

Vorbereiding t.b.v. MT-overleg 16 juli 2019
Besluitvorming rondom (taskforce) CAF Toeslagen

Onderwerpen:

1. Routing meldingen burgers, waaronder via BelTel aan Team Vraag

a. Aandragen deelname aan Taskforce

Vanuit team Vraag nog geen deelnemers bekend.

b. Besluitvorming routing, uit mail [] 12 juli :

"besproken is ook dat er een aparte werkstroom wordt gecreëerd via de BelTel, daar kunnen mensen zich melden als ze denken ook dezelfde behandeling te hebben gehad. Bij LIC is inmiddels taskforce/team hiervoor ingericht. Als het goed is heeft [] contact gehad met []

[] Vraag is waar wij de signalen laten binnenkomen. Ik krijg ze nu divers. **Kunnen we hiervoor een groep opstellen vanuit team vraag o.i.d.? Wie richt dit proces in?** Gaat om registratie van de vragen en doorzetten naar de taskforce. Belscript is onderhanden.

Met KI&S en HHR en PR het volgende afgesproken:

-1e lijns-agenten bij BelTel krijgen instructie om burgers die zich melden 'dat ze bij de doelgroep CAF horen' door te verbinden naar specialisten-KOT-team van BelTel.

-Dit team krijgt iom met Toeslagen instructie wat te melden en welke gegevens van burger genoteerd moeten worden

-via nieuw in te richten werkopdracht zet KI&S de gegevens door naar TSL

-de items binnen deze werkopdracht worden gerouteerd naar team Vraag4, waar deze kunnen worden behandeld. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar CAF11 / CAF / niet-CAF

-mocht er besloten worden dat ook hier iets met 'opschorten invordering' uit volgt (wat nu niet intentie is) dan kan via Vraag4 gerouteerd worden naar LIC.

Maandag nog finale afstemming KI&S - TSL, we gaan ervoor dat we dit vanaf dinsdag als aparte werkstroom inzichtelijk doch met gebruikmaking van regulier proces en afspraken in werking hebben."

2. Waarborgen medewerkers CAF-oud niet meer bij nieuwe zaken e/o herbeoordeling betrokken

a. Besluitvorming over waarborgen, uit mail [] i.o.m [] 15 juli:

"Om invulling te kunnen geven aan het capaciteitsverzoek voor vervolgonderzoek / dossiervorming van CAF zaken en om organisatiebreed dezelfde standaard toe te passen wat betreft actuele werkzaamheden voor bij CAF betrokken burgers stuur ik een voorstel met een te hanteren kader.

Om vast te stellen wie er in het verleden 'betrokken' is geweest bij CAF werk moeten we eerst een definitie hebben voor 'betrokkenheid' en 'CAF werk'. Daarna moet worden vastgesteld of we deze betrokkenen dan alleen niet meer bij de focusgroep laten aanhaken, ofwel dat we deze betrokkenen tevens niet meer werk wat ontstaat op 'CAF burgers' laten behandelen.

Onderstaand ons voorstel:

1) 'CAF werk' betreft alle CAF bundels (ongeacht of deze bestemd waren voor toezicht of fraude), alle bezwaren welke bekend waren als CAF bezwaar (dat wil zeggen: logistiek verdeeld zijn als zijnde 'CAF bezwaar') en alle op deze bezwaren volgende beroep zaken. Hiermee classificeer je alleen het werk waarvan vooraf al bekend was dat het om CAF ging en niet het werk wat toevallig raakt aan een CAF burger. De gedachtegang hierachter is dat behandelaars welke incidenteel een CAF burger zijn tegen gekomen in hun werk dit waarschijnlijk niet eens door hebben gehad, en waar ze dit wel door hebben gehad weten we in ieder geval dat ze vooraf niet geïnstrueerd zijn om anders te behandelen.

2) Betrokkenen zijn medewerkers welke 'CAF werk' hebben afgerond als primaire behandelaar.

Deze betrokkenen zullen niet deelnemen bij het documenteren en analyseren van gegevens door de taskforce. Voor het actuele werk (voor 'CAF burgers') stel ik voor deze medewerkers tevens niet betrekken en een collegiale toetsing verplicht te stellen. Dit om te voorkomen dat de schijn überhaupt kan ontstaan dat 'dezelfde mensen als toen' nog steeds 'zonder menselijke maat' kunnen handelen richting deze burgers.

