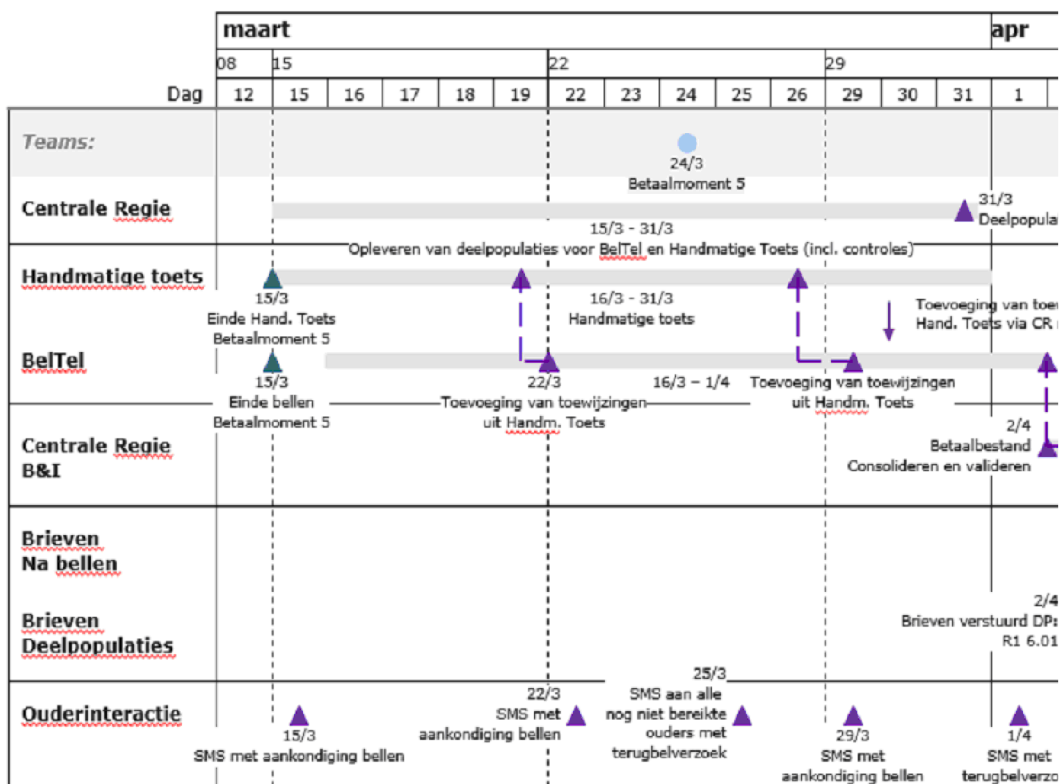




Catshuisregeling KOT: Overzicht

Kritieke pad betaalmoment 6 – 12 april

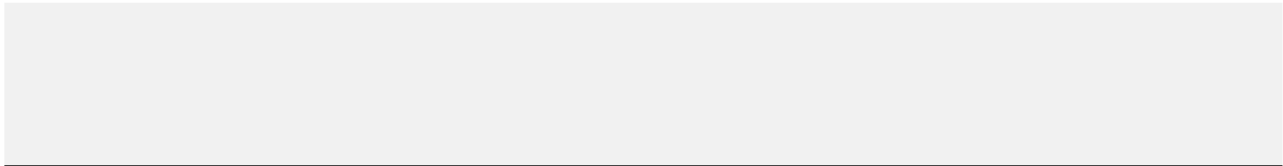


#	Toelichting
101	Bij bezwaar op brief met mededeling dat lichte toets nog geen aanwijzing is voor compensatie - SCT besluit om voor de korte tekst te gaan met verwijzing naar website omdat het anders voor ouders verwarrend is
100	Akkoord met voorstel om ouders geen negatieve beschikking te sturen na de handmatige toets - De lichte toets geeft geen 100% uitsluitel. Een integrale beoordeling doet dat wel, en daarom sturen we pas na de integrale beoordelingen beschikkingen uit
99	Akkoord om integrale beoordeling via volgorde van aanmelding te laten lopen (net zoals nu gebeurt)

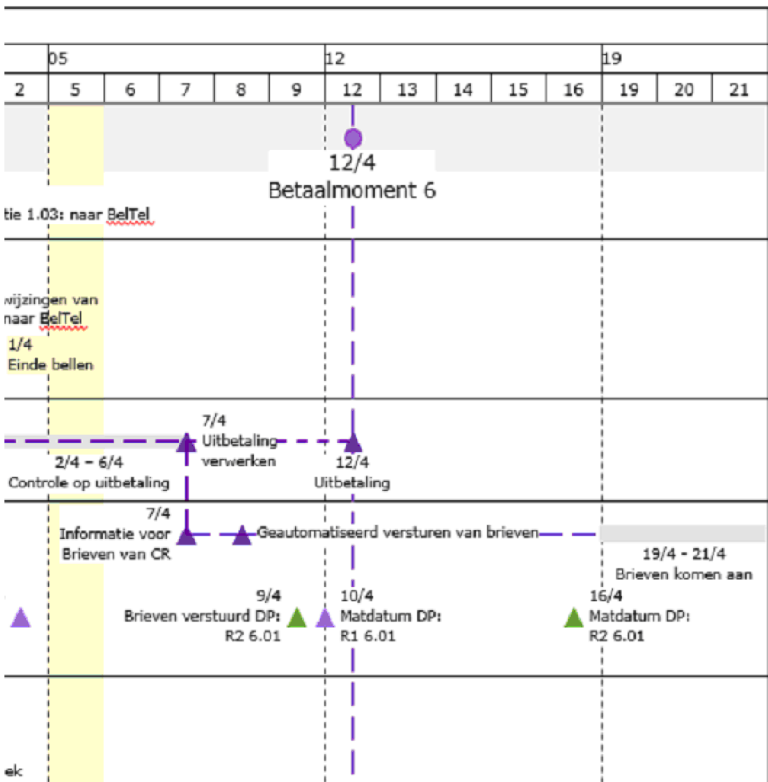
98	Brief naar ouders waarbij na lichte toets nog geen aanwijzing is voor compensatie met aantal tekstuele aanpassingen akkoord - Nog duidelijker opnemen dat deze brief geen besluit is en dat er geen bezwaar gemaakt hoeft te worden - Terugvorderingen kunnen alleen ontstaan door een hoger inkomen of minder opvanguren. Graag dat opschrijven ipv 'anders'
97	Niet bereikte ouders: - Nog één keer tot nu toe niet bereikte ouders aanbieden aan beltel - Massabrief uitsturen aan groep na volgende belronde

Hoogste risico's

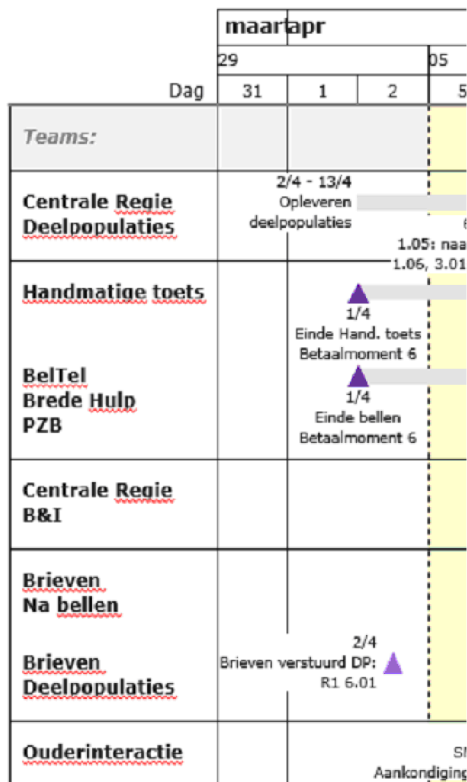
ID	Beschrijving
75	Veel activiteiten belanden bij dezelfde persoon/personen, wat kan leiden tot overbelasting en de kans op fouten maken vergroot
85	Afwijzingen van de handmatige toets dienen voor 1 mei per brief geïnformeerd te worden. Handmatige toets loopt echter door tot 23 april waarmee niet gegarandeerd kan worden dat de brief voor 1 mei op de



Kritieke pad beta



Onderwerp	Bron
Brieven	SCT 1 april
Handmatige toets	SCT 26 maart
Aanpak ouders	SCT 26 maart



