook niet in je werkstroom.

WERKSTROMEN CODE 1303

- De werkstroom die je behandelt heeft een code. Je behandelt alleen werkstromen met de code 1303/Aanvraag Tozo 2
- De aanvraag open je door op de hyperlink te klikken zoals in het voorbeeld hieronder rood omcirkelt is.

<input type="checkbox"/> Artikel 2	Type ▲▼	Relatie ▲▼	ID	Begindatum ▲▼	Relatie: Code
10-06-2020					
<input type="checkbox"/> Uitkering Tozo 2	1303 - Aanvraag Tozo 2	[Redacted]	[Redacted]	10-06-2020	[Redacted]
11-06-2020					
<input type="checkbox"/> Uitkering Tozo 2	1303 - Aanvraag Tozo 2	[Redacted]	[Redacted]	11-06-2020	[Redacted]

EERSTE VELD MET TITEL "ALGEMEEN"

- Het eerste veld van de aanvraag ziet eruit zoals in het voorbeeld hieronder onder het kopje "Algemeen". Het veld geeft je specifieke informatie over de aanvraag die relevant voor jou kan zijn voor de verdere behandeling van de aanvraag. Daarom bespreken we de belangrijkste velden even kort. In dit veld hoeft jij als adviseur verder niks in te vullen.

Algemeen	
Behandelaar	21410 [Avatar] Jan, M. — Adviseur — Ondersteuning Ondernemers
Klant	[Redacted] Netherlands — Klant — Actief
Bulk ID	1654
Resultaat bulkcheck Suwi en KVK	Ink: Ok; Stufi: Ok; KvK: Ok;
Code gemeente	AMS — Amsterdam
Soort aanvraag	CO004 [Avatar] Uitkering Tozo 2
Rechtsvorm	Eenmanszaak
Branche	B012 — Cultuur
Datum aanvraag	14-06-2020 [Calendar Icon]
KVK nummer	
Soort uitval	Onderzoek
Extern advies aanvraagd	n.v.t. ▼
Resultaat Suwi check	[Redacted] ✖
Resultaat KVK	[Redacted] ✖

Behandelaar hier zie je wie de aanvraag in behandeling heeft. In dit geval ben je dat zelf.

Klant hier staat de naam van de klant en het bsn nummer. Dit is een hyperlink. Je hoeft hier niet op te klikken maar je kan het een keer doen. Het geeft je meer details over de klant en de aanvraag en geeft je bijvoorbeeld de optie om het bsn nummer te kopiëren (nodig voor de systemen socrates en focus onder andere).

Resultaat bulkcheck Suwi en KVK Hier tref je belangrijke informatie die voortkomt uit de automatische bulkcheck.

- Als bij zowel inkomen [ink], als Studiefinanciering [stufi] als kamer van koophandel [KVK] OK staat, dan zijn er bij de bulkcheck geen bijzonderheden gevonden. Deze aanvraag is niet via HH bij jou terecht gekomen. Er is/ zijn kennelijk nog andere uitvalsreden(en) waardoor dit toch nog bij jou als adviseur terecht gekomen is. Het kan zijn dat de uitvalsreden slechts een alarmbel is en soms (maar niet altijd) betekent het dat er nog actie door jou ondernomen moet worden; daar volgt later meer informatie over. Bij "**resultaat Suwi check**" en "**resultaat KVK**" (de velden die alleen HH, indien nodig, invult) staat niks ingevuld want alles stond op OK. Zie het voorbeeld HIERBOVEN.
- Als er bij een van de pijlers bij de "**resultaat bulkcheck Suwi en KVK**": "ink", "stufi" of "kvk" iets anders staat dan OK, dan is de aanvraag eerst naar HH gegaan, voordat deze bij jou

terecht kwam. Ze hebben dan de "afwijking" of "alarmbel" gecheckt en mogelijk opgelost. Het resultaat hiervan vind je bij "Resultaat suwi check" en "resultaat KVK" zie het voorbeeld HIERONDER. In dit voorbeeld zie je dat:

* HH heeft geconcludeerd dat de uitvalreden KVK "loos alarm" was. Het blijkt toch te kloppen.

* HH heeft geconcludeerd dat de uitvalreden stufi klopt. Er is inkomen.

HH voegt altijd een schermprint van de gebruikte informatie bij. Die vindt je vlak boven het kopje ALGEMEEN en kun je daar raadplegen (ALLEEN INDIEN NODIG)

Algemeen

Behandelaar	[Redacted] — Adviseur — Ondersteuning Ondernemers	
Klant	[Redacted] — Adviseur — Ondersteuning Ondernemers — Netherlands — Klant — Actief	
Bulk ID	9658	
Resultaat bulkcheck Suwi en KVK	Ink: Ok; Stufi: <u>aanvrager ontvangt stufi; KvK: inschrijfdatum onderneming te laat;</u>	
Code gemeente	AMS — Amsterdam	
Soort aanvraag	CO004	Uitkering Tozo 2
Rechtsvorm	Eenmanszaak	
Branche	B017 — Horeca	
Datum aanvraag	10-06-2020	
KVK nummer		
Soort uitval	Onderzoek	
Extern advies aanvraag	[Redacted]	
Resultaat Suwi check	[Redacted] — Klant heeft niet opgegeven inkomsten of Stufi	
Resultaat KVK	[Redacted] — KvK inschrijving klopt of bedrijf op naam klant gevonden	

TWEDE VELD MET TITEL "VOORGENOMEN BESLUIT"

Het veld "VOORGENOMEN BESLUIT" is het veld waarin jij als adviseur velden moet gaan vullen n.a.v. je bevindingen uit je onderzoek. Hieronder zetten we kort uiteen wat deze velden betekenen.

Voorgenomen besluit

Voldoet aan voorwaarden regeling	<input type="checkbox"/>	
Bankrekeningnummer in aanvraag		
Bankrekening check	[Redacted]	
Opgevraagde documenten	[Redacted]	
Uiterste datum inleveren stukken	--	
Besluit aanvraag	[Redacted]	
Uitkeringsnorm	[Redacted]	
Ingangsdatum uitkering	01-06-2020	
Einddatum uitkering	30-09-2020	
Inkomsten in bulk opgevoerd in Socrates?	inkomsten opgevoerd	
Winst Klant	EUR [Redacted]	Winst Partner [Redacted]
Loon/uitkering Klant	[Redacted]	Loon/uitkering Partner [Redacted]
Overig inkomen klant	[Redacted]	Overig inkomen partner [Redacted]
Niet meenemen in bulkverwerking	[Redacted]	
Hoogte toegekend BK	EUR [Redacted]	
Bedrag rente en aflossing in euro	[Redacted]	
Datum akte verzonden	--	
Akte retour ontvangen	[Redacted]	
Komt in aanmerking voor steekproef	<input type="checkbox"/>	

Bijzonderheden

Voldoet aan voorwaarden regeling: Voordat je jouw behandeling in exact voor een toekenning afrondt, geef je met dit vinkje aan dat aan alle voorwaarden is voldaan.

Bankrekeningnummer in aanvraag: Dit bankrekeningnummer is overgenomen van het aanvraagformulier (opgave van klant).

Bankrekening check: Het rode uitroepteken geeft aan dat je hier altijd iets over moet "vinden". Je kunt niet verder zonder de dropdown list te hebben gevuld. Verder in de instructie (onder bankrekening) komen we terug op welke stappen je hierbij moet doorlopen)

Opgevraagde documenten: Alleen in het uiterste geval en alleen in die gevallen die uit de instructie blijken vraag je aanvullende stukken op als die ontbreken. Als je dat hebt gedaan moet je hier registreren om welke documenten het gaat. In principe betreft dat bij een aanvraag PU alleen een bankafschrift. In de instructie onder het kopje "hersteltermijn" vindt je welke stappen je precies doorloopt.

Uiterste datum leveren stukken: hier vul je de afgesproken termijn in (voor standaard termijn zie onder kopje "hersteltermijn ".

Besluit aanvraag: Hier kun je aangeven welk besluit je neemt. Het rode uitroepteken geeft Aan dat dit een verplicht veld is.

Uitkeringsnorm: Hier geef je aan welke bijstandsnorm van toepassing is (zie verder in instructie onder kopje uitkeringsnorm)

1.2 Focus

Klanten hebben hun Tozo-aanvraag bijna altijd digitaal ingediend. (Er zijn ook papieren formulieren die mensen via het bel-en mailteam kunnen opvragen). Deze aanvraag vind je terug in Focus en is belangrijk om geopend te hebben tijdens het behandelen van de aanvraag.

- BSN KOPIEREN> Het BSN nummer van de klant staat onder Relatie:Code. Het is makkelijk om hiervoor de toetsen Control + C te gebruiken (= kopiëren).

