



UHT Mail-2-All

Nr. 33 – 30 maart 2021

Index

- Processen binnen UHT
- Voortgang 30K in 3 dashboards
- Tevredenheidsonderzoeken door Motivaction
- Webex Betaal- en verrekenoverzichten 1 april
- Erfgenaam kan in plaats treden van ouder, mits boedel niet verworpen
- Taskforce omgevormd tot Brede Hulp Team
- Aanpassing in Compensatietool – Vermindering wegens niet ingevorderde KOT
- Map 'Te Verzenden Brieven' per ongeluk verwijderd?
- UHT Menukaart Ondersteuning & UHT Menukaart Kennismanagement
- Media Overzicht Toeslagen
- Berichten en posts op Facebook
- Berichten website Toeslagen-Herstel



Berichten voor alle collega's

1) Processen binnen UHT

Bericht van: Programmabureau

Binnen UHT kennen we inmiddels een groot aantal processen dat gebruikt wordt om onze opdracht uit te voeren. Deze processen zijn ingericht en worden uitgevoerd.

Zoals jullie weten, hebben we te maken met een organisatie waarin de processen continu aan verandering onderhevig zijn. Doordat het proces toch efficiënter kan worden ingericht of als de omgeving eist dat we verandering moeten doorvoeren, zoals laatst de aanpassing hardheidsregeling. Of we krijgen een opdracht erbij voor wat betreft de compensatie voor NIET-KOT toeslagsoorten (huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget).

Om deze veranderingen ietwat gestructureerd te laten verlopen en over de volle breedte te implementeren, kennen alle processen een proceseigenaar (MT-lid), een gedelegeerd proceseigenaar (TL'er), een procesregisseur (CR) en een VaCo. Wanneer wijzigingen nodig zijn binnen een proces worden deze met de 4 rollen besproken en bij akkoord van de proceseigenaar doorgevoerd. Wanneer nieuwe opdrachten moeten worden ingericht, heeft het programmabureau daar een grote rol in. Het kan zijn dat een aparte organisatie wordt ingericht om de opdracht uit te voeren (zoals bij 30K) waarbij iedereen die zich voor 15 februari gemeld heeft, voor 1 mei een bericht krijgt.

Wie welke rol vervult, is opgenomen in een overzicht, dat op de kennisbank beschikbaar is. Bij wijzigingen wordt een actuele versie beschikbaar gesteld. Centrale Regie neemt het beheer voor hun rekening. Uiteraard zijn wij er met z'n allen verantwoordelijk voor, dat CR de lijst actueel kan houden. Wanneer het overzicht niet meer actueel is, stuur je een mail naar de TL van CR (momenteel) zodat het overzicht kan worden bijgewerkt.

Ieder proces wordt continu verbeterd om het proces zo optimaal mogelijk te laten functioneren.

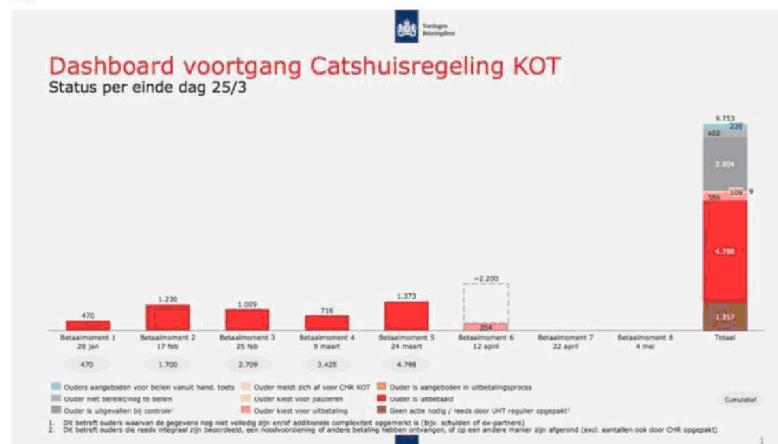
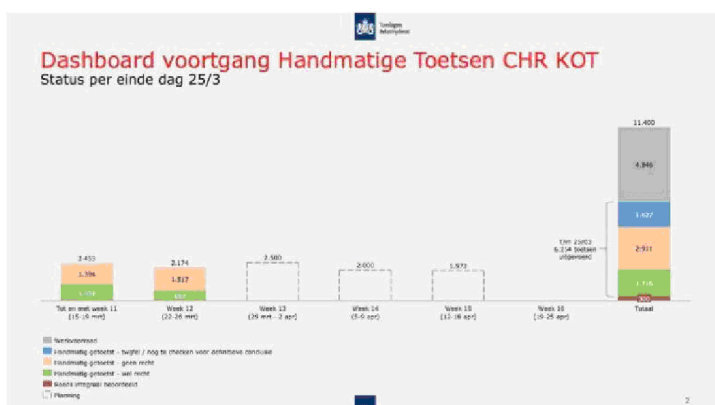
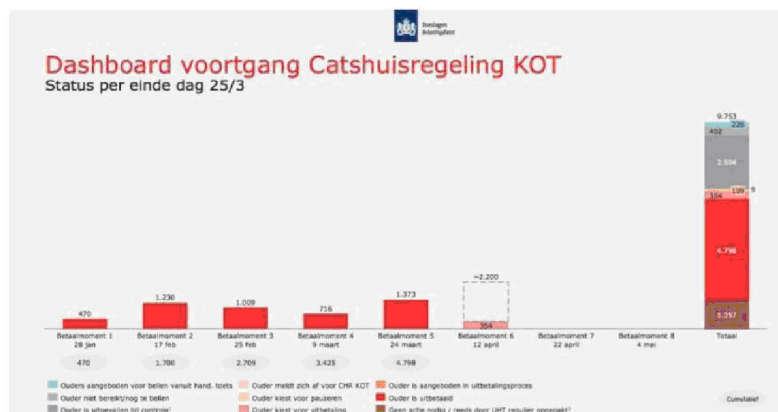
Wijzigingen/wensen, klein of groot, meld deze bij de gedelegeerd proceseigenaar. Deze zal samen met de andere rollen kijken of een wijziging/wens relevant is en er ruimte is om deze door te voeren. Het overzicht Proceseigenaren is te vinden op de Kennisbank onder: A. Algemene kennis > 01. Overzichten > e. Organisatie