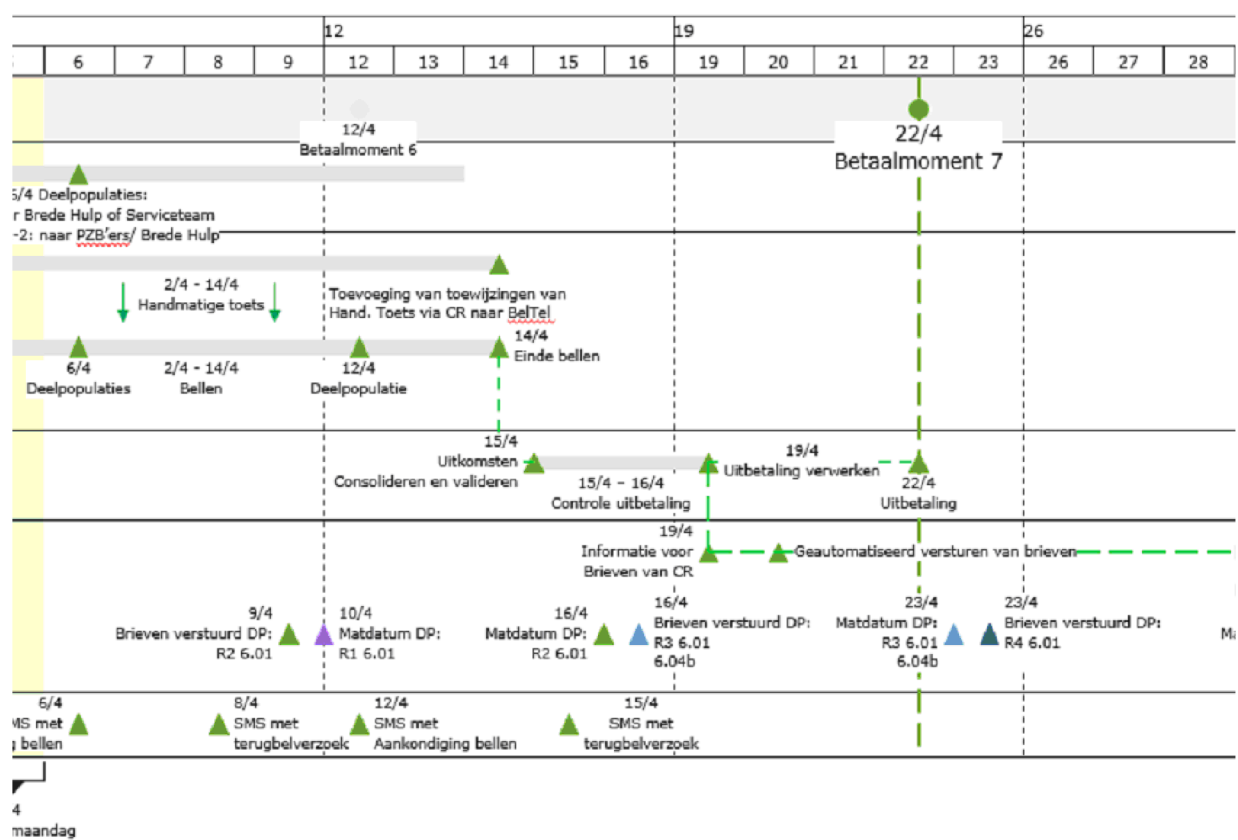
Brieven	SCT 26 maart
Niet bereikte ouders	MT 19 maart

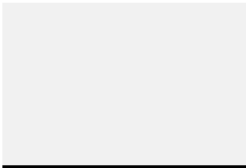


kan leiden tot overbelasting en de kans op fouten maken vergroot

ief geïnformeerd te worden. Handmatige toets loopt echter door tot
oor 1 mei op de mat valt.

almoment 7 – 22 april





29	30
29/4 - 30/4	
Brieven komen aan	
30/4	
atdatum DP: ▲	
R4 6.01	



Risicolog

#	Issue of risico	Ingebracht op Werkgroep
75	Risico	3/4/2021 Algemeen

85	Risico	4/2/2021 Brieven
----	--------	------------------

38	Risico	1/28/2021 AO/IC
----	--------	-----------------

63	Risico	2/10/2021 AO/IC
----	--------	-----------------

7 Risico	1/22/2021 P&O
13 Risico	1/25/2021 P&O
14 Risico	1/25/2021 P&O
16 Risico	1/26/2021 Algemeen
19 Risico	1/26/2021 Algemeen
27 Risico	1/26/2021 AO/IC
37 Risico	1/27/2021 AO/IC

46 Risico 2/2/2021 P&O

48 Risico 2/2/2021 Vaktechniek

49 Risico 2/2/2021 Vaktechniek

50 Risico 2/2/2021 Vaktechniek

51 Risico 2/2/2021 Vaktechniek

52 Risico 2/2/2021 Vaktechniek

53 Risico 2/2/2021 Vaktechniek

58 Risico 2/3/2021 P&O

61 Risico 2/4/2021 Algemeen

64 Risico 2/12/2021 P&O

70 Risico 2/23/2021 Brieven

79 Risico 3/19/2021 P&O

80 Risico 3/26/2021 Data

81 Risico 4/2/2021 P&O

82 Risico 4/2/2021 Algemeen

76 Risico 3/11/2021 Uitvoering

78 Risico 3/11/2021 Uitvoering

9 Risico 1/22/2021 P&O

17 Risico 1/26/2021 AO/IC

18 Risico 1/26/2021 Algemeen

25 Risico 1/26/2021 P&O

45 Risico 2/2/2021 Algemeen

47 Risico 2/2/2021 Vaktechniek

59 Risico 2/3/2021 AO/IC

69 Risico 2/23/2021 Brieven

4 Risico 1/22/2021 P&O

29 Risico 1/27/2021 Communicatie

32 Risico 1/27/2021 Communicatie

42 Risico 1/29/2021 Data

71 Risico 2/26/2021 Data

54 Risico	2/2/2021 AO/IC
72 Risico	2/26/2021 Algemeen
77 Risico	3/11/2021 Uitvoering
6 Risico	1/22/2021 P&O
57 Risico	2/3/2021 P&O
73 Risico	3/2/2021 OI
74 Risico	3/5/2021 P&O
1 Risico	1/26/2021 OI
2 Risico	1/26/2021 OI
3 Issue	1/26/2021 P&O
5 Risico	1/22/2021 P&O
8 Risico	1/22/2021 P&O
10 Risico	1/22/2021 P&O

11	Risico	1/22/2021 P&O
12	Risico	1/22/2021 P&O
15	Risico	1/26/2021 Data
20	Risico	1/26/2021 AO/IC
21	Risico	1/26/2021 AO/IC
22	Risico	1/26/2021 AO/IC
23	Risico	1/26/2021 Data
24	Risico	1/26/2021 AO/IC
26	Risico	1/26/2021 AO/IC
28	Risico	1/27/2021 Communicatie

30 Risico	1/27/2021 Communicatie
31 Risico	1/27/2021 Communicatie
33 Risico	1/27/2021 Communicatie
34 Risico	1/27/2021 Communicatie
35 Risico	1/27/2021 Communicatie
36 Risico	1/27/2021 AO/IC
39 Risico	1/29/2021 Data
40 Risico	1/29/2021 Data
41 Risico	1/29/2021 Data
43 Risico	1/29/2021 P&O
44 Risico	1/29/2021 P&O
44 Risico	1/29/2021 OI
55 Issue	2/3/2021 P&O
56 Risico	2/3/2021 P&O
60 Risico	2/4/2021 Algemeen

62 Risico	2/4/2021 AO/IC
65 Risico	2/16/2021 Data

66 Risico	2/16/2021 Data
-----------	----------------

67 Risico	2/18/2021 P&O
-----------	---------------

68 Risico	2/23/2021 Brieven
-----------	-------------------

Risico: Gebeurtenis of situatie die zich in de toekomst voor kan doen en gevolgen heeft/ kan hebben voor het project. Bij realisatie wordt dit een issue.

Issue: Een niet-geplande gebeurtenis, situatie of conditie die niet kan worden vermeden of al opgetreden is en mitigerende maatregelen vereist.

Beschrijving

Veel activiteiten belanden bij dezelfde persoon/personen, wat kan leiden tot overbelasting en de kans op fouten maken vergroot.

Prioriteit

1

Afwijzingen van de handmatige toets dienen voor 1 mei per brief geïnformeerd te worden. Handmatige toets loopt echter door tot 23 april waarmee niet gegarandeerd kan worden dat de brief voor 1 mei op de mat valt.

1

Risico dat een ouder 2x 30.000 uitbetaald krijgt (via het ouders in nood Catshuisregeling proces en standaard Catshuisregeling proces).

1

Op dit moment wordt er op een foutgevoelige wijze betalingsopdrachten opgesteld en gedeeld met de afdeling die de daadwerkelijke betaling uitvoert. Er wordt gewerkt in een gedeeld Excelbestand waar iedereen met toegang tot een gedeelde omgeving het bestand kan openen en wijzigen. Daarnaast kan het bestand verwijderd worden of zoek raken, et cetera. Het is dus foutgevoelig en gemakkelijk aan te passen door kwaadwillenden. Vor nu accepteert UHT dit risico dat medewerkers met toegang tot betaalbestanden betaalgegevens kunnen aanpassen.

1

Er starten externe kandidaten die o.b.v. VOG afgewezen zouden worden, aangezien de VOG procedure +/-4 weken duurt

2

Bestuursrecht aanbesteding (Brunel, DPA, Eiffel, Yacht, Usg legal professionals, Van Berkel) contract loopt tot 1 juli 2021. Als er na 1 juli PZB'er ingezet worden, dan dienen de contracten tijdig verlengt te worden.

2

Perceel 3 (tactisch perceel (Tot 13), bic, conclusion, ates). Loopt tot half feb, nieuwe contracten pas 3e kwartaal

2

Populatie van uit te betalen ouders is groter dan verwacht, waardoor de planning en deadline van 1 mei onder druk staat

2

Onduidelijke belegging van taken en verantwoordelijkheden tussen de teams, waardoor er zaken tussen de teams blijven liggen of dubbel worden gedaan.

2

De kwestie omtrent ouders uitbetalen met schulden is nog niet opgelost waardoor deze ouders niet opgepakt kunnen worden.

2

Risico op gebrek aan kennis bij de nieuw gestarte PZBers: De 60 nieuwe PZBers dienen adequaat ondersteund te worden door de 15 expert PZBers zodra zij gestart zijn met het uitvoeren van de lichte toetst wegens gebrek aan ervaring "on the job"

2

Zijn er medewerkers aangenomen die niet onafhankelijk zijn m.b.t. UHT / Catshuisregeling (bv. zelf in de doelgroep vallen of familieleden hebben etc.?) of reden zien om naar de media te stappen met vertrouwelijke informatie.