<input type="checkbox"/> Artikel 2	Type ▲▼	Relatie ▲▼	ID	Begindatum ▲▼	Relatie: Code	Relatie: E-mail
10-06-2020						
<input type="checkbox"/> Uitkering Tozo 2	1303 - Aanvraag Tozo 2	[REDACTED]	00.061.517	10-06-20	64	[REDACTED]

- BSN PLAKKEN: Ga naar Focus en plak het BSN wat je uit Exact hebt gekopieerd bij Klant. Hiervoor kun je de toetsen Control + V (= plakken) gebruiken en druk op Enter.
- MEEST RECENTE FORMULIER OPENEN: Ga naar documenten en open het bovenste (oftewel het meest recente) aanvraagformulier (labelnummer E-AANVR-TOZ2 door op de blauwe tekst te klikken. NB: check op het formulier ook altijd onder het kopje "aanvraag " bij de vraag "welke aanvraag doet u ?" of dit daadwerkelijk om een aanvraag voor een periodieke uitkering (PU) gaat (en dus niet om een bedrijfskapitaal= BK)
- OPEN DE BIJLAGEN (hetzelfde labelnummer als de aanvraag, maar dan met een hoofdletter B erachter) en
- OPEN DE WIJZIGINGSFORMULIEREN (hoewel er voor Tozo 2 een speciaal wijzigingsformulier is gemaakt, kan het ook voorkomen dat mensen nog oudere (eerder gebruikte)

uploadformulieren gebruiken om wijzigingen door te geven. Je dient dus alert te zijn op alle typen formulieren en deze te openen en te checken op wijzigingen voor deze aanvraag. (nieuw wijzigingsformulier : E- AANVR-WZG-TOZO, oud wijzigingsformulier: E-AANVR-WZG, oude uploadformulier E- AANVR- HTN en E-AANVR-HTNZ

- BELANGRIJK: Deze dien je ook als aanvullende informatie(horende bij de aanvraag) te gebruiken. Klanten kunnen dus na het indienen van de aanvraag nog zaken toelichten of wijzigen door deze informatie te uploaden.

Documenten (alle)				Toon filter	
Werksoort	Categorie	Labelnr	Omschrijving	Datum	Def Printstr
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZ2	TOZO 2 (vervolgeregeling tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen)	29-08-2020	Ja
Inkomen	Kennisgeving	E-AANVR-TOZ2-B	TOZO 2 (vervolgeregeling TOZO Bijlage)	29-08-2020	Ja
Inkomen	Rapportage	5300	Tozo Rapportage	17-07-2020	Ja Nee
Inkomen	Uitkeringspecificatie	2013	Uitkeringspecificatie	17-07-2020	Ja Ja
Inkomen	Besluit	5303	Tozo Toekennen	17-07-2020	Ja Ja
Inkomen	Besluit	5299	Bbz Toekennen voorschot Tozo via batch	18-06-2020	Ja Ja
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZ2	TOZO 2 (vervolgeregeling tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen)	11-06-2020	Ja
Inkomen	Kennisgeving	E-AANVR-TOZ2-B	TOZO 2 (vervolgeregeling TOZO Bijlage)	11-06-2020	Ja
Voorzieningen	Overige	6760	Algemeen batchdocument	27-05-2020	Ja Ja
Inkomen	Besluit	5299	Bbz Toekennen voorschot Tozo via batch	21-05-2020	Ja Ja
Inkomen	Besluit	5299	Bbz Toekennen voorschot Tozo via batch	25-04-2020	Ja Ja
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZO	Tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen	17-04-2020	Ja
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZO-B	Tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen (bijlage)	17-04-2020	Ja
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZO-B	Tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen (bijlage)	17-04-2020	Ja
Werk	Aanvraag	E-AANVR-DGB	Ondernemerscheck zelfstandigen	14-04-2020	Ja
Werk	Bevrijdstuk	E-AANVR-DGB-B	Ondernemerscheck zelfstandigen Bijlage	14-04-2020	Ja
Werk	Bevrijdstuk	E-AANVR-DGB-B	Ondernemerscheck zelfstandigen Bijlage	14-04-2020	Ja
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZO	Tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen	02-04-2020	Ja
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZO-B	Tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen (bijlage)	02-04-2020	Ja
Inkomen	Aanvraag	E-AANVR-TOZO-B	Tegemoetkoming Ondernemers en Zelfstandigen (bijlage)	02-04-2020	Ja
Werk	Rapportage	WEB0001	WEB- documenten	30-03-2020	Ja
Werk	Aanvraag	E-AANVR-DGB	Ondernemerscheck zelfstandigen	24-03-2020	Ja
Werk	Bevrijdstuk	E-AANVR-DGB-B	Ondernemerscheck zelfstandigen Bijlage	24-03-2020	Ja
Werk	Overige	AANMELD	Aanmeldingsformulier	12-02-2020	Ja

1.2.1 Aanvraag Partner (gezin)/ meerdere aanvragen klant

Per gezin mag er 1 uitkeringsaanvraag worden ingediend.

- Bij Tozo2 is in het automatisch proces al zoveel mogelijk ervoor gezorgd dat de werkstromen die voortkomen uit dubbele (partner) aanvragen al zoveel mogelijk administratief zijn afgehandeld. Hierbij is de werkstroom van de meest recente aanvraag actief gehouden en de werkstromen van oudere aanvragen zijn administratief afgehandeld.
- Check in het geval van een gezin of de partner ook een aanvraag heeft ingediend. Dit doe je door in Focus op het administratienummer van de klant te klikken.
- We behandelen altijd de meest recente aanvraag (dus de bovenste in Focus). Uitgaande van voorgaande zal die bijbehorende werkstroom dus ook nog open staan in jouw werkvoorraad
- check altijd of dit inderdaad het aanvraagformulier voor een PU of PU +BK betreft (dus niet alleen BK)
- check of de aanvraagdatum op het aanvraagformulier overeenkomt met de aanvraagdatum in Exact (pas dit eventueel aan)

Behandelaar
Klant
Code gemeente
Soort aanvraag
Rechtsvorm
Branche
Datum aanvraag
.....

12345678	
AMS — Amsterdam	
CO001	
Eenmanszaak	
B014 — Overig	
26-03-2020	

- Mocht de werkstroom van de meest recente aanvraag toch ontbreken of niet actief zijn, neem dan per mail contact op met de vraagbaak (@amsterdam.nl) met vermelding van:
 - beide bsn nummers
 - welk bsn nr heeft geen werkstroom

1.2.2 Wijzigingen en belangrijke informatie

BELANGRIJKE WIJZIGINGEN ONTVANGEN VIA DIGITAAL UPLOADFORMULIER: Klant kan **belangrijke wijzigingen** over zijn aanvraag hebben doorgegeven via het wijzigingsformulier of via een ouder uploadformulier. Dit formulier vind je in Focus met de labelnummers:

- nieuw wijzigingsformulier: E- AANVR-WZG-TOZO,
- oud wijzigingsformulier: E-AANVR-WZG,

- Check of er na de laatste aanvraag een wijzigingsformulier in focus is ontvangen.
- ZO JA? dan vind je dit boven het aanvraagformulier in Focus en moet je deze informatie meenemen in je onderzoek.
- Je moet na het gebruiken van de wijziging dit ook rapporteren:
 - In het opmerkingenveld in EXACT. Je begint je opmerking met "**wijzigingsformulier:**" en vult daarna de doorgegeven wijziging in mét vermelding van de datum van de wijziging én met, zoals altijd, een tijdsstempel

BELANGRIJKE MONDELINGE WIJZIGINGEN VIA CONTACTEN NOTITIES/ RAPPORTAGE VOORSCHOT/ RAPPORTAGE BROODNOOD

Verder kan het zijn dat klant iemand anders van de organisatie heeft gesproken en daar **belangrijke informatie** aan heeft doorgegeven. Deze informatie moet je uiteraard ook meenemen bij de behandeling van de Tozo-aanvraag en kan je in Focus vinden onder:

- Contacten en notities
- Rapportage voorschot Tozo
- Rapportage broodnood

Wijziging van aanvraag alleenstaande naar aanvraag gezin

Indien de klant als alleenstaande heeft aangevraagd en na de officiële aanvraag op wat voor manier laat weten dat de gezinssituatie is gewijzigd naar gezin, dient deze persoon een NIEUWE AANVRAAG in te dienen

Wijzigingen ná behandeling adviseur, maar vóór besluit IC-er

Het kan voorkomen dat er wijzigingen worden doorgegeven als de werkstroom al is beoordeeld door de adviseur, maar er nog geen besluit is gemaakt door de inkomensconsulent.

Als de IC-er deze afwijking/ wijziging constateert:

- Neemt de IC-er contact op met de adviseur (met jou) om de situatie te bespreken.

