

## **Toepassen menselijke maat**

Nu de Staatssecretaris heeft aangegeven dat Toeslagen meer rekening zal houden met de 'menselijke maat' bij haar handelen is er onzekerheid bij behandelaars.

Om helderheid te scheppen onderstaand handvatten over hoe te handelen:

### Beroep

Alle CAF-gerelateerde zaken worden meegelezen door collega's van Vaktechniek. Hiervoor is extra ondersteuning aanwezig. Indien op basis van de huidige regels/handelswijze afgewezen zou moeten worden, maar de Commissie Donner mogelijk anders zou kunnen beslissen, wordt aan betrokkenen voorgesteld de zaak aan te houden. In geval er een gemachtigde namens belanghebbende optreedt loopt het gesprek over aanhouding via de Landsadvocaat.

Bij niet CAF-gerelateerde zaken worden in elk geval alle Hoger Beroep zaken door collega's van Vaktechniek meegelezen. Ook kunnen behandelaars bij twijfel over toepassing van de menselijke maat (schrijnende gevallen) in deze zaken Vaktechniek raadplegen.

### Bezwaar en Klacht:

Alle CAF-gerelateerde zaken worden meegelezen door collega's van Vaktechniek. Indien op basis van de huidige regels/handelswijze afgewezen zou moeten worden, maar de Commissie Donner mogelijk anders zou kunnen beslissen, wordt aan betrokkenen voorgesteld de zaak aan te houden. In geval er een gemachtigde namens belanghebbende optreedt loopt het gesprek over aanhouding via de Landsadvocaat.

Bij niet CAF-gerelateerde zaken kunnen behandelaars bij twijfel over toepassing van de menselijke maat (schrijnende gevallen) Vaktechniek raadplegen via de reguliere lijnen.

Onder andere op basis van reeds bekende 'schrijnende gevallen' zal door Vaktechniek worden onderzocht of meer in het algemeen behandelvoorschriften en -kaders aangepast kunnen worden.

### 1e beoordeling (Toezicht, IST, Fraude, U/U, Vraag)

Onder andere op basis van reeds bekende 'schrijnende gevallen' zal door Vaktechniek worden onderzocht of behandelvoorschriften en -kaders aangepast kunnen worden. In het algemeen kunnen behandelaars bij twijfel over toepassing van de menselijke maat (schrijnende gevallen) Vaktechniek raadplegen.

## **Behandeling CAF zaken**

De Staatssecretaris heeft aangegeven dat bij het gereed maken van CAF 11-dossiers voor beoordeling door de ADR en de Commissie Donner geen medewerkers betrokken zullen zijn die eerder aan deze zaken hebben gewerkt. Bij de samenstelling van de Taskforce is hier rekening mee gehouden.

### Beroep, Bezwaar en Klacht:

Bij de behandeling van CAF 11 gerelateerde zaken kunnen besluiten alleen genomen worden door medewerkers die niet eerder bij CAF 11 zaken betrokken waren. Het is belangrijk dat uitgaande stukken ook alleen ondertekend kunnen worden door medewerkers die niet eerder bij CAF 11 zaken betrokken waren.

Ook in overige CAF gerelateerde zaken (incl andere zaken van CAF gerelateerde burgers) is besluitvorming en ondertekening door medewerkers die eerder 'niet-beeldbepalend' bij CAF betrokken waren gewenst. Bij twijfel kan  hierover besluiten.

### 1e beoordeling (Toezicht, IST, Fraude, U/U, Vraag)

Geen speciale instructies.