

Beste collega's,

Hierbij weer een update van mijn kant. We hebben inmiddels ook een nieuwe "Lijst van herstel" voor heel UHT. Ook hebben we onlangs een webinar gehouden. Toch laat ik ze nu een draag iets van mij persoonlijk specifiek aan de medewerkers van de herstelteams, jullie dus horen.

Interne communicatie

Uit de medewerkerenquête, signalen van jullie en teamleiders en ook uit de vragen tijdens het webinar heeft een meerderheid van jullie aangegeven dat er behoefte is aan meer interne communicatie. Dat ga ik verder oppakken. We gaan in ieder geval weer een webinar of webex organiseren en denken met de communicatiemedewerkers verder na over eventuele andere mogelijkheden.

Nieuw inrichting

Zoals jullie tijdens het webinar hebben kunnen horen, gaan we op een iets andere manier werken dan de oorspronkelijk opzet. Er komen 2 beoordelingsteams zodat jullie afgedane herstelberekeningen niet direct naar de vaco's gaan voor vaktechnische beoordeling. Dit versnelt het proces. We hebben een aantal collega's in beeld voor het beoordelingsteam. Deze week welken de vaco's samen aan de beoordelingslocators. Ook werken ze aan een goede vaktechnische inrichting van het team.

Er komt ook een team met medewerkers die ervaren zijn, al dan niet na opleiding, in het halen van informatie uit de diverse systemen. Ook komt een team dat ondersteunt bij meerdere hulpvragen. Bijvoorbeeld bij parische en/of lichamelijke klachten, achterstand in huur- of hypotheekbetalingen of bij hoge schuldenlast bij meerdere schuldeisers.

Er volgt nog een uitgebreidere beschrijving inclusief een plaatje hoe het er organisatorisch uitziet.

Activiteitengroepen

Vanaf aankomende week starten de activiteitengroepen waar een aantal van jullie aan deelneemt. In een aantal weken worden o.a. behandelkaders/verklaringen nader uitgewerkt.

Compensatietool en -proces

Bij de uitbetaling van de eerste 108 constateerden we dat de compensatietool niet naar behoren werkt. Deze wordt momenteel gerepareerd en is in oktober weer beschikbaar. De berekening van rente wordt ingebouwd. Over next wordt de interne conclusie op het compensatieproces vastgesteld zodat we zodra de tool weer beschikbaar is, kunnen starten met uitbetalen.

Productieplanning

Ende september gaat de voortgang rapportage (VGR) naar de Tweede Kamer. Daarin nemen we informatie op over onder andere de productieplanning. In de VGR moeten wij aangeven in welke tempo wij in staat zijn om te herstellen. Wij kunnen op basis van die planning aan ouders laten weten wanneer zij ongeveer aan de beurt zijn. Deze planning ziet er ook de hersteller samen met en op het oplossen van de fysieke doorgang.

CR en VT capaciteit

Lange tijd was de (kwantitatieve) bemensing van Centrale Regie en Vaktechniek binnen UHT onder de maat. Sinds kort hebben we er inmiddels collega's bij. Tot nu toe 3 collega's bij CR, 2 uit onze eigen teams en 3 van Toeslagen. Er komen 5 nieuwe vaco's, zij zijn afkomstig uit Toeslagen/UHT. In een volgende update zal ik ze aan jullie voorstellen.

Ouders in nood

Onder leiding van [] helpen we ouders in acute nood in de Taskforce Ouders in nood. Deze werkgroep zal zo snel mogelijk een reguliere werkgroep in de herstelteams worden.

De taskforce helpt ouders die niet langer kunnen wachten om geholpen te worden. Dit kan financiële hulp zijn maar ook andere vormen van hulp zoals psychische hulp. Dit gaan we natuurlijk niet zelf verzorgen maar we kunnen wel helpen een ouder in contact te brengen met iemand die dergelijke hulp kan geven.

Een van de successen van de afgelopen week is dat twee ouders een volledige herbeoordeling en uitbetaling hebben gekregen. Dit was een kwestie van nauwe samenwerking tussen de persoonlijk zaakbehandelaar, Centrale Regie en Valtechniek. De beslissing is gestoeld op "voldoende" zekerheid.

De betaling vindt nog handmatig plaats, daarom is deze aanpak niet geschikt voor de massa maar wel voor een aantal ouders dat niet langer kan wachten.

Herbeoordeling CAF dossiers

Zoals jullie weten, moesten wij 8 CAF dossiers herbeoordelen wegens fouten in de informatievoorziening aan de Commissie des Wijzen (CVW). JHT heeft, onder leiding van [], de voorlopige conclusies geschreven. Deze conclusies zijn vandaag aan KPMG van de CVW gestuurd. Een deel is eind vorige week afgegeven.

KPMG beoordeelt de kwaliteit en juistheid van de gebruikte informatie. De CVW oordeelt over de vraag of er institutioneel wrongdoenmen is gebeurd. Eind september gaat de uitkomst mee in de VRG, de Voortgangsrapportage Tweede Kamer. Daarna worden de betrokken ouders geïnformeerd.

De 108 uitbetalingen

Binnenkort worden de definitieve beschikkingen aan de eerste 108 ouders verstuurd. Op een later moment, zodra dat is ingebouwd in de tooling, vindt er nog een nabetaling van rente plaats. Dit geldt ook voor de CAF 11 ouders die eind 2019 al uitbetaald zijn.

OGS

Onder leiding van [] en een collega van Beralen & Innem gaan we kleinschalig aan de slag met proefondervindelijk beoordelen van OGS. Dit nog zonder contact met de ouders. Doel van de exercitie is tweeledig. Ten eerste, ontdekken wat qua kennis, doorlooptijd, behandeld tijd en proces nodig is om de beoordeling te doen. Ten tweede, ontdekken hoe vaak er raakvlak is met andere herstelregelingen.

VPD

We hebben nu een volledig team met diverse medewerkers. Dit proces komt ook goed op gang. Het blijkt ook in het proces is sluit de kwaliteitsbeoordeling van de dossiers. Dit is ook nu toe bevestigd bij een mede-werker van Centrale Regie. Gezien de scherpe capaciteit binnen Centrale Regie, is dat niet nodig.

Daarom hebben de teamleiders collega's gevraagd om de kwaliteitsbeoordeling te doen. Het vergt ongeveer 3 dagen per week afhankelijk van het aantal aanmeldingen. Naast de capaciteitswinst vind ik het belangrijk dat er een goede samenwerking en kennisuitwisseling plaatsvindt tussen het dossierteam en de persoonlijk zaakbehandelaars. Ik reken er daarom op dat een aantal van jullie zich voor deze klus opwerpt.