2

Risk appetite kan niet naar lieverlee worden aangepast. Elke bijstelling betekent in juridische zin een risico voor de gelijke behandeling. Bijv. als er op 1 februari een risicomarge van 20% wordt geaccepteerd en over drie maanden 10%, betekent dat dat 10% van de populatie nu hypothetisch ten onrechte uitbetaald hebben gekregen. En omgekeerd: dat ouders die zich in dezelfde omstandigheden bevinden over drie maanden, óók recht hebben op uitbetaling. Risico: ongelijke behandeling van gelijke gevallen. Data laten (vooralsnog) weinig ruimte voor nuance. Standpunten afgestemd tot op het hoogste niveau lijken niet te worden meegenomen. Bijv. een terechte terugvordering leidt niet tot compensatie. Risico: dit wordt niet meegenomen in data en dus niet in de uitbetaling.

2

2

Percentage fouten kan niet worden vastgesteld als geen inhoudelijke toets heeft plaatsgevonden. Risico: percentage fouten is onjuist.

2

Posten met een lopend bezwaar of (hoger) beroep worden niet uitgefilterd. Risico: onterechte uitbetaling.

2

Onduidelijk hoe strafrechtelijke vervolging wordt meegenomen. In het systeem is alleen een onherroepelijke strafrechtelijke veroordeling een factor. Risico: uitbetaling aan ouders tegen wie een strafrechtelijk onderzoek (vanwege welke verdenking dan ook) is ingesteld. Politiek afbreukrisico.

2

Posten die bij Intensief Toezicht en Beroep bekend staan als notoire probleemposten die ondanks dat ze geen aanspraak (meer) maken hun zaak zodanig hebben gecompliceerd dat het beeld dermate vertroebeld is dat je ze niet direct meer herkent. Risico: onterechte uitbetaling.

2

Er is een tijdelijke fysieke locatie geregeld, waarbij het risico bestaat dat het niet mogelijk is om huisvesting Corona-proof te regelen, en met voldoende werkplekken.

2

Op basis van lichte toets kunnen we niet beoordelen, daarvoor door naar integrale beoordeling. Kan leiden tot een groot aantal integrale beoordelingen, die mogelijk niet voor 1 mei kunnen worden afgerond.

2

Door de versnelde werving en selectie procedure van de reeds gecontracteerde externen en de lopende werving voor regulier PZB'er maakt dat zij aangeven dat er niet genoeg uitdaging in de functie en ze liever bij regulier worden gezet

2

Het is voorgevallen dat er brieven zijn verstuurd met vermelding van een verkeerde uitbetaling. Risico dat er brieven worden verstuurd met een verkeerde inhoud.

2

Cruciale medewerkers die snel dienen te starten hebben niet direct een laptop. Instroom is sneller dan de PSU autorisaties en aanvragen. Risico op onrechtmatig gebruik van belastingdienst middelen op andermans account.

2

Kwestie omtrent partnerschappen is complex. Risico: uitsluitel voor 1 mei kan niet gegarandeerd worden.

2

Door de snelheid waarmee de Handmatige toetsers door de werkvoorraad heengaan, kan er onrust op de werkvloer ontstaan omdat niet duidelijk is wat er van hen wordt verwacht.

2

Overeenstemming dient plaats te vinden met UHT regulier over de transitie die er dient plaats te vinden. Dit kan onrust creëren bij de werknemers waarvan hun toekomstige plek onduidelijk is. 2

TVS wordt niet altijd correct gevuld met werkopdrachten, wat kan leiden tot verkeerd ingevulde of ontbrekende werkopdrachten.

Hierdoor loop je het risico op:

- Onjuiste of onvolledige registratie van uitkomsten per BSN, waardoor ouders mogelijk uit het oog worden verloren of niet worden opgevolgd 1
- Incorrecte en fluctuerende rapportage richting SCT

De track&trace voor de Handmatige toets is nog niet ingericht, waarmee de rapportage niet goed verloopt.

1

Reputatieschade en/of moeilijker geschikte kandidaten vinden omdat opleiding en werkzaamheden op kantoor plaatsvinden

2

Veel losse lijsten van populaties - onduidelijk wat de inhoud er van is. Risico op het missen van mensen.

2

Door de snelheid van de besluiten komt de zorgvuldigheid in uitvoering en communicatie tussen de teams in het geding

2

De lichte toets is nog niet uitgewerkt waardoor het niet duidelijk is wat er in de werkinstructies moet komen te staan. Dit zorgt ervoor dat het opleveren van de werkinstructies niet haalbaar is, en de voorbereiding voor de opleiding van de lichte toets niet kan plaatsvinden.

2

Kunnen (nieuwe en bestaande) medewerkers (van UHT of BelTel) bepaalde details inzien / expoteren / aanpassen in systemen (zoals TVS) die niet wenselijk zijn? Bv alle opgeslagen in CP en in mappenstructuur

2

Beleid zegt: uitbetaling 30k ná lichte toets. Systemen toetsen niet; enkel de lichte toets wordt als een toets in het licht van het beleid gezien. Risico: aan het beleid wordt niet voldaan.

2

We kunnen niet met alle 'inflows' (bv. gemeente houdt betaling tegen of ouder belt BelTel zelf) rekening houden als we aan huidige tijdslijnen/aantallen willen vasthouden.

2

Er is voorgevallen dat er dubbele brieven zijn verstuurd.

2

Mogelijkheid bestaat dat kwaliteit van de interne medewerkers die zich vrijwillig inzetten bij UHT niet voldoet aan de gewenste standaard en dat zij niet kunnen worden afgewezen
Ouders die geen gehoor krijgen via Serviceteam en PZB, zoeken hun weg via de social-kanalen (Facebook, Twitter). Dit betekent een extra beslag op webcare. Veel van hun vragen zullen daar niet kunnen worden beantwoord, waarmee ouders in een loop richting Serviceteam en PZB terechtkomen.

3

3

Bewindvoerders krijgen het geld op hun rekening gestort zonder dat ze dit gelijk kunnen plaatsen. De bewindvoerders kunnen hier over gaan bellen.

3

Terugkoppeling van toestemming ouders om uit te betalen en terugkoppeling van ontvangen betaling dient te worden vastgelegd, om bijv. dubbele betalingen te voorkomen

3

Betalingsdata vanuit CR is niet compleet (spoedbetalingen, eerste betaling en betaling uit integrale beoordeling), met risico dat er dubbel of niet wordt aangevuld tot 30k

3

Beperkte capaciteit beschikbaar voor inrichten van de rapportages en bijhouden van de getallen, lijsten en overzichten, waarbij risico dat het overzicht onvoldoende wordt bewaard. De 'uitval' ouders dienen door een productiecontroller beheerd te worden. Deze is momenteel niet aanwezig binnen de organisatie en zal extern ingevuld moeten worden.	1
Handmatige toets kan nog niet in productie waardoor druk op latere betaalmomenten groter wordt en mogelijk niet alle betalingen voor 1 mei kunnen plaatsvinden.	1
De handmatige toets wordt momenteel uitgevoerd, maar het behandelkader en het werkproces is nog niet uitgewerkt. Er is besloten dat er voordeel van twijfel dient te worden gegeven bij het toewijzen, echter, nog niet exact bekend wat dit precies inhoudt, waardoor willekeur van toewijzing kan plaatsvinden.	1
Kandidaten (die worden afgewezen tijdens de opleiding) kunnen naar de media stappen met opgedane kennis	2
Er vindt geen opleiding plaats (naast het belscript), dus mogelijk komt de kwaliteit van het bellen daardoor in het geding	2
Afhankelijk van AO/IC voor de timing en inhoud van de brieven en belscripts, met als risico dat er onvoldoende capaciteit en tijd (afstemming met ouderpanel) is als de opdrachten doorkomen	2
Er vindt een verhuizing in de week van 22 mrt plaats voor de Handmatige Toetsers waar mogelijk complicaties bij kunnen optreden, zoals het verplaatsen van bestaande teams. Risico: minder productie kunnen draaien	2
Inhoud van de doelgroepen (criteria, attributen) onduidelijk waardoor de planning van de betaalmomenten niet gemaakt kan worden en de brieven niet opgesteld kunnen worden. Onduidelijkheid over de regelingen omtrent de schulden van de ouders	4
Onbekend hoe de lichte toets eruit ziet en de wat de werkzaamheden gaan zijn met als risico dat de verkeerde mensen worden geworven en dat de opleiding niet op tijd af is	4
Extra loonkosten door kandidaten o.b.v. opleiding af te wijzen. Kandidaat dient wel betaald te worden voor de 2 weken opleiding, zonder dat je er iets voor terug krijgt (er staat geen productie tegenover).	4
Externen hebben niet tijdig hun laptop / toegang tot BD omgeving omdat de procedure gemic	4
Moeilijk geschikte externe kandidaten vinden, gezien beperkende factor van 3 raamcontractanten	4

Lichte toets niet tijdig klaar waardoor PZB-ers al starten, maar nog geen concreet werk klaar li

4

Beperkte capaciteit docenten

4

Data-analysten capaciteit

4

Indien de keuze wordt gemaakt voor minder betaalmomenten heeft dit impact op UHT Betalen en Inning. De totale projectplanning moet dan opnieuw worden opgesteld. Dit leidt ook tot meer handmatige controles.

4

De 'uitval' ouders (ouders die extra aandacht krijgen om binnen behandeling te blijven en ouder die 'lastig' te behandelen zijn door uitzonderlijke gevallen) dienen door een productiecontroller beheerd te worden. Deze is momenteel niet aanwezig binnen de organisatie en zal extern ingevuld moeten worden. *Combineren met ander risico 54.*

4

Onafhankelijke operatie Data werkgroep. Uitkomsten hebben effect op de uitvoering van het proces. De samenstelling van de data selectie kan leiden tot problemen in de uitvoering van de Catshuisregeling.

4

Vaktechniek heeft de selectiecriteria van Data niet gevalideerd met als risico dat dit door SCT of het ministerie niet goedgekeurd wordt. Verder is de Vaktechnische lijn aangesloten bij overleggen maar nemen niet integraal deel aan besluitvorming en validatie.

