



Duiding complexiteit

Input

13 augustus

Voorstel I Productie vanaf november i.c.m. beproeving en verbetering van ouderinteractie en onderzoek naar

V€ Aanleiding ng

1. Conclusie na verwerking van de eerste 108 is dat op deze manier doorgaan verantwoord opschalen niet haalbaar is. Zaken zijn complexer dan aanvankelijk gedacht. Hierdoor is een zeer intensieve behandeling noodzakelijk. De vereiste inzet van specialisten is groot.
2. Ook komen de meest schrijnende gevallen niet snel genoeg aanbod. Daarnaast zijn toezeggingen gedaan aan de Tweede Kamer en ontstaan nieuwe inzichten o.b.v. externe onderzoeken.
3. De SCT-risico's en -issues van 10 augustus geven vervolgens aan dat de onderstaande noodzakelijke randvoorwaarden voor de uitvoering ontbreken:
 1. Behandelkaders
 2. Bemensing
 3. Aangepaste opdrachtformulering
4. Dit zorgt ervoor dat een kwalitatieve productie niet kan starten op 1 september

Uitgangspunt

Uitgangspunt is een kwalitatieve en gedegen productiestart voorbereid met een doelgroepgerichte aanpak o.b.v. een heldere opdracht, voldoende bemensing en geaccordeerde behandelkaders. Dit is mogelijk per november 2020

Mitigerende maatregelen

1. Tot november zal de behandeling van een aantal ouders gestart worden teneinde de ouderinteractie, incl. de huidige behandelprocessen en –werkwijzen, iteratief te beproeven en verbeteren. Dit betekent dat de uiteindelijke werkwijze is afgestemd met ouders en aan hen ten goede komt. Hiervoor wordt een groep ouders betrokken in afstemming met BOINK, Ouderpanel en het SCT
2. Onderzoeken van mogelijkheden om het helpen van burgers rigoureus te versnellen door het in kaart brengen van een versimpeld beoordelingsproces – met een lichtere toets op het recht op herstel en grovere, ruimhartigere bepaling van de hoogte van het herstel

Kanttekeningen bij de maatregelen

1. Laten we vasthouden aan de richten, inrichten en verrichten aanpak vanuit geaccordeerde richtingen. Dit betekent dat voor de mitigerende maatregelen een gerichte en afgebakende opdracht nodig is. Daarop volgend kan impact worden bepaald (copafijth, maar ook impact op lopende inrichting UHT). Hierna kan gestart worden met ontwerp en implementatie
2. Het meeste belang voor de (zeer schaarse) kernfuncties van UHT ligt bij het inrichten van UHT. Echter gaat sinds juni disproportioneel veel aandacht van deze functiehouders uit naar andere activiteiten zoals Kamerdebatten en de 108. De maatregelen vragen wederom om disproportioneel veel aandacht van deze UHT-medewerkers. Dit brengt de inrichting en productie van UHT in gevaar. Daarom nagenoeg geen inzet van deze groep bij mit. maatregel 2

Benodigheden

1. Een akkoord op de maatregelen (incl. bijbehorende voorstellen en risico's – zie bijlage)
2. Een integrale en heldere opdrachtformulering voor UHT. De formulering wordt voorgesteld door UHT i.s.m. BCG en voor akkoord voorgelegd aan SCT
3. Verwezenlijking van de randvoorwaarden:
 - a. Voldoende kwalitatieve bemensing en akkoord op inzet/verschuiving van fin. middelen;
 - b. Met focus op één onderwerp voor de UHT-kernfuncties: inrichten van UHT of het iteratief beproeven en verbeteren ouderinteractie.
 - c. Helder behandelkaders
 - d. Voldoende prioritering binnen het IV-portfolio van Toeslagen
4. Impactbepaling o.b.v. de nieuwe opdracht door UHT
5. Tijdens uitvoering van mit. maatregel 1 is snelle besluitvorming/beleidsvaststelling ingeregeld

Complexiteit I Combinatie van regelingen, bredere problematiek ouders en spanning tussen *Integraal & Snel* verhogen de complexiteit

Toelichting

Voorbeelden

REDEN 1

Verschillende regelingen van toepassing op casussen

In casussen waar sprake is van ontvangen/teruggevorderde Toeslag in meerdere jaren kunnen meerdere regelingen van toepassing zijn voor specifieke jaren, en kan in sommige jaren geen enkele regeling van toepassing zijn.