Als hieruit volgt dat er inderdaad gewijzigd moet worden, dan:

- meld dit bij _____ @amsterdam.nl) zodat hij de werkstroom heropend en weer op jou uitgezet
- Pas het advies aan na nieuw onderzoek
- Plak het nieuwe advies (de exact velden) in een VRIJE rapportage in socrates. Je geeft de rapportage de titel: "herziening tozo2 rapportage d.d....)

1.3 Socrates

In Socrates doen we het volgende:

- checken bankrekening nummer
- checken eventuele relaties
- checken verblijfsgegevens
- checken woonsituatie
- maken van de rapportage



Rapportage maken:

- Selecteer links in het MENU "documenten"
- ga naar SOORT DOCUMENT en klik op het drop-down pijltje

Handmatig aanmaken documenten

Soort document Maak een keuze Model

- Selecteer "Tozo rapportages" en vervolgens "tozo rapportage" en klik op "selecteer"

Handmatig aanmaken documenten

Soort document Tozo Rapportages Model Tozo Akte van Geldlening
Tozo Rapportage
Tozo Rapportage voorspot

Selecteer

- Plak je exact "geknipte" dossier pagina in de rapportage 3 SPATIES ONDER het kopje VRIJE TEKST. Klik meteen 3 spaties eronder. Dus niet middels enter.

2 AAN DE SLAG

Je hebt nu alle systemen en benodigde documenten geopend en je weet welke aanvraag de juiste is en of er wijzigingen zijn doorgegeven.

Het veld "VOORGENOMEN BESLUIT" is het veld waarin jij als adviseur velden moet gaan vullen n.a.v. je bevindingen uit je onderzoek.

Voorgenomen besluit

Voldoet aan voorwaarden regeling	<input type="checkbox"/>
Bankrekeningnummer in aanvraag	
Bankrekening check	<input type="text"/>
Opgevraagde documenten	<input type="text"/>
Uiterste datum inleveren stukken	<input type="text"/>
Besluit aanvraag	<input type="text"/>
Uitkeringsnorm	<input type="text"/>
Ingangsdatum uitkering	01-05-2020
Einddatum uitkering	30-09-2020
Inkomsten in bulk opgevoerd in Socrates?	<input type="checkbox"/>
Winst Klant	<input type="text"/>
Loon/uitkering Klant	<input type="text"/>
Overig inkomen Klant	<input type="text"/>
Niet meenemen in bulkverwerking	<input type="text"/>
Hoogte toegekend BK	EUR <input type="text"/>
Bedrag rente en aflossing in euro	<input type="text"/>
Datum akte verzonden	<input type="text"/>
Akte retour ontvangen	<input type="text"/>
Kent in aanmerking voor steekproef	<input type="checkbox"/>

Bijzonderheden

Winst Partner	<input type="text"/>
Loon/uitkering Partner	<input type="text"/>
Overig inkomen partner	<input type="text"/>

Wij raden de volgende volgorde aan bij de behandeling:

- check eerste bij ALGEMEEN of er reden is tot onderzoek bij *bulkcheck Suwi en KvK*
- check daarna bij opmerkingen wat de REDEN UITVAL BULKVERWERKING is. Er kunnen meerdere redenen staan. Soms blijkt na het checken van deze uitval al snel dat aanvraag moet worden afgewezen. Het is zonde als je al de andere checks zoals bankrekening, norm, etc al hebt uitgezocht en ingevuld.
- Als er geen reden is om af te wijzen om de bulkuitvalredenen dan ga je door met de reguliere checks en het vullen van de velden bij "voorgenomen besluit"

2.1 RESULTAAT BULKCHECK SUWI en KVK

Check wat het resultaat van de bulkcheck is. Hieruit kun je opmaken of je nog naar de vervolgvelden "resultaat check Suwi" en "resultaat kvk" van HH moet kijken.

Algemeen

Behandelaar
Klant
Bulk ID: 1654
Resultaat bulkcheck Suwi en KVK: ink: Ok; Stufi: Ok; KvK: Ok;
Code gemeente: AMS - Amsterdam
Soort aanvraag: CO004
Rechtsvorm: Eenmanszaak
Branche: B012 - Cultuur
Datum aanvraag: 14-06-2020
KVK nummer
Soort uitval
Extern advies aanvraagd: n.v.t.
Resultaat Suwi check
Resultaat KvK

Adviseur - Ondersteuning Ondernemers
Netherlands - Klant - Actief

- Indien alles op OK staat, zijn de velden van HH leeg en ga je verder. Je hoeft hier verder niks te doen.
- indien NIET alles op OK staat heeft er nog extra onderzoek door HH plaatsgevonden en hebben ze de onderste twee omcirkelde velden resultaat Suwi check en Resultaat KvK ingevuld en bijlages bijgevoegd.

2.1.1 RESULTAAT SUWI CHECK

HH heeft hier de keuze uit de volgende opties :

Assortiment			
Code ▲▼	Omschrijving ▲▼	Assortiment	
SU012	Klant en partner hebben niet opgegeven inkomsten of Stufi	Factuurcodes	Bewerken
SU013	Klant heeft niet opgegeven inkomsten of Stufi	Factuurcodes	Bewerken
SU014	Partner heeft niet opgegeven inkomsten of Stufi	Factuurcodes	Bewerken
SU015	Overig zie opmerkingenveld	Factuurcodes	Bewerken

Er is een document bijgevoegd wat het resultaat onderbouwd. Je vindt dit in blauw bovenaan de pagina. Vaak Jpg bestanden of pdf. Het is nu aan jou om te verifiëren of het resultaat correct is. De gegevens in suwi en kvk worden soms niet goed gelezen of geïnterpreteerd.

-Klant en/of partner (of beiden) hebben 1) niet opgegeven inkomsten of 2) stufi

1) Niet opgegeven inkomsten

- Check de bijlage van HH
- indien uit de bijlage blijkt dat er inkomsten zijn die níet door klant op het aanvraagformulier zijn opgegeven dan:

- je belt klant om de afwijking ten opzichte van onze gegevensbestanden(suwi) te bespreken
- je vraagt de klant daarbij naar de werkelijke inkomsten (netto) en vertrouwt bij de behandeling van de aanvraag op de mondelinge verklaring van de klant. JE HEBT 3 OPTIES:
 - a) je registreert deze mondelinge verklaring op de volgende manier in het opmerkingenveld: "Afwijking resultaat Suwi check: mondelinge verklaring n.a.v. telefoongesprek d.d. (vul datum in): *rapporteer hier wat de klant verklaart*"
 - b) kun je klant niet bereiken, dan volg het stappenplan voor een hersteltermijn en mail (zie onder kopje "hersteltermijn")
 - c) vind je de verklaring echt totaal niet aannemelijk, dan volg je ook het stappenplan voor een hersteltermijn en mail (zie). Je vraagt de bewijsstukken op en vermeld dat klant in aanmerking komt voor een steekproef (zie standaard tekst).
- voorbeeld: DGA-salaris: altijd klant bellen om te checken of het geldt ook daadwerkelijk op rekening klant gestort is. Soms is dit salaris fictief

LET OP:

We behandelen Tozo aanvragen anders dan reguliere aanvragen. De regeling stelt dat we zo min mogelijk bewijsstukken moeten opvragen. Wees dus zeer terughoudend in het bieden van hersteltermijnen, probeer echt op de klant te vertrouwen en doe dit alleen als je echt denkt dat het nodig is.

2) ontvangt inkomen uit stufi

In dit geval bel je klant NIET. We vertrouwen in dit geval wel op Suwi. Als Suwi zegt dat er recht is op stufi, dan handelen we daarnaar.

Let goed op dat je naar de juiste velden kijkt. In onderstaand voorbeeld is er wel recht op stufi. De NEE heeft enkel betrekking op de aanvullende beurs.

🏠 Studiefinanciering (bron DUO) *i*

	Toekenning periode	Basisbeurs	Aanvullende Beurs	Partnertoeslag	Een
1	01/04/2020 - 30/09/2020	Recht op Studiefinanciering	Nee		
2	01/06/2019 - 31/08/2019	Recht op Studiefinanciering	Nee		
3	01/01/2019 - 31/05/2019	Recht op Studiefinanciering	Nee		
4	01/10/2018 - 31/12/2018	Recht op Studiefinanciering	Nee		

Je onderzoekt welke situatie van toepassing is. Zie hieronder:

In het geval van Stufi kan er sprake zijn van een afwijzing (op 2 gronden) of er kan sprake zijn van een speciale norm:

➤ klant <27 jaar met recht op stufi (zowel alleenstaand als gezin)

-Nooit recht op bijstand

art 13 lid 2 onder C> dit is een wettelijke uitsluitingsgrond. Zowel voor alleenstaand als gezin

➤ alleenstaand met recht op stufi (ongeacht leeftijd) :

-Nooit recht op bijstand

-2 afwijsgonden:

A <27 : stufi is uitsluitingsgrond art 13 lid 2 onder c

B >27 : stufi is passende en toereikende voorziening art 15 lid 1

➤ **Gezin Klant >27 met recht op stufi**

>Alleen recht op bijstand indien klant boven 27

LET OP:

Inkomsten uit stufi dienen wel gekort te worden aan de hand van wettelijk vastgestelde bedragen.