4

Criteria op basis waarvan de ouders worden ingesloten zijn hoog over bekend. Het is echter niet duidelijk op basis van welke attributen ouders worden ingesloten in die groep. Dit is nodig voor het uitwerken van de lichte toets.

4

Vanuit Ouderinteractie wordt er gevraagd om het mogelijk te maken dat ouders variaties kunnen aangeven op hun uitbetaling van de Catshuisregeling KOT. Vanuit Centrale Regie en Betalen & Inning wordt gesignaleerd dat uitzonderlijke gevallen van betalen, door de handmatige controles op uitbetalen, tot grotere kans op fouten leidt. Zij vragen daarmee dan ook om een besluit te nemen of variaties op uitbetalingen worden toegestaan.

4

Ouders met vragen gaan bellen met hun PZB of met het Serviceteam. Dit kan zorgen voor een extra belasting voor UHT, ondanks eerdere toezeggingen.

4

Het geld kan door beslaglegging of schuldeisers niet bij de ouders zelf terechtkomen.

4

De eerste groep(en) ouders wordt pas gebeld ná de uitbetaling. Dat betekent dat het uitbetaalde bedrag rechtstreeks bij eventuele schuldeisers terecht kan komen, zolang er nog geen afspraken met alle schuldeisende partijen zijn gemaakt. Dit is – ondanks dat het gaat om derde partijen die het geld invorderen - een enorm imago-risico voor Belastingdienst en Toeslagen.

4

Als ouders hun BSN/rekeningnummer te laat doorgeven (als wij dat nog niet hebben) komt de betaling mogelijk later dan 1 mei binnen.

4

Bedragen worden gestort op het verkeerde rekeningnummers of komen niet op de juiste plaats terecht.

4

Sommige mensen zijn – ondanks nabellen - niet te bereiken.

4

Tijdnood tussen het bellen van ouders door PZBers en uitbetaling: er zit weinig tijd tussen het vooraf bellen van ouders en de uitbetaling waardoor er het risico is dat eventuele fouten en/of aanpassingen niet meer veranderd kunnen worden

4

Vrijgave van de data - toestemming nodig vanuit DF&A waar vertraging kan optreden. Bij escalatie is er een vertraging van 48 uur.

4

Kwaliteitschecks en de actiepunten van DF&A die daaruit voortkomen kunnen voor vertraging zorgen. Bij escalatie is er een vertraging van 48 uur

4

Dat er niet voldaan kan worden aan het streven van 5% onterechte uitbetalingen.

4

Voornamelijk relevant vanaf betaalmoment 4.

Uitleveren laptops staat op 1 dag gepland

4

Aantal licenties om te kunnen opleiden is gelimiteerd tot 50 per keer

4

Zowel gemeenten als UHT gaat binnenkort ouders bellen over schuldproblematiek. Gemeenten vanuit een brede hulpvraag en UHT vanuit het uitbetalen van €30k. De informatie die hier wordt opgehaald bij ouders, moet wel goed verwerkt worden, zodat dingen niet langs elkaar heen gaan (en ouders in de war raken met gemeenten vs. UHT).

4

Data te laat beschikbaar voor uitvoeren pilot BelTel - waardoor direct op grote schaal gebeld dient te worden (risico op lagere kwaliteit) of de aantallen voor betaalmoment 2 niet worden gehaald

4

Het is nog onbekend hoe lang een eerstelijns gesprek voor de BelTel duurt en of het met de huidige toegezegde BelTel capaciteit mogelijk is gewenste aantallen te halen

4

Op basis van data-analyse kunnen we niet beoordelen, daardoor gaan ouders door naar de lichte toets. Leidt mogelijk tot een groot aantal lichte toetsen, waarvoor capaciteit aanwezig dient te zijn.

4

Controls voor betaling worden nog niet gemonitord, waarbij hoog risico op fouten. 4
Mogelijk ontbreekt deel (max. 50%) van BSNs met strafrechtelijke veroordeling in huidige aanpak.

4

Er zijn afgelopen week BSNs doorgezet waar mogelijk partnerschappen spelen. Dit is een heel klein aandeel.

4

De pool met kandidaten in de markt lijkt op te drogen op basis van de signalen uit de afgelopen werving & selectie, dus wordt moeilijker om op te schalen

4

Tussen het verzenden van brieven en het ontvangen daarvan voor de ouders zitten 5 werkdagen. Gezien TVS pas wordt leeggetrokken nadat ze gestopt zijn met bellen kan er niet gegarandeerd worden dat de brief de dag voordat het geld op de rekening staat bij de ouder

4

Kleurcodes prioriteit

	1.	Hoogste prioriteit / Groot potentieel risico voor voortgang project
	1.	Gemiddelde prioriteit / Mogelijk potentieel risico voor voortgang proje
	1.	Geen prioriteit / Laag potentieel risico voor voortgang project
	4.	Afgerond

Benodigde actie/ mitigerende maatregel/ Update

Restrisico

Processen worden ingericht om hier beter mee om te gaan en taken beter te verdelen, en er worden meerdere mensen aangenomen en ingezet om druk bij kritieke personen te verlagen.

1

02/04: Er wordt gekeken naar twee mogelijkheden gekeken om de brief tijdig op de mat te krijgen:

- Handmatige toets sneller afronden zodat brief eerder verstuurd kan worden
- Brief via een snellere manier sturen om het tijdig op de mat te krijgen

1

In de controles voor de Catshuisregeling zit een check door Centrale Regie om de eerste laag eruit te filteren.

Verdere implementatie en monitoring van interne controls benodigd.

02/04: Aparte procuratiehouder is aangenomen ter monitoring van de controles.

2

UHT accepteert het risico om zo de snelheid van het betalingsproces in tact te houden.

10/03: Op de lange termijn wordt er gekeken welke tooling beschikbaar is.

Voor het aankomend betaalmoment (24 mrt) zijn er waar mogelijk automatiseringsslagen doorgevoerd. Daarbij zijn en aangesteld als productiecontroller.

2

19/03: Procuratiehouder wordt gezocht die de controles gaat monitoren.

24/03: Rol van procuratiehouder wordt ingericht.

Gesignaleerd en risico wordt genomen.

17/03: Bijna alle VOG's binnen voor aangetrokken medewerkers. Proces loopt nog voor de nieuw ingestroomde medewerkers.

2

Dienen verlengd te worden voor 1-7

02/04: Aanbesteding dient rond te komen. Contact wordt gezocht met contractbeheer om te kijken of de aanbestedingsprocedure al in gang is gezet.

2

Uiterlijk eind April bepalen hoe en of de teamleiders verlengt moeten worden

02/04: update volgt volgende week.

2

Constante update en monitoring van de productieplanning

2

Regelmatige check-ins met de teams, en momenten om de kritieke paden te bespreken.

2

Aparte projectstructuur voor Schuldkwijtschelding. Communicatiehierover benodigd richting organisatie.

10/03: Er vindt een tweedaagse plaats waarin de uitrol van de schuldenkwesie wordt gemaakt.

2

02/04: Zes populaties met schulden zijn in kaart gebracht. MSNP en WSNP zijn reeds opgepakt. Voor overige populaties worden processen ingericht. Dit wordt meegenomen door extra checks door vaktechniek in het geval van uitsluiting obv de lichte toets en extra check door CR in het geval van insluiting. Hier is ook wel weer capaciteit voor nodig die vrij gemaakt moet worden, overlegt dit nog met .

2

Geheimhoudingsverklaring, nevenwerkzaamheden en integriteitsverklaring.
Verklaringen zijn opgevraagd

05/03: 95% heeft verklaringen opgeleverd. Teamleiders nemen actie om de
verklaringen op te vragen.

02/04: Voor de nieuw ingestroomde medewerkers lopen de aanvragen nog.

2

24/02: e-mail gedeeld en afspraak gepland door [] met Vaktechniek om
de risico's te analyseren, bepalen of deze nog actueel zijn, en wat acties zijn
om e.e.a. te mitigeren

04/03: Acties worden geformuleerd. Update volgt

2

24/02: e-mail gedeeld en afspraak gepland door [] met Vaktechniek om
de risico's te analyseren, bepalen of deze nog actueel zijn, en wat acties zijn
om e.e.a. te mitigeren

04/03: Acties worden geformuleerd. Update volgt

2

24/02: e-mail gedeeld en afspraak gepland door [] met Vaktechniek om
de risico's te analyseren, bepalen of deze nog actueel zijn, en wat acties zijn
om e.e.a. te mitigeren

04/03: Acties worden geformuleerd. Update volgt

2

24/02: e-mail gedeeld en afspraak gepland door [] met Vaktechniek om
de risico's te analyseren, bepalen of deze nog actueel zijn, en wat acties zijn
om e.e.a. te mitigeren

04/03: Acties worden geformuleerd. Update volgt

2

24/02: e-mail gedeeld en afspraak gepland door [] met Vaktechniek om
de risico's te analyseren, bepalen of deze nog actueel zijn, en wat acties zijn
om e.e.a. te mitigeren

04/03: Acties worden geformuleerd. Update volgt

2

24/02: e-mail gedeeld en afspraak gepland door [] met Vaktechniek om
de risico's te analyseren, bepalen of deze nog actueel zijn, en wat acties zijn
om e.e.a. te mitigeren

04/03: Acties worden geformuleerd. Update volgt

2

Er blijft de mogelijkheid om alles met thuiswerken te regelen.

19/02: Korte termijn is een werklocatie geregeld.

12/03: Lange termijn oplossing is er nog niet. Mogelijk vindt er een verhuizing plaats.

