

Opzet brief aan TK ter voorbereiding AO 20 augustus 2020 (versie 3.1)

Voor de voorbeelden wordt verwezen naar de bijgevoegde ppt-presentatie "Duiding complexiteit". Deze voorbeelden worden, voor zo ver wenselijk, later nog in de brief verwerkt.

Inleiding

Naar aanleiding van de ervaring die is opgedaan met de eerste 108 betalingen wil ik u, naast de beantwoording van de vragen van de commissie Financiën, graag informeren over de vervolgstappen in het traject van betalingen. Daarbij streef ik naar een zo duidelijk en zorgvuldig mogelijke communicatie met de ouders en een optimale betrokkenheid van de ouders om voor iedere individueel betrokken ouder tot een passende oplossing te komen.

In juli is gestart met het proces om de eerste ouders volgens de nieuwe werkwijze te helpen. Conclusie na verwerking van de eerste 108 is dat wanneer wij op deze manier doorgaan, verantwoord opschalen niet haalbaar is. Veel zaken zijn complexer dan aanvankelijk gedacht, waardoor een zeer intensieve behandeling noodzakelijk is. De vereiste inzet van specialisten is groot. De belangrijkste lessen die hieruit kunnen worden getrokken is dat er meer tijd nodig is voor individuele zaken. De huidige werkwijze leidt er tevens toe dat de meest schrijnende gevallen niet snel genoeg aan bod komen. Hierdoor is een intensievere behandeling en begeleiding van ouders noodzakelijk. Ik zal hier verderop in de brief nader op ingaan.

In deze brief komen achtereenvolgens aan de orde welke ouders zijn geselecteerd om als eerst te worden geholpen en hoe daar in de praktijk uitvoering aan is gegeven. Vervolgens schets ik mijn bevindingen over deze uitvoering en de ondersteuning en opleiding van individuele medewerkers. Aansluitend ga ik nader in op wat er nodig is om de bevindingen om te zetten in een adequate en soepele uitvoering. Hierbij schets ik u drie scenario's. **Tot slot komen nog enkele andere aandachtspunten aan de orde.**

Werkwijze juli

De eerste 108 ouders zijn geselecteerd uit de CAF-zaken die vergelijkbaar zijn bevonden met CAF 11. Op dit moment is de herstelorganisatie alleen in staat de aanspraak op compensatie te beoordelen, wat betekent dat er geen ouders geselecteerd konden worden die (ook) aanspraak maken op een tegemoetkoming op basis van O/GS of de hardheid van het stelsel. De reden dat dit nog niet mogelijk was vindt zich in een combinatie tussen het ontbreken van benodigde IV-ondersteuning en de vertaalslag van recente wetgeving in operationele processen die nog onvoldoende had plaatsgevonden om in gebruik genomen te worden. Om samenloop met andere regelingen zo veel mogelijk te voorkomen is er geselecteerd op ouders die naast hun betrokkenheid bij een CAF-onderzoek, niet op andere manieren gedupeerd zijn geweest, om zo een snelle uitbetaling van de compensatie te kunnen garanderen. Wanneer, ondanks zorgvuldige selectie van de eerste groep aan ouders, uit persoonlijke gesprekken toch bleek dat er sprake was van mogelijke aanspraak op andere regelingen, hebben we de behandeling van het dossier uitgesteld. Reden hiervan is de wens om een dossier in één keer volledig af te kunnen handelen.

Nagenoeg alle ouders die zich vroeg hebben gemeld, kennen een bredere problematiek dan waar UHT momenteel toe in staat is te herstellen. Om toch alvast ouders uit te kunnen betalen, is een groep ouders geselecteerd die binnen de huidige mogelijkheden hersteld kunnen worden. In dit opzicht zijn de eerst gemelde ouders niet per definitie als eerst aan de beurt gekomen. Zodra UHT in staat is ouders in de volle breedte van hun problematiek te herstellen, komen nog steeds de ouders die zich als eerst gemeld hebben, als eerste aan de beurt.