De normbedragen voor levensonderhoud. (zie tabel hieronder)

➤ **Gezin + Partner recht op stufi. Partner <27**

-Partner<27: uitsluitingsrond

-Norm: gezin met niet rechthebbende partner

-LET OP : Inkomsten van niet rechthebbende partner <27:

Het inkomen van een niet-rechthebbende partner is bij Tozo 2 van invloed op de hoogte van de aanvullende uitkering van de zelfstandige als het inkomen van de zelfstandige en de partner hoger is dan de gehuwdennorm. De hoogte kunt je – net als bij de Participatiewet – op de volgende manier vaststellen:

1. Tel bij de norm voor de rechthebbende partner het inkomen van de niet-rechthebbende partner op.

2. Trek daar vervolgens de gehuwdennorm van af.

Het meerdere kort je op de uitkering van de rechthebbende partner.

➤ **Gezin+ partner recht op stufi. Partner>27**

-Partner is niet uitgesloten (dus norm gehuwden)

-Normbedrag aan inkomen uit WSf van partner wordt volledig gekort (zie normbedragen in tabel.

Met ingang van 1 januari 2020 luiden de bedragen, genoemd in de overzichten 1, 2 en 3 van artikel 3.18 van de WSF 2000, als volgt:

Overzicht 1. Normbedragen voor de kosten van levensonderhoud

A. *Beroeps- en onderwijs*

Normbedrag thuiswonend € 521,88

Normbedrag uitwonend € 737,07

B. *Hoger onderwijs*

Normbedrag € 897,56

3. Overig zie opmerkingenveld

Check het opmerkingenveld. Indien niet duidelijk is wat van je wordt verwacht, neem je contact op met de vraagbaak

2.1.2 Resultaat KVK check HH

Bij het behandelen van de aanvraag is het belangrijk om te onderzoeken of de klant zelfstandige is op grond van de Tozo-regeling. Dit wordt in het algemeen in bulk gecheckt en bij afwijkingen door Handhaving gecheckt. De instructie die volgt is alleen voor als de automatische check EN de check van Handhaving geen uitsluiting geven.

Klant moet de eigenaar zijn van een bedrijf en het bedrijf moet voor 17 maart 2020 gevestigd zijn volgens de informatie in het Handelsregister van de KVK.

*Deze instructie geldt voor in **Nederland gevestigde bedrijven**.*

Bij het resultaat van de door HH gedane check kun je de volgende opties tegenkomen. LET OP: soms heeft HH in opmerkingen ook informatie toegevoegd over dit resultaat

Code	<input type="text"/>	Omschrijving	<input type="text"/>
Assortiment	<input type="text"/>		
Code ▲▼	Omschrijving ▲▼	Assortiment	
KV006	KVK inschrijving klopt of bedrijf op naam klant gevonden	Factuurcodes	Bewerken
KV007	Bedrijf niet van klant	Factuurcodes	Bewerken
KV008	Bedrijf niet ingeschreven	Factuurcodes	Bewerken
KV009	Overig zie opmerkingenveld	Factuurcodes	Bewerken
KV012	Bedrijf beëindigd, failliet, surseance van betaling	Factuurcodes	Bewerken

- **KVK inschrijving klopt of bedrijf op naam klant gevonden:**
Jij doet niks, je vertrouwt op de check. Je opent de bijlage niet.
- **Bedrijf niet van klant/ bedrijf niet ingeschreven/ overig zie opmerkingenveld**
 - 1) Check de bijlage.
 - 2) Als deze het resultaat bevestigt, dan wijs je de aanvraag af: Afwijsreden: geen zelfstandige
 - 3) Als de bijlage onvoldoende informatie verstrekt dan check je eerst zelf op de website van de KVK of de klant eigenaar is van de onderneming. Je gaat uit van het door de klant op het aanvraagformulier opgegeven KvK nummer.
 - a. Is klant de eigenaar of bedrijf wel ingeschreven voor 17 maart: dan geef je dit aan bij opmerkingen met je tijdstempel.
 - b. Is de klant geen eigenaar of is het bedrijf niet gevestigd voor 17 maart: Dan wijs je de aanvraag af
 - 4) In sommige gevallen bel je de klant. Het kan zijn dat het KvK nummer verkeerd is ingetoetst bij het doen van de aanvraag of er is mogelijk een andere reden. Soms moet er aanvullende informatie worden geleverd (zie instructie hersteltermijn)

LET OP bij inschrijving voor 17 maart:

De voorwaarde dat een bedrijf voor 17 maart 2020 in het handelsregister van de KVK ingeschreven dient te zijn, doelt op de **vestiging (start)** van het bedrijf. Het gaat er om dat het bedrijf voor die datum gevestigd/ gestart is. In enkele gevallen heeft de KVK bedrijven onder voorwaarden (en na

onderzoek naar de historie) met **terugwerkende kracht ingeschreven** met een startdatum/vestigingsdatum van voor 17 maart. Die bedrijven voldoen WEL aan de voorwaarde. De inschrijfdatum in het register zal van na 17 maart zijn, maar de startdatum/vestigingsdatum zal van voor 17 maart zijn.

Bedrijf in het buitenland:

Er is al gebleken dat deze situatie zéér uitzonderlijk is. Kom je dit tegen dan is onderstaande van toepassing:

- Wel PU mogelijk
- Geen BK mogelijk

Mensen die in Nederland woonachtig zijn en een bedrijf hebben in een andere lidstaat van de EU, EER of Zwitserland komen wél in aanmerking voor een Tozo 2 uitkering. Ondernemers met een bedrijf in een ander land dan de hiervoor genoemde kunnen niet aanvragen. Dit is ingebouwd in het aanvraagformulier.

Indien registratie verplicht is

Registratie in een handelsregister is niet in alle landen verplicht. Als het wel verplicht is dan geeft de zelfstandige door met welk registratienummer en bij welke organisatie zijn bedrijf is geregistreerd. Ook stuurt hij een bewijsstuk van zijn inschrijving mee. Het bewijs mag niet ouder zijn dan 2 maanden.

Indien registratie niet verplicht is

Is registratie niet verplicht, dan zal hij op een andere manier moeten aantonen dat hij daadwerkelijk als zelfstandige werkzaam is. Bijvoorbeeld via een recente belastingaangifte of facturen.

2.2 REDEN UITVAL BULKVERWERKING

Deze uitvalsredenen vind je bij opmerkingen helemaal onderaan het scherm. Dit zijn uitvalregistraties vanuit het BULKPROCES

LET OP: niet iedere registratie die je hier tegenkomt is per definitie een alarmbel die wijst op een fout. Ook vereist niet iedere alarmbel actie van jou.

Datum akte verzonden

Akte retour ontvangen

Komt in aanmerking voor steekproef ☐

Bijzonderheden

Opmerkingen

Reden uitval bulkverwerking: 50. Aanvrager heeft geen partner in aanvraag, wel in Socrates; geen inkomsten in aanvraag. Mail neshuid naar klant over partner

Hieronder verhelderen we een aantal veelvoorkomende gevallen

2.2.1 ONGELDIGE VERBLIJFSTITEL (PARTNER)

Als de aanvraag is uitgevallen op verblijfstitel dan checken wij de code uit Socrates met de codetabel (zie bijlage). We doen deze check dus zelf. Op het moment dat de aanvraag digitaal is ingediend is er data vergeleken. Daarbij is gekeken of de verblijfstitel in GBA op dat moment geldig was. Als dat op dat moment niet het geval was, is de aanvraag uitgevallen.

ECHTER, sindsdien kunnen dingen gewijzigd zijn.

Wat doe je:

- Onder kopje **verblijfsgegevens** in socrates check je bij deze uitvalsredenen ALTIJD de verblijfstitel.

Menu

Actueel overzicht

Documenten

Hoofdgegevens

Basis

Adres

Contact

Bankrekening

Relatie

Huisvesting

Verbljfsgegevens

Aanvullend

Opstelling arbeidsmarkt

Feiten en Maatregelen

Toetschedran

- Je vergelijkt de code in socrates met de codetabel die in BIJLAGE bij de instructie is bijgevoegd.