Heb je hierover nog vragen, neem dan contact op met [Centrale Regie](#).

[Terug](#)

2) Voortgang 30K in 3 dashboards

Bericht van:



Afgelopen vrijdag heeft het SCT besloten de ouders bij wie we op basis van de data-analyse of de handmatige toets vooralsnog geen aanwijzing zien om € 30.000 uit te betalen voor 1 mei een brief sturen om ze daarover te informeren. De brief zal in drie delen verstuurd worden. Volgende week krijgen 1.000 ouders de brief. Dit aantal is lager dan de volgende delen (naar schatting 2x 3.500) om het effect van de brief op onder andere het aantal telefoontjes naar het Serviceteam te zien. Zodra de brief verstuurd wordt zetten we deze ook op de website.

De brief is geen beschikking omdat de lichte toets geen 100% uitsluitel geeft. Een integrale beoordeling doet dat wel, en daarom sturen we pas na de integrale beoordelingen beschikkingen uit. Dit betekent onder andere,

dat ouders naar aanleiding van de beschikking bezwaar kunnen maken. Alle ouders die nu de brief krijgen gaan we na 1 mei integraal beoordelen, op volgorde van aanmelding.

[Terug](#)

3) Tevredenheidsonderzoeken door Motivaction

Bericht van: Ouderinteractie en Centrale Regie

Om onze dienstverlening te verbeteren vragen wij ouders mee te werken aan een tevredenheidsonderzoek. Deze onderzoeken worden telefonisch uitgevoerd door Motivaction, waarbij ze ingaan op de ervaringen van ouders over het hele traject, de communicatiemiddelen en ervaringen met hun PZB's.

Helaas hebben we nog niet het gewenste aantal onderzoeken bereikt. Dit zou kunnen komen doordat het niet goed genoeg terugkomt in de bescrpts. Graag jullie aandacht voor het volgende.

Hierbij willen we jullie oproepen om na een telefoongesprek de ouder te vragen of ze willen meewerken aan een tevredenheidsonderzoek. Het gaat met name om ouders die integraal behandeld zijn en een uitkomst/beschikking zullen krijgen of hebben gekregen.

Maak in TVS een notitie aan met de hashtag #toestemming tevredenheidsonderzoek wanneer de ouder aangeeft mee te willen werken aan het onderzoek. Deze ouders worden dan teruggebeld door Motivaction.

Bovenstaande is vanaf vandaag opgenomen in de integrale bescrpts (uitkomstfase) en staan op de kennisbank onder: *Kennis > B. Kennis per (deel)proces > 08. Verwerking oordeel en uitvoering regelingen > g. brieven en bescrpts per ouderinteractiefase*

Het gaat om de volgende bescrpts:

- Bescrpt 7 – Definitieve compensatiebeschikking
- Bescrpt 8 - Hardheidsbeschikking
- Bescrpt 9 – OGS beschikking
- Bescrpt 10 – Afwijzing voor regelingen

[Terug](#)

4) Webex Betaal- en verrekenoverzichten 1 april

Bericht van: Interne Communicatie,

Afgelopen maandag heeft iedereen binnen UHT een uitnodiging gekregen voor de webex aankomende donderdag over Betaal- en verrekenoverzichten.