Hierbij spelen een paar dilemma's:

- Bovenstaande benadering sluit niet alle medewerkers welke 'ooit CAF burgers geraakt hebben' uit:

Het kan dan ook nog steeds voorkomen dat een bezwaar medewerker een besluit neemt voor een CAF burger (of het bezwaar nu wel of niet gerelateerd is aan CAF) en in het verleden bij een CAF zaak een besluit heeft genomen of een burger heeft gesproken, dit kan de schijn wekken dat dezelfde medewerkers nog steeds de betrokken burgers behandelen. Echter, verbreden naar 'alle behandelaren welke ooit een CAF burger geraakt hebben, ongeacht het proces waarin' zal veel meer behandelaren uitsluiten van de behandeling van alle actuele werkitens.

- Deze actie is voorzichtigheidshalve en niet bedoeld als straf voor deze medewerkers, maar kan wel zo worden ervaren.

- We verwachten dat de behandelwijze zoals die bij CAF11 is gehanteerd alleen voor 2014-2016 is toegepast, maar dit is nog niet onderzocht. Totdat hierover duidelijkheid is geldt deze betrokkenheid dus ook bij recente CAF zaken. Hierdoor kan de behandeling van lopende CAF (TWO) zaken niet door dezelfde medewerkers worden afgerond. Echter kan deze beoordeling wellicht ook niet zomaar zonder verdere achtergrond door anderen worden overgenomen.

- Logistiek is het erg lastig om dit vorm te geven. Fijndistributie van werk is aan de [] (wie dat mogelijk uitbesteed aan een werkverdelers), hoe kunnen we er voor zorgen dat de betrokken medewerkers niet alsnog 'CAF werk' toegewezen krijgen? Wellicht moeten alle dashboards worden omgebouwd en moeten teamleiders hier specifiek rekening mee houden bij de dagelijkse werkverdeling. GSV zou hier wel een oplossing voor bieden, maar kunnen we nog niet gebruiken.

- Bij de bezwaarteam zijn alle werkzaamheden voor burgers welke ooit in CAF hebben gezeten tijdelijk stil gelegd. Dit heeft het risico dat deze burgers juist langer moeten wachten op geld of duidelijkheid."

b. Hervormen Fraude/TWO proces, uit mail [] 15 juli:

"er zijn ook meerdere personen nu nog bij het S-team / TWO-proces (vervolg op CAF) betrokken die al in de CAF-periode hiermee bezig waren. Mijn voorstel zou zijn om [] te vragen een nieuw proces te ontwerpen voor besluitvorming en opwerking van fraudesignalen samen met de teamleiders HHR en Fraude."

c. Besluit meedelen aan DT van 18 juli door []

3. Input op aanbiedingsbrief t.a.v. Onderzoek ADR

a. Input teamleiders kwadrant Handhavingsregie aan [] mail van [] 15 juli:

"Kern:

- De menselijke maat moet concreet vertaald worden en afspraken moeten vastgelegd worden in afspraken die door de hele keten gedragen worden.
- Dit zorgt voor uniformiteit van werkwijzen en bescherming van de medewerker.
- Om dit te bewerkstelligen is het belangrijk dat we één centraal punt te hebben dat verantwoordelijk is voor de vertaling van deze menselijke maat en met mandaat knopen doorhakt bij (inhoudelijke) vragen (vaktechnische structuur).
- Totdat de vaktechnische inrichting een feit is, is een gedragen tussenoplossing noodzakelijk.

Specifieker op inhoud:

- We wijzen nog steeds af op basis van gedeeltelijke betalingen aan KOO. Hier is nog geen duidelijkheid over, terwijl raad van state hier al wat van vindt.
- Wat betekent dit alles voor TWO?