— Subject 1150000

40/art8, onder e, onderdaan	29-06-2020		Vrijgegeven	
40/art8, onder e, onderdaan	03-05-2007	28-06-2020	Vrijgegeven	
conversie	conversie waarde wel recht	18-01-1962	02-05-2007	Vrijgegeven

- Indien in de tweede kolom in de bijlage staat dat deze code recht op bijstand geeft, is de verblijfstitel geldig
- Code 30 geeft bij TOZO recht op bijstand
- Rapporteer in het opmerkingenveld als volgt:
"Verblijfstitel: na check d.d. blijkt wel geldig. Code ...geeft recht op bijstand."
Tijdsstempel

2.2.2 WOONSITUATIE ONJUIST

De aanvraag dient te worden ingediend in de gemeente waar de aanvrager woont. We hanteren hierbij de PWet regels. Als een klant tussentijds verhuisd, behandel je de aanvraag tot het moment van verhuizing(t/m datum inschrijving in Amsterdam). Als er op het moment van de vergelijking met GBA geen inschrijving in Amsterdam van toepassing is/ was, dan kan je de uitvalreden *woonadres onjuist* tegenkomen.

Wat doe je?

- Je checkt of de aanvrager in Amsterdam staat ingeschreven.
- Dit doe je door in socrates op de knop "basis" te drukken (in de kolom links)
- Je drukt op de knop "wijzigen" (rechts onderin)
- Vervolgens wordt de knop "eenmalig synchroniseren" actief
- Druk op de knop eenmalig synchroniseren en check het adres
- Als dit een adres in Amsterdam is en overeenkomt met het opgegeven adres op het aanvraagformulier, is het akkoord en ga je door met de aanvraag
- Indien het adres afwijkt en je uit de aanvraag of andere documenten (wijzigingsformulier) de oorzaak niet kan achterhalen, neem je contact op met de klant (bellen en eventueel stappenplan hersteltermijn)

UITZONDERING HAARLEM/ andere uitzonderingen

Er is gebleken dat deze gemeente als uitzondering andere regels hanteert (op grond van beleidsvrijheid die is geboden door het ministerie)

Als er al een aanvraag in Amsterdam is gedaan en de klant is in deze periode verhuisd naar Haarlem, dan behandel je de hele periode af in Amsterdam.

Mocht je klanten tegenkomen die aangeven dat ze terug zijn gestuurd naar Amsterdam in verband met bovenstaande hantering van regels, neem dan contact op met de vraagbaken.

Notabene

De Tozo-uitkering moet worden aangevraagd in de gemeente waar de ondernemer woont.

De check op woonplaats is NIET langer nodig. Het aanvraagformulier is zo ingericht dat er geen aanvragen kunnen worden ingediend van een andere gemeente dan Amsterdam of Weesp en de Weesperse aanvragen zijn niet opgevoerd in Exact. Die laatste) kom je dus (in principe) niet in je werkvoorraad tegen.

2.2.3 ER IS EEN NIET RECHTHEBBENDE PARTNER

De participatiewet kent een aantal uitsluitingsgronden. Als 1 van die situaties op de partner van toepassing is, is er sprake van een "*niet rechthebbende partner*" (d.w.z. de partner heeft geen recht op bijstand)

De klant en partner hebben in het aanvraagformulier zelf moeten verklaren of 1 van deze situaties van toepassing is. Het is dus niet iets wat je zelf hoeft te onderzoeken.

In het geval van de klant was het indienen van een aanvraag verder niet mogelijk. In het geval van de partner valt de aanvraag uit met deze uitvalreden.

Norm niet rechthebbende partner

Deze uitvalsreden wijst er op dat je moet uitgaan van de uitkering norm "gezin met niet rechthebbende partner"

Inkomsten niet rechthebbende partner

Het inkomen van een niet-rechthebbende partner is bij Tozo 2 van invloed op de hoogte van de aanvullende uitkering van de zelfstandige, als het inkomen van de zelfstandige en de partner hoger is dan de gehuwdennorm. De hoogte kunt je – net als bij de Participatiewet – op de volgende manier vaststellen:

1. Tel bij de norm voor de rechthebbende partner het inkomen van de niet-rechthebbende partner op.
2. Trek daar vervolgens de gehuwdennorm van af.

Het meerdere kort je op de uitkering van de rechthebbende partner.

2.2.4 IBAN ONJUIST/ PROBLEEM MET BANKREKENING

Deze uitvalredenen duiden erop dat er ten tijde van de check een verschil in data is geconstateerd ten aanzien van het bankrekeningnummer. Volg in het geval van deze uitvalreden de instructie onder "bankrekening"

2.2.5 GEEN INKOMSTEN IN AANVRAAG

Deze uitvalreden zal je vaak tegenkomen. Feitelijk is dit geen uitvalreden en is dit ten onrechte in dit veld komen te staan. Het zorgt voor verwarring en daarom hierbij een kleine opheldering.

Deze melding kom je eerder al tegen in een ander Exact veld. Namelijk in het veld "*inkomsten in bulk opgevoerd in Socrates*". Eerder in de instructie legden we uit dat je in dit geval altijd even een check doet of er inderdaad geen inkomsten door klant zijn opgevoerd in het aanvraagformulier. Als blijkt dat er *tóch* inkomsten door klant zijn opgevoerd, dan check je tevens of in Socrates de juiste inkomsten zijn opgevoerd (zie verder in de instructie onder het kopje "*Inkomsten in bulk opgevoerd in Socrates*").

2.2.6 AANVRAGER (partner) ONTVANGT STUFI

In principe zullen deze gevallen altijd nog langs handhaving zijn geweest en heb je dit daarom al beoordeeld bij de check van het veld "Resultaat Suwi check HH. De instructie over hoe te handelen bij inkomen uit stufi kun je dan ook daar in de instructie terugvinden.

2.2.7 PARTNER IN FOMRULIER, MAAR NORM ALLEENSTAAND/PARTNER HEEFT WEL PARTNER IN AANVRAAG, MAAR GEEN IN SOCRATES

Je kunt hier situaties tegenkomen waarbij de opgave op het aanvraagformulier (gezin) niet overeenkomt met bijvoorbeeld de gegevens in Socrates/ GBA (alleenstaand).

Partner in aanvraag, maar niet ingeschreven op zelfde adres

Hier onderscheiden we 2 veelvoorkomende situaties:

1. GEHUWD. Indien klant en partner gehuwd zijn en zij op afzonderlijke adressen wonen, zal er volgens regelgeving en jurisprudentie eerder sprake zijn van een gezamenlijke huishouding. Je behandelt de aanvraag dan ook als een gezinsaanvraag (gezamenlijke huishouding)
2. NIET GEHUWD. Indien klant en partner niet gehuwd zijn, niet op hetzelfde adres ingeschreven staan, maar toch aangeven dat ze een partner hebben, kan er sprake zijn van een vergissing.
 - In dit geval bel je de klant om na te gaan of ze vraag goed hebben begrepen en er inderdaad sprake is van:
 1. Een gezamenlijk hoofdverblijf
 2. Wederzijdse zorg dragen voor elkaar huishouding (Hierbij doet het er dus niet toe of er sprake is van een relatie!). Neem bij twijfel contact op met de vraagbaak.

2.2.8 AANVRAGER HEEFT GEEN PARTNER IN AANVRAAG, WEL IN SOCRATES/ ANDERE FOUTIEVE PARTNER SITUATIE

(bijvoorbeeld omdat dat er bij Tozo 1 uitgegaan is van een gezin)

1. Check GBA
 - a. Als partner wel uit GBA blijkt, ga dan naar stap 2.
 - b. Als partner niet uit GBA blijkt, dan is klant alleenstaande en neem je de aanvraag verder in behandeling.
2. Check of er Tozo 1 is aangevraagd
 - a. Als er Tozo 1 is aangevraagd, ga naar stap 3
 - b. Als er geen Tozo 1 is aangevraagd, ga naar stap 5
3. Check wat er bij Tozo 1 is gebeurd (zowel aanvraag als besluit)
 - a. Als klant bij Tozo 1 de gezinsnorm toegekend heeft gekregen, ga naar stap 4
 - b. Als klant bij Tozo 1 de alleenstaande norm toegekend heeft gekregen, hanteer dan bij Tozo 2 ook de alleenstaande norm als de situatie niet is gewijzigd.
4. Check de bankafschriften in het dossier
 - a. Is er een en/of rekening geleverd van klant en partner, dan gaan we uit van een gezamenlijke huishouding, WIJS DE AANVRAAG AF *)
 - b. Is er geen en/of rekening geleverd van klant en partner, ga naar stap 5
5. Neem telefonisch contact op, leg je bevindingen uit en vraag of er sprake is van een vergissing?
 - a. Als er sprake is van een vergissing dan is er sprake van een gezamenlijke huishouding en moet klant binnen 5 werkdagen (zie instructie hersteltermijn) een nieuwe aanvraag indienen samen met zijn partner.
 - i. Als er een nieuwe aanvraag wordt ingediend, behandel dan de nieuwe aanvraag. Bij de oude aanvraag is in Exact dan het besluit: "Administratieve intrekking ivm dubbele aanvraag of aanvraag partner".
 - ii. Als er geen nieuwe aanvraag wordt ingediend, WIJS DE AANVRAAG AF *)
 - b. Als er geen sprake is van een vergissing, ga naar stap 6
6. Vraag de klant om een verklaring
 - a. Als klant aangeeft dat de partner er niet meer woont, leg uit dat de aanvraag wordt afgewezen tenzij er binnen 5 werkdagen (zie instructie hersteltermijn) een bewijs wordt geleverd waaruit blijkt dat klant bij het Stadsloket heeft verzocht om de partner uit te laten schrijven.
 - i. Als klant zijn partner wil laten uitschrijven, vraag het bewijs dan op via de mail.
 - ii. Als klant zijn partner niet wil laten uitschrijven, dan gaan we uit van een gezamenlijke huishouding, WIJS DE AANVRAAG AF
 - b. Als klant aangeeft dat ze geen relatie meer hebben maar nog wel op hetzelfde adres wonen, dan gaan we uit van een gezamenlijke huishouding, WIJS DE AANVRAAG AF *)