Ouder heeft verzoek om herbeoordeling ingediend voor toeslagjaren 2014 en 2015. Voor deze ouder geldt dat er een O/GS indicatie aanwezig is. Deze casus kan nog niet verder in behandeling genomen worden doordat het beoordelings- en behandelkader O/GS, de O/GS tegemoetkoming nog niet berekend kan worden en het kader voor Integrale Behandeling ontbreekt

REDEN 2

Bredere problematiek dan initiële opdracht

De problematiek van de ouder is breder dan de scope van UHT: herstel en compensatie. Tijdens de behandeling en in contact met ouders komt de bredere problematiek aan bod en vergt tijd en aandacht. Zorgvuldige behandeling vraagt om interdepartementale samenwerking en afstemming met meerdere

Hierbij zijn vele situaties te onderkennen, waaronder casussen waarbij sprake is van een negatieve BKR registratie en gevolgen daarvan, schulden die zijn ontstaan al dan niet als gevolg van terugvordering Toeslagen en psychische gevolgen van het individu. Het zorgvuldig behandelen hiervan is complex, en voert verder dan uitsluitend herstel ihkv KOT.

REDEN 3

Tegenstelling ruimhartige benadering vs. Rekening houden met snel herstel/specifieke situaties

Tegenstelling ruimhartige benadering vs. Rekening houden met snel herstel/specifieke situaties maken dat het bestaande compensatiebesluit niet alle handvatten biedt voor specifieke casussen. Dit leidt tot nadere afstemming en doorlooptijd

Vb. Er zijn verschillende situaties waarin het recht op kinderopvangtoeslag tijdens het CAF-onderzoek binnen enkele maanden is hersteld. Individuele voorbeelden zijn: de ouder heeft wel een brief gehad waarin het voornemen tot stopzetting is geuit, doordat de ouder direct bezwaar maakte is de stopzetting niet geëffectueerd en is de toeslag uitbetaald gebleven. Bij de totstandkoming van het compensatiebesluit is geen rekening gehouden met "snel herstel". Aanpassing zou nodig zijn, maar kan gezien worden als een inbreuk op een ruimhartige benadering.

Complexiteit I Combinatie van regelingen, bredere problematiek ouders en spanning tussen *Integraal & Snel*

verhogen de complexiteit

Toelichting

Voorbeelden

REDEN 4

Spanning tussen zorgvuldige integrale vs. snelle beoordeling

De zorgvuldige, integrale, individuele beoordeling staat op gespannen voet met een snelle beoordeling. Vanuit de integrale behandeling wordt naar alle regelingen gekeken. Bij meerdere regelingen leidt dit tot een langere periode voordat ouders geholpen

vb. Ouder komt voor 2012 en 2013 in aanmerking voor compensatie vanwege betrokkenheid in een CAF 11-vergelijkbare zaak. Ouder heeft toegelicht dat ook in de jaren 2010 en 2011 de KOT op nihil is gesteld en wil graag dat we de aanspraak op KOT in deze jaren gaan herbeoordelen. De compensatie over 2012 en 2013 kan beoordeeld en berekend worden. Door ontbreken behandelkader integrale behandeling, individuele vooringenomenheid en hardheid kan de casus nog niet integraal worden behandeld.

REDEN 5

Casussen waarin voor 1 of meerdere jaren nog geen definitieve beschikking (DT) is vastgesteld

De Herstelregelingen gaan uit van de situatie in het verleden per Toeslagjaar, waarbij o.a. originele aanvraag, terugvordering, nihilbeschikking, bezwaar en eventuele kosten worden meegenomen. Indien geen DT is vastgesteld ontstaat complexiteit die

Vb. Een ouder heeft bij de start van het jaar een voorschot aangevraagd gebaseerd op een schatting (voorschot € 10.000). Het voorschot wordt tijdens het CAF-onderzoek gestopt door Toeslagen (voorschot €0) en later naar €6000 bijgesteld. Ouders die daarbij nog steeds een nihilstelling hebben, kunnen ten opzichte van bovenstaand voorbeeld in het voordeel zijn in de situatie dat zij eigenlijk lager recht zouden hebben dan waarop het voorschot was gebaseerd. Dit is echter niet zonder aanvullende beoordeling vast te stellen, wat niet past bij compensatiesystematiek

REDEN 6

Onvoldoende tijd voor vertaling van wetgeving naar beleid

Na vaststelling van geldende wetgeving is vertaling naar beleid en vervolgens behandelkaders nodig. Dit vergt veel aandacht, o.a. omdat situaties erg kunnen verschillen (her)beoordeling per casus of CAF-zaak vertraagt het bieden van een duidelijk resultaat

Vb. Ouder is betrokken in CAF-zaak, niet vergelijkbaar aan CAF 11. Ouder heeft zichzelf eerder al aangemeld voor herbeoordeling. De betrokken niet-vergelijkbare CAF-zaak wordt nog door de commissie van Wijzen (her)beoordeeld op groepsgewijze vooringenomenheid. Pas wanneer deze herbeoordeling is uitgevoerd, kan de casus verder beoordeeld en behandeld worden.