Toelichting

Wij juichen het gebruik van de menselijke maat toe. De menselijke maat is voor een aantal teams namelijk niet nieuw. **In sommige teams wordt gebruik gemaakt van behandelkaders i.p.v. zwart-witte behandelinstructies.** Dit geeft behandelaren de ruimte om op basis van hun professionele overweging (onderbuikgevoel) bepaalde beslissingen te nemen. De menselijke maat is echter een breed begrip en kan verschillend worden geïnterpreteerd. Waar we enerzijds het toejuichen dat de behandelaar de beslissruimte krijgt om de burger tegemoet te komen, moeten we anderzijds de behandelaren ook in bescherming nemen door de verantwoordelijkheid van de invulling van deze menselijke maat niet volledig bij hen neer te leggen zonder enige kaders. **Daarbij komt dat van een E-medewerker meer verwacht wordt dan van een C-medewerker.**

Een risico is dat we binnen dezelfde organisatie, processen of zelfs teams ieder een eigen invulling gaan geven aan deze menselijke maat. Dit kan als gevolg hebben dat we niet op een uniforme manier handelen richting burger of dat we in de uitvoering per team/proces bepaalde afspraken maken die vervolgens verderop in de keten teruggedraaid of fout gerekend worden. **Daarom is een goede invulling van de vaktechnische structuur voorwaardelijk hiervoor. Op dit moment ervaren wij rolonduidelijkheid als het gaat om de vaktechnische structuur en ondersteuning bij het implementeren van dit soort onderwerpen, maar ook het escaleren van vragen:** We kennen Kwaliteitsregie, Handhavingsregie, (Beleid) & Vaktechniek, rechtmatigheid en onze [redacted] Zij hebben allen raking met dit gebeid, maar een eenduidige rolverdeling lijkt op dit moment te ontbreken. Het ene team schakelt rechtsreeks met [redacted] of B&VT en het andere team schakelt via een [redacted]

Wij zijn ons ervan bewust dat de daadwerkelijke implementatie van de vaktechnische structuur niet van de één op de andere dag geïmplementeerd is, **maar we raden tot die tijd aan dat we heldere (rol)afspraken maken over hoe we tot die tijd omgaan met de huidige situatie en wie er aanspreekpunt/verantwoordelijk is voor de teams/processen als het gaat om de menselijke maat."**

4. Omvang projecten Taskforce CAF Toeslagen

a. Project AP in/buiten Taskforce, zie mailwisseling [redacted] en [redacted] 14 juli:

[redacted] De beantwoording van de vragen van de AP loopt een andere route dan de andere vragen en onderwerpen, ik heb hier contact over met [redacted] Strikt genomen hoort dit niet bij het CAF11 dossier en tegelijkertijd moeten de antwoorden natuurlijk wel stroken met elkaar. Misschien is het goed even met [redacted] af te stemmen of we dit nu in de taskforce opnemen of alleen zorgen voor onderlinge afstemming.

[redacted] Ik zal even met [redacted] overleggen. Vanwege jouw "coördinatie" noem ik het dan maar :) en het aantal vragen van de AP dat over CAF gaat (plus verwachte publicatie) lijkt me directe verbinding zeker noodzakelijk. Of het dan in of naast de taskforce is stem ik met [redacted] af.

5. Wensenlijst bijstand en begeleiding binnenkomende medewerkers/management

a. Begeleiding en afstemming medewerkers/management

Zie o.a. e-mails Switch [redacted] over timing
Tevens vakantievervangings [redacted] en projectleiders, wie vanuit MT verantwoordelijk/aanspreekpunt in komende weken?

b. Huisvesting

Waar medewerkers huisvesten i.c.m. lopende huisvestingstraject (o.a. teams HHR)

6. Definitief voorstel inzet accountants voor CAF-zaken

a. Zie mail [] 13 juli met bijlage

"Bijgaand stuur ik jullie het definitieve voorstel voor de bijdrage van de accountants aan het voorbereiden van alle CAF-zaken voor de ADR, opgesteld door []

[] houdt vaktechnische waarborgen in de gaten en stemt waar nodig met de accountants af. [] zal inhoudsopgaven maken per CAF-dossier, zodra alles is overgezet op de Q-schijf (aparte autorisatie verkregen via [] en []). De accountants hanteren onderling een vast format voor hun werkzaamheden met verslaglegging. Als in de komende weken blijkt, dat meer tijd gemoeid is met de werkzaamheden (of toch alle 170 dossiers inzichtelijk moeten worden gemaakt), dan zullen we via [] en [] moeten afstemmen of meer bijstand mogelijk is.

Ik stel voor dat ik ter info bijgaand document ook aan [] en [] stuur, zijn jullie daarmee akkoord?



20190710 Voorstel opdracht accountants definitief.docx