*) De afwijssreden hiervoor zal worden toegevoegd in Exact. De precieze omschrijving is nog niet bekend, maar zal iets zijn als "Afwijzen schending inlichtingenplicht i.v.m. gezamenlijke huishouding".

Leg je bevindingen kort vast bij de "Opmerkingen" in Exact en als het nodig is uitgebreider in je Socrates rapportage.

2.2.9 CORRECTIE SOCRATES NIET GELUKT. ZIE RESULTAAT WERKSTROOM 1306. (tijdsstempel)

Komt in aanmerking voor steekproef	
Bijzonderheden	
Opmerkingen	
Reden uitval bulkverwerking: 50. Aanvrager heeft geen partner in aanvraag, viel in Socrates; inkomsten opgevoerd	Correctie socrates niet gelukt. Zie resultaat werkstroom 1306. / 15-08-2020

Dit duidt op de eerder genoemd *voorcontrole* die heeft plaatsgevonden door de IC-er. Er stond na de BULK iets niet goed in socrates. Via de hulpwerkstroom 1306 wordt getracht dit te corrigeren en weer terug in de bulk te brengen. Als dit niet lukt, komt hij voor verder onderzoek in het handmatig proces terecht.

Het raadplegen van de werkstroom 1306 hoef je alleen te doen voor achtergrondinformatie. Je kunt daar opmaken wat er nog onderzocht moet worden. Meestal zal dit de partner situatie betreffen.

2.2.10 AANVRAAG AFGEWEEZEN IN TOZO1

Deze uitvalsreden komt vrij veel voor. Er is blijkbaar al sprake geweest van een afwijzingsgrond in TOZO1.

- Achterhaal wat de afwijzingsgrond was
- Check of deze afwijzingsgrond nog steeds geldig is.

Als de afwijzingsgrond nog steeds geldig is dan wijs je om dezelfde reden af.

Als de afwijzingsgrond niet meer geldig is dan behandel je de aanvraag verder zoals je dat normaal ook zou doen.

LET OP: We herzien geen TOZO1 aanvragen. Dus ook als je er bij je onderzoek TOZO2 achter komt dat een toekenning of afwijzing in TOZO1 van dezelfde klant vermoedelijk onterecht was, dan doe je hier niks mee. Je gaat verder met de behandeling van TOZO2.

2.3 BANKREKENINGCHECK

Het bankrekeningnummer zoals opgegeven op het aanvraagformulier staat al gevuld in de werkstroom in Exact. Dit staat onder het kopje "voorgenomen besluit" achter het veld 'bankrekeningnummer aanvraag'

Je checkt eerst of het bankrekeningnummer zoals vermeld in Exact ook al in Socrates staat.

- Je opent Socrates en zoekt klant op door bsn te plakken in zoekscherm

- Gaat naar het dossier van je klant.
- Je klikt op bankrekening in het menu links. Hier tref je het bankrekeningnummer zoals opgevoerd in Socrates.
- Komt het nummer in Socrates WEL overeen met het nummer in Exact? dan vervalt de controle van het bankafschrift!
- - Bij het veld "Bankrekeningcheck" geef je dan aan "Bankrekeningnummer aanvraag komt overeen met Socrates".

Voldoet aan voorwaarden regeling
Bankrekeningnummer in aanvraag
Bankrekening check
Opgevraagde documenten
Uiterste datum inleveren stukken
Besluit aanvraag
Uitkeringsnorm

- Komt het nummer in Socrates NIET overeen dan volg je de volgende stappen:
 - Open de bijlage van het bankafschrift in Focus die bij het aanvraagformulier zit.
 - Check of het bankrekeningnummer van het aanvraagformulier overeenkomt met het geleverde bankafschrift in Focus en of de bankrekening op naam van de klant of zijn bedrijf staat. Je checkt dus alléén de naam en het nummer van het bankrekeningafschrift. Het rekeningafschrift mag ook een zakelijke rekening zijn of de rekening van de partner.
 - Het kan ook zijn dat klant het document heeft nagestuurd. Dan kan je het document vinden in. Soms tref je ook bij de TOZO1 bijlages het bankafschrift. Het kan handig zijn om bij het ontbreken van het correcte afschrift ook hier even te kijken voordat klant een hersteltermijn wordt geboden.
 - Vergelijk dit nummer ook met het bankrekeningnummer in Socrates.
 - vervolgens selecteer je een van de onderstaande opties:
 - nummer op bankafschrift komt overeen met Socrates (maar dus niet met het aanvraagformulier) : In dit geval moet klant nog schriftelijk bevestigen dat hij het op het rekeningnummer wilt hebben waarvan hij een bankafschrift heeft

gestuurd, of hij moet een ander bankafschrift sturen(dat overeenkomt met het aanvraagformulier) zie verder onder kopje "hersteltermijn"

- nummer op bankafschrift wijkt af van socrates (maar komt dus wel overeen met het aanvraagformulier) : Je schrijft in het opmerkingenveld: "Bankrekening check: rekeningnummer in Socrates graag aanpassen naar (vul bankrekeningnummer in), [tijdsstempel]"

WAT TE DOEN ALS KLANT EEN BUITENLANDS REKENINGNUMMER HEEFT OPgegeven?

Vraag aan klant of hij ook een Nederlandse bankrekening heeft waar de uitkering op gestort kan worden.

- Zo ja, bankafschrift van Nederlandse bankrekening opvragen via hersteltermijn
- Zo nee, dan klant dringend verzoeken om een Nederlandse bankrekening te openen en een bewijs van het Nederlandse rekeningnummer te leveren via hersteltermijn

WAT TE DOEN ALS ER GEEN NEDERLANDS REKENINGNUMMER KAN WORDEN GEBRUIKT?

Stuur dan een e mail naar Han ter Braake met het verzoek om een crediteur aan te laten maken in AFS (financieel betaalsysteem) en voeg kopieën van de volgende documenten bij:

- het bankafschrift waar de naam van de klant en het buitenlandse rekeningnummer op staat
- de Tozo aanvraag
- de Tozo-rapportage

2.4 HERSTELTERMIJN/OPGEVRAAGDE DOCUMENTEN

We doen bij TOZO2 de INFORMELE OPVRAAG per mail tegelijk met de FORMELE OPVRAAG

Als de aanvraag niet compleet is, moet de adviseur de klant in de gelegenheid stellen om de benodigde documenten te leveren. Bij een Tozo-uitkeringsaanvraag gaat het in principe alleen om een bankafschrift op naam van de klant of zijn bedrijf. In sommige gevallen kan gedurende een aanvraag blijken dat er nog iets anders opgevraagd moet worden.

In veel gevallen kun je met een eerste telefonisch contact dingen snel geregeld krijgen met de klant. Soms zijn een schriftelijke verklaring en bewijsstukken ook nodig.

A. STUUR MAIL MET UPLOADFORMULIER

Per mail stuur je de volgende link naar de klant met het verzoek om het (juiste) bankafschrift **binnen 5 dagen** te uploaden: <https://amsterdam.nl/tozowijzigen>.

De tekst voor de mail vind je in de bijlage. Het e-mailadres van de klant vind je op het aanvraagformulier in Focus of in de klantgegevens in Exact.

B. STUUR TEGLIJKERTIJD HERSTELBRIEF IN SOCRATES

Een aanvraag kan pas formeel buiten behandeling worden gesteld als er een formele hersteltermijn is geboden. We gaan ervan uit dat klanten al snel reageren op de mail, maar om te zorgen dat we voldoen aan de wettelijke vereisten, sturen we tegelijkertijd ook alvast de brief. Op deze manier gaat de officiële termijn ook alvast lopen.