Ouders krijgen circa 3 weken voordat de compensatie wordt uitbetaald een vooraankondiging, waarna de betaling wordt uitgevoerd. Tot 6 weken na het ontvangen van de vooraankondiging heeft de ouder de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen, dat wordt voorgelegd aan de onafhankelijke bezwaarschriften commissie. Daarnaast kan een ouder, tot uiterlijk 31 december 2023, een verzoek tot aanvullende schade in te dienen bij de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade. Daarna vindt een definitieve berekening plaats, waarin ook eventuele aanvullende schade, na beoordeling commissie, worden meegenomen. Na afgeven van

Met opmerkingen [] Deze nieuwe tekst vervangt de volgende twee alinea's

Met opmerkingen [] [] merkt hier over op: "Wordt/is dit gecheckt/in afstemming met IV-portfolio (IV&D/IV)? Wij zullen in ieder geval intern al even checken."

de definitieve berekening, heeft de ouder 5 jaar de tijd om een verzoek tot aanvullende schade in te dienen. Er zijn tot nu toe slechts enkele ouders die een verzoek tot aanvullende schade hebben ingediend.

In de persoonlijke gesprekken tussen de zaakbehandelaar en de ouder is besproken dat, wanneer ouders van mening zijn dat er bij hen meer schade is dan waar de compensatieregeling in voorziet, zij zich kunnen richten tot de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade. Wanneer ouders een beroep willen doen op een aanvullende schadevergoeding, worden zij daarin desgewenst begeleid door hun persoonlijk zaakbehandelaar.

Bij geen van de 108 ouders is er een afwijzing geweest, op basis van afwijzing zijn dus geen dossiers is aan de Commissie van Wijzen voorgelegd. Wel worden enkele dossiers waarin getwijfeld wordt aan een evident geen recht-situatie op dit moment gereed gemaakt voor beoordeling door de Commissie van Wijzen.

Conform motie Leijten (35468-29) is aan alle ouders bij het eerste gesprek de ruimte geboden om voorafgaand aan de behandeling hun persoonlijke verhaal te doen. Enkele ouders hebben aangegeven vóór behandeling een persoonlijk face-to-face gesprek te willen. Ook hebben enkele ouders aangegeven na het ontvangen van de vooraankondiging én na ontvangen van de betaling een face-to-face gesprek te willen met de persoonlijk zaakbehandelaar. Aan deze wensen wordt vanzelfsprekend gehoor gegeven. Alle gesprekken met ouders worden vastgelegd in notities.

De ouders hebben de mogelijkheid gekregen alle relevante stukken, die bij de beoordeling een rol hebben gespeeld, in te zien. Ouders hebben en krijgen ook altijd de mogelijkheid om het CAF-onderzoeksdossier in te zien. Wanneer later blijkt dat deze behoefte, bijvoorbeeld uit het persoonlijk gesprek naar voren komt, dan wordt daar op dat moment gehoor aan gegeven.

Ouders ervaren het proces voornamelijk als positief. Met name het directe contact met een persoonlijk zaakbehandelaar wordt positief ervaren. Sommige van de 108 ouders waren enigszins verbaasd dat zij in aanmerking kwamen voor compensatie maar wel positief over de benadering van Toeslagen.

PM nabelactie 108 ouders

Geleerde lessen

Kort samengevat concludeer ik op basis van de eerste ervaringen dat meer maatwerk en persoonlijke aandacht nodig is om een ouder te helpen, doordat de individuele situaties complexer zijn dan aanvankelijk ingeschat. Tevens moet aansluiting bij andere expertisegebieden in het sociale domein worden gezocht.

Het is een iteratieproces waarbij constant nieuwe inzichten worden opgedaan, hier horen ook nieuwe inzichten op basis van externe onderzoeken bij. Uit deze eerste periode van de hersteloperatie komen een aantal knelpunten en risico's naar voren. De correctie en compensatieregelingen zijn complex, de vertaling naar behandelkaders zeer arbeidsintensief en vraagt grote mate van deskundigheid. De behandelkaders zijn onvoldoende duidelijk. De bemensing van de herstelorganisatie is niet toereikend om de ouders binnen de gewenste snelheid ook daadwerkelijk op een gedegen manier te helpen. Dit leidt tot de conclusie dat opschaling, zodat er meer ouders in korte tijd geholpen kunnen worden, nog niet mogelijk is.