26/03: Verhuizing heeft plaatsgevonden. Met in- en uitstroom van medewerkers en/of versoepelende maatregelen kan capaciteit niet altijd gegarandeerd worden. Daarnaast vindt er constante monitoring op de maatregelen die worden genomen om de huisvesting Corona-proof te laten zijn, plaats.

2

Constance update en monitoring van de productieplanning.

01/04: Alle ouders die nog niet toegewezen kunnen worden op basis van de lichte toets krijgen een brief dat ze naar integraal gaan.

2

23/02: Om perspectief te bieden wordt de mogelijkheid onderzocht om de contracten tot einde jaar te verlengen.

26/02: Met een nader te bepalen frequentie wordt er een korte medewerkerstevredenheid survey gehouden met als doel te sturen op motivatie en betrokkenheid in onze gezamenlijke opgave.

12/03: betrokkenheid en welzijnsurvey worden opgezet om interventies te formuleren.

Ouders worden door de BelTel over de correcte betaaldatum geïnformeerd door de BelTel en de brief gaat vooral over de inhoud van de beschikking.

2

2

Integriteits- en geheimhoudingsverklaringen zijn naar voren in het proces gehaald. PSU traject zo snel mogelijk op te starten

2

Er wordt met Vaktechniek vanuit de juridische kant overeenstemming gezocht

2

Er wordt gewerkt aan een transitieplan en gekeken naar hoe men werkzaamheden kan aanvullen.

2

02/04: Elk team en zijn/haar werkgroepstrekkers is een transitieplan aan het opstellen om de wijzigingen van werkzaamheden en bezetting vanaf 1 mei in kaart te brengen. Volgend MT wordt ook een transitielead aangesteld. 2

Werkinstructies voor medewerkers hoe werkopdrachten aan te maken en om te gaan met tooling

29/03: Er wordt dagelijks een herstelactie uitgevoerd op de onjuiste verwerkte WO's van voorgaande dag door de productiecontroller. 3

Er wordt een parallelle boekhouding bijgehouden

22/03: ☐ is bezig een track&trace in te richten voor de Werkopdrachten.

26/03: Rapportage vanuit de Handmatige toets loopt op dagelijkse basis via TVS sinds 23/03. Resultaten daarvoor worden nog ingevoerd (toewijzingen: zsm; afwijzing: on hold; onbekend: worden nogmaals opgepakt). 3

Als maatregel worden online trainingen en werkzaamheden gefaciliteerd.

18/02: Er vallen echter nog steeds kandidaten af omdat ze dit niet willen
17/03: Laatste wervingstranche is aangetrokken. Reputatieschade blijft een risico. 3

Proces is ingericht maar risico blijft bestaan.

16/02: Deelpopulaties worden inzichtelijk gemaakt en processen voor ingericht.

24/02: Voor alle deelpopulaties wordt met de betreffende specialist een afspraak gemaakt om een oplossingsrichting te formuleren en acties aan te koppelen. 3

24/03: Deelpopulaties zijn inzichtelijk gemaakt en acties worden er op ondernomen

Signaleringsmethodes zijn ingericht (risicolog, planning updates)

24/03: Organisatie is ondertussen minder afhankelijk van besluiten voor de uitvoering van de werkzaamheden

3

16/2: Gekozen voor opleiding learning-on-the-job

12/03: Tot nu toe lijkt het toetsen voor het toewijzen toereikend. Afwijzingen blijft onbekend. Nieuwe werknemers worden continu aangenomen en opgeleid. 3

26/03: Er is een continue leercirkel ingericht om de verbeteringen in de werkwijze toe te passen.

UHT breed risico; onderdeel van opleiding en standaardprocessen

3

24/02: e-mail gedeeld en afspraak gepland door [] met Vaktechniek om de risico's te analyseren, bepalen of deze nog actueel zijn, en wat acties zijn om e.e.a. te mitigeren

04/03: Acties worden geformuleerd. Update volgt

3

9/2: [] heeft een meeting met [] hierover

12/2: Beleid snappen dat de vraag niet aansluit op de situatie waar CHR zich momenteel bevindt

19/02: Sessies ingepland om inbound gesprekken te faciliteren

09/03: Er is afstemming met de gemeentes wat de wensen voor inflow zijn. Voor wat betreft de deurwaarders wordt er vanaf nu een check ingebouwd op dubbelingen voordat de brieven naar de printstraat gaan

3

3

Er hebben zich 3 werknemers aangemeld en er vinden toetsen plaats.

3

goede spreeklijnen en Q&A voor het webcareteam zijn cruciaal. Goede, gevalideerde ondersteunende content op toeslagen.nl/herstel ook.

3

Op de betaalreferentie staat in ieder geval het BSN en als toelichting 30.000 euro. Bewindvoerders zouden dus de achtergrond van de betaling moeten kunnen achterhalen. Daarnaast zorgen we voor goede FAQ.

3

16/02: Dient vastgelegd te worden in de werkinstructie

19/02: Data voert eigen controle op reeds doorgezette BSN's

3

26/02: onderzoek naar completerende informatie wordt uitgevoerd.

3

15/2: Ter ondersteuning van is er iemand aangesteld om zicht te houden op de verschillende populaties.	4
01/03: is aangesteld om deze rol op te pakken.	
10/03: Handmatige toets wordt nog helemaal uitgewerkt, waarmee een capaciteitsberekening kan gedaan worden om de aantallen te halen.	4
26/03: Handmatige toets is in productie	
Er vindt nog een extra controle plaats op de uitgevoerde handmatige toetsen, voordat ze naar betaling gaan.	
19/03: Twijfelgevallen worden nog verder uitgezocht	4
26/03: PZB'ers pakken twijfelgevallen op.	
Geheimhoudings- en integriteitsverklaringen worden opgevraagd: SSO& O&P doet dit voor start productie 22-2.	4
Gecombineerd met risico 46	
16/02: onderzoek naar kwaliteit loopt in de week van 22 februari.	
24/02: Eerste beeld is dat er hoge waarderingscijfers uit het onderzoek komen.	
12/03: Cijfers van tevredenheidsonderzoek zijn goed. Blijkt wel dat werkopdrachten niet altijd goed worden ingevuld.	4
02/04: Opleiding ligt momenteel bij het Serviceteam en kwaliteit van de de	
02/03: Deze week zijn er verschillende acties die hierop worden ondernomen	
17/03: Brievenproces wordt uitgetekend en verantwoordelijken per doelgroep aangesteld.	4
02/04: De lijn is gelegd tussen de verschillende teams	
Alles wordt zo goed mogelijk voorbereid om de verhuizing zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen	4
26/03: Verhuizing heeft plaatsgevonden met minimale impact op productie.	
Populatie per betaalmoment is vastgesteld voor eerste betaalmomenten	4
22-02 heeft co-creatie plaatsgevonden en eerste weken maart wordt dit verder uitgewerkt.	
26/02: Wegens acties omtrent moratorium, vervalt dit risico voor nu, en gecombineerd met risico 27.	4
Gecombineerd met risico 25	4
Gesignaleerd en risico wordt genomen.	4
Reeds benoemd in risico 43	4
	4

Benoemd in risico 25

4

MT besluit dient genomen te worden dat er meerdere docenten vrij gemaakt moeten worden

4

09/02: programma is er op aangepast

Extra capaciteit toevoegen

4

Betaalmomenten zijn vastgesteld (7 in totaal).

4

Gecombineerd met risico 54

4

Verzorgen van betere aansluiting tussen Data en AO/IC

5/2: plant een sessie in met Data en AO/IC (B&I en CR)

4

9/2: Sessie is geweest en afspraken zijn gemaakt

Selectiecriteria zijn door stuurgroep gevalideerd en VT is aangeloten bij de overleggen

4

Voorstel om AO/IC te betrekken bij Data (aansluiten bij meetings en delen criteria). Update 4/2: Criteria voor insluiting is nog niet duidelijk. Hier wacht vaktechniek nog op (ook voor lichte toets). Meeting verzet naar 5/2.

4

5/2: VT is beter aangehaakt.

19/02: Behandelkader lichte toets is af.

Besluit overgenomen

4

Serviceteam is ingericht voor 30k

4

Intensief overleg met schuldeisers, gemeenten en koepels om te bepleiten dat de schuld wordt kwijtgescholden en ouders toch zelf over het geld kunnen beschikken.

4

Besluit herzien: er wordt nu vooraf gebeld

4

Ouders worden gebeld vóór uitbetaling en anders via brief op de hoogte gebracht.

4

Tijdens bellen wordt gevraagd naar het rekeningnummer

4

Besluit over genomen: Ouders die niet worden bereikt, zullen een brief krijgen dat er 30k wordt overgemaakt en zullen met de laatste uitbetaling

4

Gekozen om voor betaalmoment 2 alle ouders die tot dat moment zijn gebeld mee te nemen en de rest met betaalmoment 3.

4

AVG blokkade uit Data Quality Control gaat ☐ goedkeuren omdat er vanuit Toeslagen wel akkoord is van Privacy Officier. DF&A zal vervolgens akkoord gaan met vrijgeven bestanden voor productie.

4

17/03: Data levert niet direct meer populaties op, dus deze QC checks worden niet meer uitgevoerd.

Samengevoegd met Risico 39

4

Vanaf betaalmoment 4 gekozen voor handmatig toetsen

4

Wordt afgestemd met facilitair.

09/02: Backup dagen zijn ingepland.

4

18/02: Alle medewerkers hebben laptops

Opleiding wordt uitgesmeerd over meerdere dagen

4

09/02: Opleiding is er op aangepast

Er is een meldpunt ingericht waar gemeenten zich kunnen melden. Proces wordt nog uitgewerkt.

Wordt tijdens co-creatie 22-02 verder besproken en gaat in voorstel 26-02 mee naar ☐.