- Ga naar Socrates.
- Ga naar de Startpagina en vul het BSN in bij Burgerservicenummer. Druk daarna op het vergrootglas.
- Ga vervolgens naar Documenten en kies bij soort Documenten door middel van het pijltje Tozo brieven en vervolgens Tozo 2 hersteltermijn.
- Kies aan wie het document moet worden geadresseerd (bij alleenstaande aan klant, bij gezin aan klant en partner). Druk op de blauwe knop Ok. Druk in het volgende scherm onderaan weer op de blauwe knop Ok.
- Vul de inleverdatum in en geef aan welke stukken nog nodig zijn. Wees zo concreet mogelijk. Ga voor de inleverdatum uit van **14 dagen** na heden en klik op de blauwe knop Ok.
- Je krijgt dan een preview van de beschikking. Ben je tevreden, klik weer op Ok. Wil je nog iets aanpassen, dan kun je met Back terug.
- Klik daarna op Bewaren en op Ja. Dan wordt het document definitief bewaard.
- Open de hersteltermijn opnieuw en klik op Keur goed. BELANGRIJK: Als je dit niet doet, blijft de brief in concept en wordt de brief NIET Verstuurd!
- De hersteltermijn is nu definitief gemaakt en zal centraal geprint en verstuurd worden. Je hoeft deze dus niet zelf te printen en te versturen.
- Ga nu weer terug naar Exact om de opvraag te registreren.

OPVRAAG REGISTREREN IN EXACT

Daarna vul je in Exact in wat je hebt opgevraagd en de datum wanneer de klant het document uiterlijk moet hebben geleverd. Hiervoor ga je uit van 14 dagen na de datum dat je de klant hebt gemaïld en de brief hebt gestuurd. Vul dit in bij Inleveren stukken voor en druk op Bewaren. Je kunt nu verder gaan met een volgende aanvraag.

Opgevraagd (test)

bankafschrift (en) ▼

Inleveren stukken voor (test)

12-04-2020

Ga na de afgesproken termijn verder met de behandeling van de aanvraag. De termijn kan je in je werkvoorraad zien in de kolom Vrij: Datum 1. Ga naar Focus en kijk of het juiste bankafschrift is ontvangen. Check ook nog even in Exact of je de bankrekeningcheck hebt ingevuld (zie stap 4). Dit is nodig voor de inkomensconsulent.

Werkstroom

Actualiseren Herstelen Nieuw Plannen Ondergesch. Statistieken Bulk Acties Sluiten

Criteria

Medeverker: JA

Tonen: ☒ Lijst ☐ Samenvatting

Type: 1300 - Aanvraag Tozo ▼

Groep op: ▼

Betrokkenheid: Werkstroom ▼

Actie: ▼

Sorteren op: Artikel (+) ▼ Begindatum (+) ▼

Aantal: 4

Gemiddeld: 5 Dagen

ID	Begindatum	Relatie: Code	Type	Relatie	Relatie: E-mail	Artikel 2
<input type="checkbox"/> 00.026.777	26-03-2020					Uitkering om niet 3 maanden
<input type="checkbox"/> 00.026.872	26-03-2020					Uitkering om niet 3 maanden
<input type="checkbox"/> 00.030.609	27-03-2020					Uitkering om niet 3 maanden
<input type="checkbox"/> 00.028.603	27-03-2020					Uitkering om niet 3 maanden en bedrijfskapitaal

Vrij: Datum 1 Vrij: Tekst 14
12-04-2020 bankafschrift (en)

Paginagrootte: 3000 Tonen

Ga na de afgesproken termijn verder met de behandeling van deze aanvraag. De termijn kan je in je werkvoorraad zien in de kolom Vrij: Datum 1.

BEWAAK ONTVANGST/ REGISTRATIE EXACT

Ga naar Focus en kijk of het juiste bankafschrift is ontvangen. Check ook nog even in Exact of je de bankrekeningcheck hebt ingevuld (zie stap 4). Dit is nodig voor de inkomensconsulent.

GEVEVENS NIET ONTVANGEN NA OFFICIËLE HERSTELTERMIJN

Stel de aanvraag buiten behandeling als je na 14 dagen niets hebt ontvangen. Ga dan **naar de stap besluit nemen (aanvraag buiten behandeling stellen)**

2.5 INKOMSTEN IN BULK OPGEVOERD IN SOCRATES?

2.5.1 Inkomenstoets

- Op het aanvraagformulier heeft de klant zijn/ haar inkomen opgegeven en mogelijk die van diens partner. De eerste controle hierop vindt plaats tijdens de eerste [automatische] BULKVERWERKING
- Het inkomen van de klant EN het inkomen van de partner zijn gecheckt
- Aan klanten gevraagd om de netto bedragen **per maand** op te geven (dus geen gemiddelden zoals bij Tozo 1). Het gaat hierbij om de bedragen die betrekking hebben op de maand waarin het werk heeft plaatsgevonden, niet op de maanden waarop het inkomen is ontvangen, mocht dit afwijken.
- *Er zijn 3 soorten inkomsten uitgevraagd op het aanvraagformulier dat de klant heeft ingevuld:*
 - Winst uit bedrijf
 - Inkomsten uit loon/ uitkering
 - Overig inkomen
- LET OP: bij winst haal je nog 18% af van het bedrag dat door klant op het aanvraagformulier is opgegeven. Dit is een forfaitair percentage om rekening te houden met heffingen.
LET OP: vergeet niet dit ook voor de PARTNER te doen
- In het veld "Inkomsten in bulk opgevoerd in Socrates?" vind je drie mogelijke opties
 - **Inkomsten opgevoerd**-> dan laat je de velden eronder over inkomen LEEG
Als de klant inkomsten heeft opgegeven in het aanvraagformulier en er inkomsten bleken te zijn in Suwi, zullen deze systeemtechnisch in Socrates zijn opgenomen. Eventueel kan het ook handmatig zijn opgevoerd door een IC-er.
LET OP: HIERBIJ WORDT ALTIJD UITGEGAAN VAN DE BEDRAGEN DIE DOOR KLANT ZIJN OPgegeven. Dus NIET van de bedragen uit Suwinet!

Einddatum uitkering	30-09-2020		
Inkomsten in bulk opgevoerd in Socrates?	Inkomsten opgevoerd		
Winst Klant	EUR	<input type="text"/>	Winst Partner <input type="text"/>
Loon/uitkering Klant	<input type="text"/>		Loon/uitkering Partner <input type="text"/>
Overig inkomen klant	<input type="text"/>		Overig inkomen partner <input type="text"/>
Niet meegenomen in	<input type="text"/>		

- **Inkomsten niet opgevoerd**-> Hier kunnen verschillende redenen voor zijn. Je vult nu op basis van de opgave van de klant op het aanvraagformulier uit focus het inkomen in:
 - MITS dit vaste bedragen per maand zijn, vul je de maandelijkse inkomsten en/of winst in bij de velden eronder gespecificeerd per 3 soorten inkomsten. Zoals je in exact kunt zien bieden de velden in exact

niet de mogelijkheid om wisselende maandelijkse inkomsten-winst in te vullen

- klant heeft wisselende inkomsten opgegeven. Hiermee wordt bedoeld dat de bedragen per maand voor de TOZO2 periode variëren\ wisselen. Je vult nu op basis van de opgave van de klant op het aanvraagformulier uit focus deze wisselende bedragen in bij het opmerkingenveld MET tijdstempel. Het moet voor de ICer duidelijk zijn welke bedragen van welke inkomenssoort moeten worden opgevoerd
 - Je begint je opmerking met: opvoer inkomsten:
 - Winst (indien van toepassing): maand+ bedrag, maand + bedrag, maand+ bedrag, maand+bedrag
 - Loon(indien van toepassing) : zie hiervoor
 - Overig(indien van toepassing) : zie hiervoor

LET OP: vergeet niet dit ook voor de PARNTER te doen!

- o **Geen inkomsten in aanvraag**
 - Als de klant geen inkomsten in het formulier heeft opgegeven, komt de melding "*geen inkomsten in aanvraag*" ook ALTIJD bij de *reden uitval bulkverwerking* te staan.
 - In principe zou deze melding erop moeten duiden dat er geen inkomsten zijn opgegeven op het aanvraagformulier in Focus.

WAT DOE JIJ in het geval van GEEN INKOMSTEN IN AANVRAAG?:

bij iedere aanvraag met de melding "*geen inkomsten in aanvraag*" gaan we voor de zekerheid als volgt te werk:

- **Check ALTIJD** de inkomsten uit het aanvraagformulier in Focus (dus niet in suwi!) en vergelijk deze met de **opgevoerde inkomsten in Socrates**.
- **Staan ze goed in Socrates?** Mooi! Jij hoeft verder niks meer te doen!
- **Staan ze niet goed in Socrates**, maak dan een opmerking in het opmerkingenveld, waarbij je aangeeft wat er door de ICer opgevoerd moet worden. Zoals je dat ook doet bij wisselende inkomsten.