Behandelkaders

De noodzakelijke waarborgen in geaccordeerde beleidskaders en geaccordeerde behandelkaders c.q. de instructies aan de medewerkers hebben vertraging opgelopen door..... Dit heeft tot gevolg dat de verder inrichting van de uitvoering van de processen binnen de uitvoering op dit moment nog niet mogelijk is. Nadere inrichting kan pas afgerond worden wanneer heldere lagere wetgeving, uitvoeringsregelingen/beleidskaders beschikbaar zijn. Deze stappen zijn randvoorwaardelijk voor de nog te ontwikkelen IV-voorzieningen, het herontwerpen van de behandelprocessen en beheersmaatregelen en de trainingen/bijtscholing van de medewerkers. Dit geldt zowel voor de persoonlijk zaakbehandelaren, vaktechnische medewerkers als kwaliteitsmedewerkers die de kwaliteit borgen. Voor de ouders vind ik het heel vervelend dat wij

Met opmerkingen [] @ UHT: Noemen welke onderzoeken

Met opmerkingen [] zegt: "Ik ontvang hier heel graag een cijfermatig (bezetting/formatie) overzicht van. Dit blijft terugkomen, maar ik heb nog geen 'bewijs' kunnen ontvangen van dit probleem."

Met opmerkingen [] Graag voorbeelden aanvullen

nu wederom vertraging oplopen, maar het is ook voor de ouders essentieel dat wij het proces goed inrichten en in de vingers krijgen zodat we kwalitatief hoogwaardige dienstverlening kunnen garanderen.

Bemensing

De uitdaging, als gevolg van een krapte op de arbeidsmarkt, om de noodzakelijke bemensing op een groot aantal (ondersteunende) processen op orde te krijgen heeft geleid tot grote vertraging. Dit leidt ertoe dat de bemensing van vaktechniek, centrale regie functies, ondersteuning commissies, bedrijfsvoering en management nog onvoldoende is ingevuld. Daarnaast zijn belangrijkste actoren overbelast doordat op vele terreinen hun inbreng noodzakelijk is. Zij worden overvraagd op het gebied van:

- het opstellen van de behandelkaders/instructies;
- het opstellen van de vereisten ten behoeve van de ontwikkeling van de nu nog ontbrekende IV-voorzieningen;
- het opstellen van trainingsmateriaal voor de behandelaren;
- de evaluatie over de uitvoering van de hersteloperatie in de maand juli en daarbij behorende betalingen aan de ouders;
- de begeleiden van alle stappen die gezet worden om uiteindelijk de ouder te helpen, waaronder de kwaliteitsborging.

Daarnaast vragen externe contacten, zoals met AP en de Nationale ombudsman, de behandeling van Kamervragen en de voorbereiding van debatten de nodige aandacht. Ik zie het als een groot risico van de uitvoering en de continuïteit van de herstelorganisatie wanneer medewerkers onder te grote druk staan.

Aangepaste opdrachtformulering

De ervaring die wordt opgedaan tijdens de uitvoering, de concept aanbevelingen uit extern onderzoek en toezeggingen aan de Tweede Kamer leiden tot nieuwe inzichten en aanbevelingen om de uitvoering in het belang van de ouders te verbeteren.

Ook de evaluatie van het proces die tot de betalingen hebben geleid in juli hebben een 100-tal bevindingen opgeleverd. Deze evaluatie levert inzichten op die impact hebben op de inrichting van de herstelorganisatie. Het gaat hierbij onder meer om:

- de inrichting van sturing en escalatiemechanismen binnen de organisatie;
- de startdatum waarop grote aantallen ouders geholpen kunnen worden;
- de inrichting van (werk)processen inclusief de wijzigingen van IV en de werkinstructies;
- de kwaliteitsborging;
- de bijscholing en opleidingen van (nieuwe) medewerkers;
- communicatie met en naar de ouders.