4

26/02: Wegens acties omtrent moratorium, vervalt dit risico voor nu

Databestand wordt verrijkt, zodat het 4/2 opgeleverd kan worden. Dan kan er per 5/2 gebeld worden. Uiterlijk 18u 4/2 reactie van ☐

4

Risico heeft zich voorgedaan, extra beldag

18/02: Er is een goed beeld wat er nog is om productie te doen

4

Gecombineerd met risico 72

4

Gecombineerd met risico 63	4
Als mitigerende actie worden namen op lijst van OM met BSNs gekoppeld. De match is dan mogelijk niet exact maar zal in ieder geval conservatief uitvallen (ouders met mogelijk strafrechtelijke veroordeling zullen momenteel niet worden doorgezet). Bij het OM zijn ook geboortedatum opgevraagd. Indien deze beschikbaar zijn kan de match later verfijnd worden. Dit risico wordt ook bij de Quality Control meegegeven.	4
17/3: De check is uitgevoerd en risico is voldoende gemitigeerd.	
Na controle bij CAP of opstellen betaalbestand (afhankelijk van vordering van populaties in het proces), een extra controle inbouwen om partners eruit te filteren. Check kan snel uitgevoerd en zou geen vertraging moeten opleveren. Centrale regie ([] en []) is verwittigd.	4
19/02: Extra controle uitgevoerd.	
Verzoek om buiten huidige raamcontracten om te contracteren is belegd door [] in het geval dat ze niet meer kunnen leveren.	
Buiten raamcontracten heen contracteren is heel moeilijk en alleen mogelijk als ze geen werknemers meer kunnen leveren.	
02/03: 5-3 vindt verder overleg hierover.	4
12/03: extern werven wordt niet meer gedaan na 1/4	
19/03: Er wordt niet meer extern geworven. Eventuele extra capaciteit wordt geregeld vanuit PZB regulier	
Akkoord dat brieven op de mat mogen vallen na uitbetaaldatum	4

ct	
Deadline	Eigenaar

--	--

3/25/2021	

7/1/2021

3/24/2021

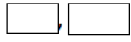
3/24/2021

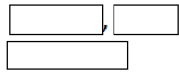
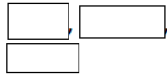
3/24/2021

3/24/2021

3/24/2021

3/24/2021





2/5/2021

3/24/2021

3/5/2021



2/5/2021

3/2/2021 SCT

2/8/2021

1/29/2021

2/5/2021

2/1/2021

2/22/2021

2/9/2021 ,

3/2/2021 Stuurgroep

2/4/2021

2/9/2021 ,



#	Datum toegevoegd	Categorie	Onderwerp
101	4/1/2021	Besluit	Brieven
98	3/29/2021	Besluit	Handmatige toets
99	3/29/2021	Besluit	Aanpak ouders
100	3/29/2021	Besluit	Brieven
97	3/19/2021	Besluit	Niet bereikte ouders
96	3/17/2021	Besluit	Niet bereikte ouders
93	3/16/2021	Besluit	Aanpak ouders
94	3/16/2021	Besluit	Aanpak ouders
95	3/16/2021	Besluit	Aanpak ouders
88	3/12/2021	Besluit	Schulden
89	3/12/2021	Besluit	Schulden
90	3/12/2021	Besluit	Schulden
91	3/12/2021	Besluit	Schulden
92	3/12/2021	Besluit	Schulden
84	3/11/2021	Besluit	Communicatie
85	3/11/2021	Besluit	Aanpak ouders / Brieven
86	3/11/2021	Besluit	Aanpak ouders

87	3/11/2021	Besluit	Aanpak ouders
83	2/25/2021	Besluit (verzoek vanuit SCT)	Communicatie
81	2/17/2021	Te nemen besluit	Communicatie met ouders
82	2/17/2021	Te nemen besluit	Handmatige toets
75	2/12/2021	Besluit	Betaalmoment 3
76	2/12/2021	Besluit	Betaalmoment 4
77	2/12/2021	Besluit	Governance
78	2/12/2021	Besluit	Governance
79	2/12/2021	Besluit	Governance
80	2/12/2021	Besluit	Brieven
69	2/4/2021	Besluit	Brieven
70	2/4/2021	Besluit	Aanpak ex-partnerschap
71	2/4/2021	Besluit	Handmatige toets
72	2/4/2021	Besluit	Data
73	2/4/2021	Besluit	Aanpak ex-partnerschap
74	2/4/2021	Besluit	Betaalmoment 2 en 3
63	2/2/2021	Besluit	Betaalmomenten
64	2/2/2021	Te nemen besluit	Betaalmomenten
65	2/2/2021	Te nemen besluit	Communicatie
66	2/2/2021	Besluit	Betaalmoment 2
67	2/2/2021	Te nemen besluit	Betaalmoment 2
68	2/2/2021	Besluit	Betaalmoment 3

62	1/28/2021	Te nemen besluit	Betaling
54	1/27/2021	Te nemen besluit	Data-analyse en uitkomsten steekproef
55	1/27/2021	Besluit	Data-analyse en uitkomsten steekproef
56	1/27/2021	Te nemen besluit	Data-analyse en uitkomsten steekproef
57	1/27/2021	Voorstel aan SCT	Ouderinteractie: vooraf vs achteraf bellen
58	1/27/2021	Te nemen besluit	OGS meldingsoproep tijdslijn
59	1/27/2021	Besluit	750 euro herinneringsbrief
60	1/27/2021	Besluit	750 euro herinneringsbrief
61	1/27/2021	Besluit	750 euro herinneringsbrief
50	1/26/2021	Te nemen besluit	Werving
51	1/26/2021	Te nemen besluit	Brieven
52	1/26/2021	Te nemen besluit	Betaling
53	1/26/2021	Te nemen besluit	PZB'ers
49	1/25/2021	Besluit	Omschrijving
45	1/22/2021	Besluit	Data-analyse
46	1/22/2021	Besluit	Lichte toets
47	1/22/2021	Besluit	Oudercontact
48	1/22/2021	Te nemen besluit	Lichte toets
43	1/21/2021	Besluit	Meldingsoproep

44	1/21/2021	Besluit	Oudercontact
----	-----------	---------	--------------

34	1/20/2021	Besluit	Betaling
----	-----------	---------	----------

35	1/20/2021	Besluit	Communicatie
----	-----------	---------	--------------

36	1/20/2021	Besluit	Lichte toets
----	-----------	---------	--------------

37	1/20/2021	Te nemen besluit	Processen
----	-----------	------------------	-----------

38	1/20/2021	Te nemen besluit	Processen
----	-----------	------------------	-----------

39	1/20/2021	Te nemen besluit	P&O
----	-----------	------------------	-----

40	1/20/2021	Te nemen besluit	Processen
----	-----------	------------------	-----------

41	1/20/2021	Te nemen besluit	Data-analyse
----	-----------	------------------	--------------

42	1/20/2021	Te nemen besluit	Data-analyse
----	-----------	------------------	--------------

6	1/18/2021	Besluit	
---	-----------	---------	--

7	1/18/2021	Besluit	
---	-----------	---------	--

8	1/18/2021	Besluit	
---	-----------	---------	--

9	1/18/2021	Besluit	
---	-----------	---------	--

10	1/18/2021	Besluit	
----	-----------	---------	--

11	1/18/2021	Aanname	Populatie
----	-----------	---------	-----------

12	1/18/2021	Aanname	Populatie
----	-----------	---------	-----------

13	1/18/2021	Aanname	Populatie
----	-----------	---------	-----------

14	1/18/2021	Aanname	Populatie
----	-----------	---------	-----------

15	1/18/2021	Aanname	Betaalbestand
----	-----------	---------	---------------

16	1/18/2021	Aanname	Betaalbestand
----	-----------	---------	---------------

17	1/18/2021	Aanname	Betaalbestand
----	-----------	---------	---------------

18	1/18/2021	Aanname	Betaalbestand
----	-----------	---------	---------------

19	1/18/2021	Aanname	Betaalbestand
----	-----------	---------	---------------

20	1/18/2021	Aanname	Betaalbestand
----	-----------	---------	---------------

21	1/18/2021	Aanname	Lichte toets
----	-----------	---------	--------------

22	1/18/2021	Aanname	Lichte toets
----	-----------	---------	--------------

23	1/18/2021	Aanname	Lichte toets
----	-----------	---------	--------------

24	1/18/2021	Aanname	Lichte toets
----	-----------	---------	--------------

25	1/18/2021	Aanname	Lichte toets
----	-----------	---------	--------------

26	1/18/2021	Aanname	Lichte toets
27	1/18/2021	Aanname	Lichte toets
28	1/18/2021	Aanname	Oudercontact
29	1/18/2021	Aanname	Oudercontact
30	1/18/2021	Aanname	Oudercontact
31	1/18/2021	Aanname	Oudercontact
32	1/18/2021	Aanname	Oudercontact
33	1/18/2021	Aanname	Oudercontact
1	1/15/2021	Besluit	
2	1/15/2021	Besluit	
3	1/15/2021	Besluit	
4	1/15/2021	Richting	
5	1/15/2021	Besluit	
102			
103			
104			
105			
106			

Omschrijving

Bij bezwaar op brief met mededeling dat lichte toets nog geen aanwijzing is voor compensatie
- SCT besluit om voor de korte tekst te gaan met verwijzing naar website omdat het anders voor ouders

Akkoord met voorstel om ouders geen negatieve beschikking te sturen na de handmatige toets
- De lichte toets geeft geen 100% uitsluitel. Een integrale beoordeling doet dat wel, en daarom sture beoordelingen beschikkingen uit

Akkoord om integrale beoordeling via volgorde van aanmelding te laten lopen (net zoals nu gebeurt)

Brief naar ouders waarbij na lichte toets nog geen aanwijzing is voor compensatie met aantal tekstuele
- Nog duidelijker opnemen dat deze brief geen besluit is en dat er geen bezwaar gemaakt hoeft te worden
- Terugvorderingen kunnen alleen ontstaan door een hoger inkomen of minder opvanguren. Graag dat

Niet bereikte ouders:

- Nog één keer tot nu toe niet bereikte ouders aanbieden aan beltel
 - Massabrief uitsturen aan groep na volgende belronde
-

☐ heeft besloten om ouders die niet te bereiken zijn een brief te sturen waarin we hen oproep tot
uitbetaling van 30k, en niet zonder contact geld over te maken totdat deze ouders ons gebeld hebben.