Voor wie is deze webex specifiek interessant en wat gaan we doen?

Het opstellen en controleren van een betaal- en verrekenoverzicht, kost UHT B&I veel tijd en daarom is het belangrijk het aantal aanvragen (en het aantal jaren waarover uitgevraagd wordt), zo scherp mogelijk te doen en ook beperkt te houden.

Doel is om - met name - PZB's te informeren over hoe een betaal- en verrekenoverzicht moet worden gelezen en geïnterpreteerd, ook om het beter met de ouders te kunnen delen.

Er wordt een gebruikerskaart en een powerpoint-presentatie met notities vooraf aan alle PZB's beschikbaar gesteld, zodat zij hier reeds kennis van kunnen nemen. Deze wordt woensdag 31 maart aan het einde van de middag verstuurd. De presentatie zal worden gedaan door collega's van B&I, maar er zal ook collega vanuit Vaktechniek aansluiten om eventuele vragen te beantwoorden. Vragen gaan via chat en zullen we zoveel mogelijk meenemen tijdens de webex. Andere vragen worden achteraf beantwoord.

[Terug](#)

5) Erfgenaam kan in plaats treden van ouder, mits boedel niet verworpen

Bericht van: Vaktechniek

Indien een aanvrager van de kinderopvangtoeslag is overleden, dan kan de erfgenaam een verzoek om herbeoordeling indienen, mits de erfgenaam de nalatenschap niet heeft verworpen.

De herbeoordeling komt op naam van de overleden aanvrager te staan. Bij de berekening wordt dus geen rekening gehouden met een mogelijke onderverdeling tussen de erven.

We betalen uit aan de aanvrager of zoals in voornoemde situatie aan de erven van deze aanvrager. Hierbij wordt het rekeningnummer gebruikt van de erven of het rekeningnummer van de ouder waar de erven toegang tot hebben.

Bij behandeling van een dergelijk dossier dient door de PZB contact opgenomen te worden met zijn vta of vaco.

[Terug](#)

6) Taskforce omgevormd tot Brede Hulp Team

Bericht van: Brede Hulp Team,

Met ingang van 29 maart 2021 is de Taskforce omgevormd tot het Brede Hulp Team. Het Brede Hulp Team zal naast het dagelijks beoordelen van de aanvragen voor de Noodvoorziening en de Urgente cases zich bezig gaan houden met het ondersteunen van ouders richting gemeenten en vragen van gemeenten beantwoorden over UHT.

De 12 nieuwe medewerkers hebben veelal een ervaring binnen het sociale domein opgedaan, kennis die zij heel goed kunnen inzetten bij hun nieuwe werkzaamheden. De medewerkers worden onderverdeeld in 4 regio's: noord, oost, zuid en west. Zodra bekend is wie in welke regio gaat werken zullen we dit op de kennisbank zetten.

Wat gaan de behandelaren Brede Hulp Team doen?

De medewerkers van het Brede Hulp Team gaan samen met gemeenten ouders ondersteunen op het gebied van brede hulpverlening. Juist wanneer er sprake is van acute nood. Zij zullen de ouders en de PZB hier zo goed mogelijk in begeleiden. Voorlopig dient een PZB (als eerste stap) de lijst met contactpersonen per gemeente te raadplegen als hij/zij een ouder in contact brengt met de gemeente. Mocht een PZB aanvullende vragen hebben, er niet uitkomen met een gemeente of andere ondersteuning voor de ouder nodig hebben, dan kan hij/zij zich wenden tot het Brede Hulp Team.

Hoe neem je contact op met het Brede Hulp Team?

Voor de Noodvoorziening en Urgente cases kan dit via de [UHT Taskforce Postbus](#). Indien er sprake is van zeer acute nood vermeld dan ook SPOED in het onderwerp van de mail.

Voor overige op brede hulp betrekking hebbende vraagstukken kan dit via de [UHT ODG Postbus](#).

[Terug](#)

7) Aanpassing in Compensatietool – Vermindering wegens niet ingevorderde KOT

Bericht van: Centrale Regie,

Een aantal collega's heeft aangegeven dat in sommige gevallen de berekening van de compensatie (voor een jaar) in de Compensatietool negatief uitkomt door de post "Vermindering wegens niet ingevorderde KOT".