■ **Hoe check je Inkomsten in SOCRATES:**

- 1) De opgevoerde inkomsten vindt je in Socrates onder het tabblad "inkomen"

Actueel overzicht

Documenten

☒ Hoofdgegevens

Basis

Adres

Contact

Bankrekening

Relatie

Huisvesting

Verblijfsgegevens

☒ Aanvullend

Opstelling arbeidsmarkt

Feiten en Maatregelen

Toetsbedrag

Inkomen

Vermogen

Normbepaling/Uitsluitgron

Klant

Partner

Adres

Actueel o

Kinderen

Diensten

Diens

- 2) Klik op inkomen
- 3) Vink altijd het vinkje "toon alle inkomens" aan

Inkomen

Werkgever/Organisatie	Netto	Bruto	Belastbaar	Begin	Einde	Status	O	A
-----------------------	-------	-------	------------	-------	-------	--------	---	---

☐ Toon alle inkomens

- 4) Vervolgens verschijnen de opgevoerde inkomsten

Inkomen

Werkgever/Organisatie	Netto	Bruto	Belastbaar	Begin	Einde	Status	O	A
<input checked="" type="checkbox"/> Inkomen uit of i.v.m. arbeid - loon (bruto/netto) - per maand								
Fictieve werkgever 1	717,19			01-05-2020	31-05-2020	Vrijgegeven		
Fictieve werkgever 1	552,97			01-03-2020	30-04-2020	Vrijgegeven		

☒ Toon alle inkomens

Vergelijk deze met inkomsten uit het aanvraagformulier in focus. Dit zal bijna altijd goed moeten zijn.

LET OP: doe dit op dezelfde manier voor de partner onder het administratienummer/ bsn van de partner.

2.6 UITKERINGSNORM

Op basis van je onderzoek en de opgave van klant in het aanvraagformulier uit focus geef je hier aan hier aan welke norm gehanteerd dient te worden. Zie ook voor meer informatie onder uitvalreden partner

Uiterste datum inveren stukken	- -
Besluit aanvraag	
Uitkeringsnorm	
Ingangsdatum uitkering	alleenstaande 21+ € 1.052
Einddatum uitkering	gezin 21+ € 1.503
Inkomsten in bulk opgevoerd in Socrates?	alleenstaande 18 t/m 20 € 259
Winst Klant	gezin 18 t/m 20 € 519
Loon/uitkering Klant	gezin 18 t/m 20 jaar met kinderen € 820
Overig inkomen klant	gezin met 1 jongere en één 21+ € 1.011
Niet meenemen in bulkverwerking	gezin met 1 jongere en één 21+ met kinderen € 1.312
	gezin met 21+ en partner AOW leeftijd € 1.594
	gezin met niet rechthebbende partner

2.7 INGANGSDATUM/EINDDATUM UITKERING

- In deze velden kun je de begin en einddatum van de uitkering aanpassen als die anders moet zijn dan de standaard data die atomistisch zijn opgevoerd voor de gehele periode TOZO₂.
- Op het aanvraagformulier uit focus kan de klant deze periode wijzigen
- Op basis van opgegeven inkomen of inkomen uit Suwi kan het nodig zijn deze periode handmatig aan te passen

2.8 BESLUIT AANVRAAG

Nadat je je onderzoek hebt afgerond selecteer je hier je besluit.

- afwijzen plus reden
- toekennen PU

t aanvraag	Toekennen PU
ingsnorm	Toekennen BK
gsdatum uitkering	Afwijzen wegens toereikend inkomen
atum uitkering	Afwijzen wegens Tozo aanvraag partner
isten in bulk opgevoerd in	Afwijzen geen zelfstandige of niet gevestigd in Nederland
tes?	Afwijzen niet gestart voor 17 maart
Klant	Afwijzen wegens Stufi
uitkering Klant	Afwijzen geen zelfstandige
g inkomen klant	Afwijzen geen geldige verblijfstitel
neemen in	Afwijzen BK wegens ontbreken noodzaak
erwerking	Afwijzen BK omdat niet voor bedrijfslasten
e toegekend BK	Afwijzen reeds maximaal BK verstrekt
g rente en aflossing in euro	Afwijzen wegens recht op AOW
n akte verzonden	Afwijzen wegens niet rechtmatig gevestigd
etour ontvangen	Afwijzen wegens niet voldoen aan urencriterium
in aanmerking voor	Niet in behandeling nemen
	Niet behandeld ivm dubbele aanvraag of aanvraag partner
	Intrekken door klant
	(2)

2.9 NIET MEENEMEN IN BULKVERWERKING

Veel aanvragen die jullie afhandelen moeten handmatig afgehandeld worden omdat er bijvoorbeeld wijzigingen moeten worden opgevoerd door de ICér alvorens het besluit te versturen. Als je de hele aanvraag hebt beoordeeld en de velden zijn gevuld dan zijn er 2 opties:

- Terug in de bulkverwerking: vul bij "niet meenemen bulkverwerking" NIKS in [BLANCO]
- Handmatige verwerking: vul bij "**niet meenemen bulkverwerking**" de reden in

Overig inkomen klant	
Niet meenemen in bulkverwerking	
Hoogte toegekend BK	
Bedrag rente en aflossing in euro	
Datum akte verzonden	
Akte retour ontvangen	

inkomsten staan nog niet goed in Socrates
 toegekende periode wijkt af van gevraagde periode
 norm of gezinssituatie wijzigt in periode
 anders zie opmerkingenveld

- ➔ Als alles akkoord is en er is op basis van alle (bulk)checks en uitval redenen geen reden om iets handmatig aan te passen ALLEEN dan laat je dit veld BLANCO.
- ➔ In alle andere gevallen geef je aan dat de aanvraag NIET TERUG MOET IN BULK met opgaaf van reden uit het drop-down menu. (Dus als partnerrelatie niet klopt, als er variabele inkomsten zijn, er geen inkomsten zijn opgevoerd in Socrates, de verblijfstitel WEL geldig is, etc). Als jou reden er niet bij staat dan vul je "anders zie opmerkingenveld" in en moet uit de opmerkingen MET tijdstempel duidelijk en kort blijken wat er gewijzigd moet worden

- DE HOOFDREGEL IS HIER> ALS ER GEGEVENS UIT DE AANVRAAG GEWIJZIGD WORDEN (dus partner toevoegen, adres wijzigen, inkomen wijzigen, verblijfstitel wijzigen, etc) DAN GAAT IE NOOIT TERUG IN BULK.

2.10 KOMT IN AANMERKING VOOR STEEKPROEF

Als je twijfelt aan de opgaaf klant dan kun je dit vakje aanvinken. Wees hier terughoudend mee. Alleen als echt grote twijfels hebt aan de rechtmatigheid of bijvoorbeeld fraude vermoed.

2.11 VINKJE : KLANT VOLDOET AAN ALLE VOORWAARDEN

Als je besluit toe te kennen vink je dit vakje altijd aan

<input type="checkbox"/>	Voorgenomen besluit
<input type="checkbox"/>	Voldoet aan voorwaarden regeling
<input type="checkbox"/>	Bankrekening check
<input checked="" type="checkbox"/>	Int. van afwijzing / intrekking / buiten behandeling

2.12 Rapporteren in Socrates dan "Behandelen" in Exact

Je hebt nu de aanvraag beoordeeld. Op dit moment kun je bovenin exact zien dat hij in het proces nog steeds op jouw naam staat [groen omrand]. Je moet nu nog een aantal belangrijke dingen doen

A. rapportage knippen en plakken

- Selecteer het '**knipprogramma**' op dezelfde plek waar je outlook en bijvoorbeeld focus opent. Dit programma staat als het goed is ook in de lijst. Heb je dit programma niet dan moet je deze even toevoegen. Je kunt de vraagbaak hier ook hulp bij vragen.
- Als je het knipprogramma hebt geopend ga je naar exact en selecteer je met het kruisje het gehele gebied in exact waar de belangrijke informatie van je onderzoek in staat. Dus van het gebied ALGEMEEN tot en met helemaal onderaan OPMERKINGEN. Zodra je het gebied hebt geselecteerd laat je de muisknop los en dan kopieert hij het gebied automatisch.
- je gaat naar de TOZO rapportage in Socrates [zie uitleg systemen bij kopje socrates]. Je plakt de rapportage 3 regels onder VRIJE TEKST.

B. Klik in exact op BEHANDELEN [bovenaan de pagina]. De aanvraag is dan in een ander 'bakje' terecht genomen genaamd BESLUIT. De aanvraag is uit jouw werkstroom verdwenen.