Akkoord met voorstel om ouders met duidelijk aanwijsbare reden voor geen recht per brief te informeren
- Duidelijk aanwijsbare redenen zijn (vooralsnog): ouder voldoet niet aan KOT voorwaarden, ouder heeft
sprake van een 'reguliere' terugvordering – namelijk op basis van contra-informatie van bijvoorbeeld K
Akkoord om ouders waarbij de redenen nog heel erg verschillen verder te onderzoeken en ouders te be

Akkoord om de twijfel groep eerst beter uit te zoeken voordat we meer PZB capaciteit vragen

~1.000 ouders met schulden maar geen recht op €30k o.b.v. data analyse: besluit om ouders mee te

~100 ouders met beslag BOO/BOT: akkoord om te pauzeren

~1.700 ouders in beschermingsbewind/vrijwillige vertegenwoordiging: besluit om proces 30k voor deze
- ~700 ouders met recht o.b.v. data-analyse: doel om op betaalmoment 12 april uit te betalen (dit be
- ~1.000 ouders in grijze groep (data-analyse kan geen uitsluitel geven) handmatig toetsen

~80 ouders on hold: besluit om vanaf 4 april te gaan bellen om uitbetaling €30.000 te bespreken

~1.800 MSNP/WSNP/faillissementen ouders: besluit om ouders pauzeren in afwachting van plan van a

Akkoord met voorstel om ouders geen KOT/kinderen per brief te informeren

- Er werd meerdere malen benoemd dat de communicatie heel nauw luistert dus ontzettend belangrijk
slaan (bijv. niet schrijven 'u lijkt geen recht te hebben op 30k' maar 'we hebben nog niet kunnen const
-

Akkoord om mensen met vergrijpboete en strafrechtelijke vervolging bij specialisten neer te leggen (bi
informeren hierover per brief

Akkoord om mensen met geen recht na een volledige handmatige toets geen afwijzende beschikking te
informeren dat deze mensen integraal beoordeeld worden

Akkoord om mensen waarbij we na de handmatige toets twijfel hebben op recht ruimhartig te behandelen (mogelijk met ondersteuning van Vacos)

Voordat we overgaan tot andere manieren van communicatie altijd breed communiceren via Twitter/Facebook communicatiekanalen zodat ouders niet overvallen worden

Er wordt gewerkt aan een voorstel om meer ouders te bereiken middels diverse opties (e.g. brief, sms, etc.)
Na de handmatige toets, in het geval afwijzing, wie neemt de communicatie op zich?

Akkoord om PZB'ers ouders met recht op herstel te laten aandragen voor uitbetaling van 30.000

- Verzoek om te zorgvuldig te documenteren (reden van recht op herstel)
- Verzoek om steekproef te doen op de groep aangedragen ouders

Akkoord om voorgestelde aanpak met twee fases voor handmatige toets verder uit te werken (eerst in PZB'er op recht op herstel, indien niet aangetoond een handmatige toets door nieuwe medewerkers)

- Randvoorwaarde voor deze aanpak is dat nieuwe medewerkers nog steeds goed opgeleid worden (beide PZB'ers en (al doende) van hen kunnen leren)
- Verzoek om uitwerking van aanpak goed af te stemmen met alle betrokkenen: met name vaktechniekers

Besluiten met politieke risico's en besluiten die afwijken van planning worden genomen in DG Herstel
Operationele en reguliere besluiten worden genomen door UHT)

Twee keer per week een update van de voortgang (aantal ouders gebeld, aantal ouders betaald, etc.) op dinsdag- en donderdagochtend)

Kennis genomen van mededeling dat bevestigingsbrieven van uitbetaling €30.000 op 17 feb voor oude of 24 feb worden bezorgd (dus na uitbetaling) (voor volgende betaalmomenten zal dit wel vóór uitbetaling)
Vaktechniek heeft aangegeven niet in de brief naar ouders op te willen nemen dat het bedrag van 30k Stuurgroep komt tot conclusie dat dit wel wenselijk is, dus moet worden aangepast in de brief.

In SCT besloten hier eerst een uitwerking op te maken voordat we aanpassingen in de aanpak 30k maken

Akkoord op onderstaand proces:

- >[week 8 feb] Nieuwe medewerkers aannemen en faciliteren (SAP nr , laptop, toegangspas, etc.)
- >[week 15 feb] Opleiden van nieuwe medewerkers, beginnend met de standaard opleidingsmodules; 100% van de medewerkers moet de modules hebben afgerond
- >[vanaf week 22 feb] Nieuwe medewerkers voeren handmatige toetsen uit, beginnend met makkelijkere casussen
Ervaren PZB'ers starten met moeilijkere casussen en begeleiden de nieuwe medewerkers in het werk. 't is de bedoeling dat de uitvoering of we de handmatige toets willen aanpassen en houden de behandeltijd per toets bij

Omdat er nog geen deel-GEB aanwezig is voor de onderliggende data voor de uitvoering van 30k zal er nog om de gegevens vrij te geven voor productie. Belangrijk om specifiek te worden over wanneer deel-GEB beschikbaar is

De Commissie Werkelijke Schade heeft zorgen geuit over het uitbetalen van herstelbedragen aan enkele ouders van ex-partners kan dit tot problemen leiden, omdat ex-partner ook gedupeerd kan zijn. De problematiek zal verder worden uitgewerkt voordat we aanpassingen maken in de uitvoering. Tot er een uitwerking is op de 30k regeling zoals afgesproken

Herbevestiging van het akkoord op betaalmomenten en aantal uitbetalingen voor 17 en 25 februari, aan de voorgestelde aanpak staan

Akkoord op de voorgestelde betaalmomenten(17 februari, 25 februari, 9 maart, 24 maart, 12 april, 22 april)
Kijken of we na 1 mei ook nog aantal betaalmomenten voor 30k willen reserveren

Bepalen wanneer we communiceren/rapporteren over de voortgang naar kamer, website etc

Akkoord om maximaal in te spannen om 1,000 betalingen te doen op 17 februari inclusief aangegeven uitbetaling van mensen met ex-partner)

Voorstel nog voor te leggen aan VNG morgen van 9-10 met positief advies vanuit ministerie

Akkoord om optie 1 en 2 te combineren: dus én doorzetten check van CAP op OGS predikaat, én groep te nemen

Dienen ouders die niet te bereiken zijn en gepland staan om uitbetaald te worden, alsnog uitbetaald te

8-12% waarschijnlijk onterechte uitbetaling werd als erg hoog ervaren door de stuurgroep dus verzoek maatregelen die zij voorstellen te nemen.

Daarnaast de vraag of we terugvorderingen nu wel gekoppeld hebben aan de jaren dat er CAF-onderzoek ouders). Kan helpen om dit nog toe te voegen in data-analyse.

Voorkeur om toe te werken naar circa 5% onterechte uitbetalingen (geen 'harde' KPI, maar een richting)

Graag ook nadenken over een mogelijkheid om tijdens het belletje naar de ouder nog een check te doen gedupeerd voelt. Stuurgroep erkende dat dit niet zo heel makkelijk te operationaliseren is, maar fijn al werkgroep ouderinteractie?)

Stuurgroep gaat aan SCT voorstellen om vooraf te bellen en wel in februari al uitbetalingen te doen (dit

- Ze erkennen dat dit een uitdaging is voor de uitvoering maar het lijkt politiek niet haalbaar om helend februari

- Het hoeft niet de hele 1800 groep te betreffen maar zoveel als mogelijk is voor de uitvoering. Mooi al uitkomen

- Er werd nog geopperd dat het misschien handiger is om niet met één betaalmoment te werken maar bij acute ouders.

Voorstel aan SCT wordt voor 1 april aanschrijven en voor 1 juli uitbetalen

Stukje over uitleg waarom de 750 euro betaling is gedaan eruit laten en alleen aan te geven dat er 750 herinnering is om zich te melden mits een ouder zich gedupeerd voelt.

Belangrijk om op te nemen 'mits ouder zich gedupeerd' voelt want we krijgen ook signalen van mensen maar door de vele brieven zich toch maar aanmelden (omdat het voelt alsof het moet)

Stukje opnemen over dat ouder zich mogelijk al gemeld heeft en dat brief dan genegeerd mag worden mensen worden teruggebeld en ook tussen verzenden en ontvangen brief kunnen mensen zich melden

Brief hoeft niet langs STAS dus als we morgen per email brief nog keer langs stuurgroep doen kunnen

De criteria die benodigd zijn voor het vaststellen van de functieprofielen waarmee de werving voor de l

Door wie moeten nieuwe brieven worden goedgekeurd en hoeveel tijd krijgen zij hiervoor? Is de lijn Ce afdoende. Dient klankbordgroep of de stichting lezen en schrijven ook meegenomen worden?

Hoe gaat de data werkgroep om met ouders die uit elkaar zijn gegaan en hoe moet de organisatie omg gescheiden toeslagen partners? Is hier een beleidsuitspraak over?

PZB-ers mogen geen oordeel vormen echter lijkt de inrichting nu te zorgen dat PZB-ers de lichte toets oordeel vormen. Accepteren wij dit of zorgt de organisatie ervoor dat de lichte toets niet door PZB-ers

Verzoek om minder technocratische bewoording:

1. Batches = Betalingsmoment

2. Fases = Doelgroep

Daarbij het voorstel om vanaf nu letters per Doelgroep te gebruiken, en cijfers per Betaalmoment – om te voorkomen.