De Compensatietool zal worden aangepast zodat dit probleem niet meer voorkomt. Helaas lukt het niet meer om deze aanpassing mee te nemen in de nieuwe release en daarom wordt gevraagd om voor nu onderstaande oplossing toe te passen en de post "Vermindering wegens niet ingevorderde KOT", indien nodig, zelf af te toppen.

Voor de eventuele aftopping zijn de volgende gegevens van belang t.w.:

Compensatiebedrag (=voor-na)	€ 6.752,00
Afgetopt op Compensatiebedrag	€ 0,00
Vermindering wegens niet ingevorderde KOT	€

Let op: bedrag 1 -/- (2+/-3) mag niet kleiner zijn dan € 0,-.

In onderstaande voorbeelden wordt aangegeven wat het **maximale bedrag** is van bedrag 3 "Vermindering wegens niet ingevorderde KOT". Vanzelfsprekend kijk je eerst naar het openstaande bedrag volgens opgaaf LIC. Is dit bedrag hoger dan het maximale bedrag dan dien je dus zelf af te toppen.

In onderstaande voorbeelden is het openstaande bedrag volgens opgaaf LIC € 4.000,- en compensatiebedrag € 6.752 (zie afbeelding)

Voorbeeld 1

"Afgetopt op Compensatiebedrag" is € 3.000.

Uitwerking: € 6.752 (bedrag 1) -/- € 3.000 (bedrag 2) = € 3.752 max. bedrag 3 (anders negatief).
(in plaats van € 4.000 (opgaaf LIC) vul je nu dus in € 3.752)

Voorbeeld 2

"Afgetopt op Compensatiebedrag" is € 6.752.

Uitwerking: € 6.752 (bedrag 1) -/- € 6.752 (bedrag 2) = € 0 max. bedrag 3 (anders negatief).
(in plaats van € 4.000 (opgaaf LIC) vul je nu dus in € 0)

Voorbeeld 3

"Afgetopt op Compensatiebedrag" is € 1.000.

Uitwerking: € 6.752 (bedrag 1) -/- € 1.000 (bedrag 2) = € 5.752 max. bedrag 3 (anders negatief).
(invullen € 4.000 (opgaaf LIC) want is lager dan € 5.752 max. bedrag 3)

Indien de PZB bedrag 3 "Vermindering wegens niet ingevorderde KOT" heeft afgetopt stuurt de PZB meteen na het bericht dat berekening is goedgekeurd een email naar de [UHT Betalingen Postbus](#) met kenmerk "afgetopt-BSN-ja(a)r(en)". Hierdoor wordt voorkomen dat de berekening wordt afgekeurd door LIC wegens verschil met opgaaf LIC.

[Terug](#)

8) Map 'Te Verzenden Brieven' per ongeluk verwijderd?

Bericht van: Centrale Regie/Centraal Printen UHT

De map **Te verzenden brieven** op *Centraal Printen UHT* is vanochtend (30-03-2021) door iemand verwijderd. Alle brieven die in deze map stonden zijn weg. Gelukkig staan deze brieven nog wel in de map **Bestanden**, maar is het niet duidelijk welke brieven nog verzonden moeten worden. Alle brieven tussen 9:30 - 11:50 uur zijn hierdoor niet geprint en verzonden.

Bij deze de oproep aan alle medewerkers om in de map **Bestanden** te controleren of hun brief op vergrendeld staat, dat betekent dat de betreffende brief wel is verzonden. De brieven die niet vergrendeld zijn, zijn uiteraard niet verzonden en dienen nogmaals aangeboden te worden in de map **Te verzenden brieven**.

Bij deze nogmaals het verzoek om voorzichtig om te gaan met de bestanden en mappen op *Centraal Printen UHT*

Heb je hierover een vraag? Stuur een mail naar de [Postbus Centraal Printen](#)

[Terug](#)

9) UHT Menukaart Ondersteuning & UHT Menukaart Kennismanagement

Bericht van: UHT Opleidingen en HR,

Graag informeren wij je over de [UHT - Menukaart Ondersteuning](#), deze menukaart staat in de trainingsmaterialen map op Connect People. Hier kan je informatie vinden over persoonlijke ondersteuning en HR gerelateerde zaken. Daarnaast is er ook de [UHT - Menukaart Kennismanagement](#). Op deze menukaart staat een overzicht van de verschillende opslaglocaties die binnen UHT gebruikt worden en welke documenten je waar kan vinden en opslaan. De menukaart laat zien bij wie je terecht kan met welke vragen, inclusief een overzicht met de belangrijkste postbussen.