Akkoord om uiterlijk volgende week woensdag de uitkomsten van de steekproef in de stuurgroep neer

Binnen de stuurgroep verschillen de meningen over of het wel/niet haalbaar is mensen tijdig op te leiden uit te voeren. Graag zowel het vaktechnische perspectief als uitvoeringsperspectief goed meenemen bij

Stuurgroep kijkt graag mee op (in ieder geval de eerste set) brieven die geschreven worden omdat het reguliere lijn graag ter goedkeuring naar stuurgroep komende tijd

Opties voor invulling handmatige toest en implicates voor werving/inzet capaciteit.

Extra meldingsoproep per brief verzenden naar de 750 euro groep die zich nog niet gemeld heeft voor

Akkoord om met optie 1b te beginnen (licht gesprek erna, inhoudelijk gesprek later) met twee aandachtspunten:
- Sterke voorkeur van SCT om eerder dan een maand na betaling pas te bellen. Bijvoorbeeld ouders in nood kunnen snel nog kunnen helpen.
- Graag opmerken dat in de eerste batches géén mensen zitten waarbij ons bekend is dat ze in schulddiscrepancie (WSNP)

Akkoord om de uitbetaling van de eerste batch door te laten gaan, ook al wordt het beleidsbesluit pas (met terugwerkende kracht) gepubliceerd.

Voorkeur van stuurgroep om optie 1b te hanteren (dus licht gesprek door call-center). Optie 2 moeten belletje wanneer iemand het reguliere proces start (volgens de reguliere planning). De mensen afdoen voorkeur

Akkoord op uitbesteden van eerstelijns contact en uitvoeren lichte toets. Bij lichte toets nog wel onder vaardigheid/activiteit ook makkelijk te werven/trainen is

is er in de capaciteitsplanning rekening gehouden met het bellen van mensen (door UHT) die bij de lichttoets vallen? De stuurgroep vindt dat deze mensen een kwalitatief hoog belletje moeten krijgen met uitleg, benaderd kunnen worden

het lijkt de stuurgroep wenselijk om in ieder geval één VaCo te betrekken bij de uitvoering van de lichttoets gehouden in de capaciteit?

het lijkt de stuurgroep wenselijk om PZBers die lichte toets begeleiden ook nog extra opleiding/training gehouden?

als de capaciteit van het callcenter toereikend is, en de huidige selectiecriteria van de data-analyse gerelateerd aan de capaciteit, dan meer mensen betaald worden in de eerste batches ipv vasthouden aan evenredige verdeling? Of kunnen we inzichtelijk maken hoeveel van de ouders uit Q1 straks in/uit de data-analyse toets vallen? wordt als pre-CAF of CAF-vergelijkbaar bestempeld? Dit maakt uit, omdat een groot deel van dus iets zegt over hoeveel ervan uit/in de data-analyse vallen

we streven ernaar om alle schulden van toeslaggedupeerden kwijt te schelden (zowel privaat als publiek verder uitgewerkt (o.l.v.))

we versturen geen brief naar ouders die aanspraak maken op 30k regeling om gelegenheid te geven vooraf, omdat hierdoor planning van 15.000 ouders uitbetalen voor 1 mei onhaalbaar wordt voor de uitvoering indien het lukt om een afspraak te maken met publieke en private schuldeisers omtrent kwijtschelden en niet vooraf, bij uitbetaling 30k regeling

omdat we ouders niet vooraf maar achteraf bellen kan er sneller worden uitbetaald in februari. Streefdatum medio februari.

UHT (o.l.v.) levert maandag 18 februari een aangepaste planning, o.b.v. bovenstaande besluiten communiceren in kamerdebat op 19 februari

De totale populatie bestaat uit circa 15.000 gemelde ouders

Voor de 1.800 ouders waar reeds contact mee is, wordt in afstemming met de PZB'er de werkwijze bevestigd/gecompenseerd

Ouders met schulden en onder beslag worden middels data selectie uit de populatie gehaald (betreft WvS)

Ouders met schulden worden doorgeschoven naar de eerstvolgende batch zodra de regeling bekend is

Voor de doorlooptijd van de betaaldatum bij CAP is aangenomen dat het 10 werkdagen duurt van aanbesteding tot geld op de rekening staat

Uitbetaling zal plaatsvinden op het reeds bekende rekeningnummer

In totaal zijn er 6 betaalbatches; 2 in feb, 1 in maart, 2 in april

De te betalen ouders (obv de data toets) worden evenredig gespreid over de betaal batches

De te betalen ouders (obv lichte toets) worden vanaf maart in de betaalbatches opgenomen (ivm doorlooptijd)
Eind deze week (22/01) is een gevalideerd data bestand beschikbaar van betaalbatch 1

In berekeningen worden twee scenario's gehanteerd: 1. 25% krijgt lichte toets, 2. 40% krijgt lichte toets

De uitvoering van de lichte toets loopt van 15 februari t/m 15 april (in totaal 45 dagen)

Voor de lichte toets worden ook teamleiders, VT en CR geworven

Indien er sprake is van overcapaciteit bij de lichte toets, dan kan deze worden ingezet bij UHT regulier

Aanname dat de lichte toets ongeveer 4 uur per casus in beslag neemt

Aanname dat 50% van de casussen na de lichte toets door gaat naar integrale beoordeling (hoeft niet betreft een zeer onzekere factor)

Integrale beoordeling zal plaatsvinden bij UHT regulier

Ouders worden niet voorafgaand aan de betaling gebeld; oudercontact vindt enkel achteraf plaats (enke

- De circa 1800 ouders die reeds in behandeling zijn, worden wel van te voren gebeld door PZB'er

- Ouders met schulden worden vooraf gebeld door de maatschappelijk werkers van het hulpteam

Ouders met schulden worden vooraf gebeld door de maatschappelijk werkers van het hulpteam

Nazorggesprek voor vragen (na uitbetaling) wordt extern belegd bij een call center

Eerstelijns telefonie wordt uitbesteed als opdracht met resultaat verplichting (niet o.b.v. FTE inhuur)

Tweedelijns telefonie vindt plaats door interne BD medewerkers

Voor begeleiding van deze personen worden 15 PZB'ers opgeleid

Aanname dat 25% van de eerstelijns telefonie leidt tot tweedelijns vraag

Aanname dat 15% van ouders een bredere hulpvraag heeft (Hulpteam); hiervoor worden 10 fte maats

in ieder geval iedereen aangemeld vóór 15 februari 2021 moet voor 1 mei 2021 een betaling van 30k l

komen. NB: de deadline verschuift mogelijk nog naar later in februari, maar niet naar eerder in het jaa

we hanteren een toekenningsmethode o.b.v. data-analyse waarbij max 25% van populatie nog handm

Bij elke toekenningsmethode wordt aangegeven welke criteria gebruikt worden en een steekproef uitg

methode in kaart te brengen (% van onterechte toekenning). De stuurgroep geeft akkoord op de meth

Integraal beoordelen van ouders (die dat willen) die in Q1 op de UHT planning staan krijgen voorrang l

toekenningsmethode en handmatige toets geen recht lijken te hebben op 30k (en dus integraal beo

voor de eerste betalingen van 30k in januari is het voorstel zoals voorgelegd in het SCT akkoord

Proces

Nee ouder dient bereikt te zijn
voor de uitbetaling

Proces

Uitvoerder van de toets neemt
zelf contact op waarmee
kwaliteit is geborgd.

Learning-on-the-job

Status	Bron
	SCT 1 april
	SCT 26 maart
	SCT 26 maart
	SCT 26 maart
	MT 19 maart
	Verzoek tot besluit 16 maart
	SCT 16 maart
	SCT 16 maart
	SCT 16 maart
	MT 12 maart
	MT 12 maart
	MT 12 maart
	MT 12 maart
	MT 12 maart
	SCT 11 maart
	SCT 11 maart
	SCT 11 maart

	SCT 11 maart
	SCT 25 feb
Afgerond	
Afgerond	
	Stuurgroep 11 feb
	Stuurgroep 11 feb
	Stuurgroep 11 feb
	Stuurgroep 11 feb
	Stuurgroep 11 feb
	Stuurgroep 11 feb
	Stuugroep 4 feb
	Stuugroep 4 feb
	Stuugroep 4 feb
	Stuugroep 4 feb
	SCT 4 feb
	SCT 4 feb
	SCT-overleg 02-feb
Bezig	SCT-overleg 02-feb
Verlopen	SCT-overleg 02-feb
	SCT-overleg 02-feb
	SCT-overleg 02-feb
Afgerond	SCT-overleg 02-feb
	SCT-overleg 02-feb

Afgerond	Werkgroepsessie 28-01
Verlopen	Stuurgroep 27 jan
	Stuurgroep 27 jan
Afgerond	Stuurgroep 27 jan
Verlopen	Stuurgroep 27 jan
Verlopen	Stuurgroep 27 jan
	Stuurgroep 27 jan
	Stuurgroep 27 jan
	Stuurgroep 27 jan
Verlopen	
Afgerond	
Bezig	
Verlopen	
	BO&PM meeting 25 jan
	Stuurgroep 22 jan
	Stuurgroep 22 jan
	Stuurgroep 22 jan
Verlopen	Stuurgroep 22 jan SCT 21 jan

Planning Rekenmodel
Planning Rekenmodel
Planning Rekenmodel
Planning Rekenmodel
Planning Rekenmodel
Planning Rekenmodel
Planning Rekenmodel
Planning Rekenmodel
SCT 14 jan
SCT 14 jan
SCT 14 jan
SCT 14 jan
SCT 14 jan