[Terug](#)

10) Media Overzicht Toeslagen

Bericht van Interne Communicatie, bron: Media Overzicht Belastingdienst, KI&S Team Webcare Monitoring

FSV

Ongeveer 240.000 belastingplichtigen krijgen de komende maanden van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen te horen dat hun gegevens in de zogeheten fraudesignaleringsvoorziening (FSV) hebben gestaan. Dat bericht verscheen op de site van de Rijksoverheid. De Belastingdienst 'betuigt spijt' in de brief omdat de zogeheten 'fraudesignaleringsvoorziening' niet voldeed aan de Europese privacywet AVG. Eerder werd geschat dat er zo'n 180.000 mensen op de lijst stonden. De Belastingdienst geeft aan dat de meeste mensen geen gevolgen hebben ondervonden van de registratie. 'Bij een nog onbekend aantal is mogelijk een verzoek om een betalingsregeling of minnelijke schuldsanering automatisch afgewezen, omdat zij in de fraudesignaleringsvoorziening stonden', aldus de dienst. In maart krijgen de eerste 2000 mensen een brief. In de media werd het bericht opgepakt door onder meer [De Telegraaf](#), [FD](#), [NU.nl](#), [AV](#) en regionale media als [RTV Westerwolde](#) en [112 Apeldoorn](#).

Op het artikel van NU.nl verschenen 121 reacties met gemengd sentiment. Enerzijds is er kritiek op het gebruik van FSV, anderzijds stellen anderen dat veel mensen ook wél terecht op de lijst stonden. Ook vragen mensen zich af wat andere instanties die gegevens van de Belastingdienst over de FSV hebben ontvangen, nu met die gegevens gaan doen.

Compensatie

Staatssecretaris Van Huffelen heeft aan de Tweede Kamer laten weten dat ongeveer 5.000 in de toeslagenaffaire gedupeerde ouders de compensatie van 30.000 euro hebben ontvangen. Van Huffelen geeft aan daarmee op koers te liggen om alle ouders die zich hebben aangemeld uiterlijk 1 mei te hebben gecompenseerd.

In totaal hebben zich een kleine 25.000 gedupeerde ouders gemeld voor de regeling. Volgens Van Huffelen is de helft daarvan inmiddels beoordeeld via een zogeheten 'lichte toets'. Daarbij is gekeken of ze inderdaad kinderopvangtoeslag hebben ontvangen en of ze kinderen hebben. Dat heeft ertoe geleid dat in 8500 gevallen is vastgesteld dat er recht is op compensatie.

In zo'n 4000 gevallen is vastgesteld dat ze geen recht hebben op de 30.000 euro, bijvoorbeeld omdat niet gebleken is dat ze kinderen hebben. Soms gaat het om mensen die gecompenseerd willen worden omdat ze in de problemen zijn gekomen door andere vormen van toeslag, zoals huur- of zorgtoeslag.

Het nieuws werd onder meer gedeeld door [AD](#), [RTL Nieuws](#), [NOS](#), [De Telegraaf](#), [Linda](#), [Radar](#), [TaxLive](#), [Nationale Onderwijsgids](#) en [Het Parool](#).

Er verscheen een bericht over het nieuws op de [Facebookpagina](#) van Herstel Kinderopvangtoeslag. Daarop verschenen 135 reacties met overwegend negatief sentiment. Veel mensen die reageren, uiten hun onvrede over het tempo van de compensatie of over het feit dat ze afgewezen zijn voor de lichte toets.

Ook op het Twitter-account van staatssecretaris Van Huffelen verscheen een [bericht](#) over het nieuws. Daarop verschenen 45 reacties, met ook hier overwegend negatief sentiment. Veel mensen reageren kritisch op de gebruikte criteria voor de compensatie.

11) Berichten en posts op Facebook

Bericht van: Interne Communicatie

- 30 maart: [Wat als ik recht heb op meer geld dan de 30.000 euro?](#)
- 29 maart: [Meld je aan en stuur je vraag in voor Ouderwebinar 8 april](#)
- 26 maart: [Hoe zit het met de pauzeknop en aanmaningen?](#)

[Terug](#)

12) Berichten website Toeslagen-Herstel

Bericht van: Interne Communicatie

- 29 maart: [Uitnodiging Ouderwebinar 8 april](#)

[Terug](#)

Over deze Mail 2 All:

Wil je iets in deze Mail 2 All meegestuurd hebben? [Lees dan hier hoe je input levert.](#)

Op zoek naar eerder Mail 2 All berichten? [Hier staan ze bij elkaar.](#)

Heb je vragen over Interne Communicatie? [Mail](#)