Conclusie

Beoogd was op 1 september te starten met het helpen van grote aantallen ouders. Echter laat de uitkomst van de eerste 108 betalingen zien dat het onverantwoord is om de huidige werkwijze breed op te schalen. Ook concludeer ik dat extra processtappen noodzakelijk zijn en extra waarborgen moeten worden ingebouwd om een proces te creëren waarbij naast het herstel van fouten met betrekking tot de kinderopvangtoeslag ook vanuit sociale verantwoordelijkheid de ouders beter worden geholpen. Dit laatste vraagt om inhoudelijke deskundigheid op andere terreinen dan toeslagen. er blijkt dat meer multidisciplinair maatwerk op de individueel niveau noodzakelijk is.

Daarbij wil ik ook kijken naar de mogelijkheid om mogelijkheden buiten de Belastingdienst zo veel te hulp mobiliseren. Zowel rijks breed, als daar buiten. Ik ga met mijn collega-bewindspersonen in gesprek of zij hier een bijdrage kunnen leveren op de beleidsterreinen waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Wij zijn ook in gesprek met de VNG en individuele gemeenten en willen daar ook andere partijen, zoals woningbouwcoöperaties, bij betrekken. Daarbij kan worden gedacht aan een tijdelijke regeling voor mensen voor wie de nood het hoogst is. PM voorbeelden opnemen.

Iedereen is gebaat bij een zorgvuldige en zo spoedig mogelijke afhandeling. Daarvoor is het essentieel om de organisatie en werkwijze aan te passen aan de hierboven geschetste bevindingen. Dat vraagt extra tijd. Hierdoor ontstaat een situatie waarin een grote groep ouders de

Met opmerkingen [] @UHT: is dit de enige reden?

Met opmerkingen [] [] zegt: "De constante nieuwe vereisten uit de Kamer leggen ook een grote druk op. Wat mij betreft mag dat best (harder) benoemd worden (i.h.k.v. Kamerleden, kijk ook naar uzelf)."

Met opmerkingen [] @UHT: Kan dit concreter? Welk onderzoek?

Met opmerkingen [] @UHT: op welke toezeggingen wordt er gedoeld?

Met opmerkingen []: Dit is nog niet met [] besproken. Alleen met [] Is al wel bij SZW / [] in de week gelegd. Volgende week maandag spreek ik hem weer.

Met opmerkingen [] [] zegt: "Dit is nieuw, niet besloten in het SCT. Ik voorzie risico: de samenwerking met de VNG is al lastig zat (zeker qua geld), niet nu al verder bemoeilijken door en nog meer partners bij te betrekken (die ook compensatie zullen willen zien, daar is geen geld voor)."

komende tijd nog niet geholpen kan worden binnen het huidige proces. En dat doet pijn. Dit roept dan ook de vraag op of er mogelijkheden zijn om toch het herstel en daarmee de hulp aan de ouders te versnellen. Ik zie hiervoor drie scenario's

Drie scenario's

Voor de ouders zie ik drie onderscheidende groepen waarvoor scenario's worden uitgewerkt.

- De ouders die in een urgente situatie verkeren, mede als gevolg van de complexiteit van het dossier, waarbij de ouder zo snel mogelijk moet worden geholpen zijn of haar leven weer op de rit te krijgen.
- De ouders die snel duidelijkheid willen waarbij mogelijk met een minder complexe aanpak een forfaitaire regeling uitkomst kan bieden.
- De ouders in een minder urgente situatie, die geen gebruik maken van een forfaitaire regeling en kiezen voor een volledige behandeling.

Periode september – november

In de maanden september en oktober wordt er gestart met het helpen van een aantal ouders in een zeer urgente situaties.

Deze periode wordt benut om de ouderinteractie te verbeteren, inclusief de huidige behandelprocessen waarbij de werkwijzen iteratief wordt beproefd en verbeterd. Dit betekent dat de uiteindelijke werkwijze is afgestemd met ouders en aan hen ten goede komt.

De samenstelling van deze groep ouders vindt plaats in afstemming met BOINK, het Ouderpanel, het SCT en de beoogde ouders.

Tegelijkertijd wordt gewerkt aan de verwezenlijking van de randvoorwaarden voor de herstelorganisatie. Dat betekent dat de komende maanden worden benut om een gedegen vaktechnische kwaliteitscyclus in te richten met als resultaat een geaccordeerd actueel overzicht van vastgesteld beleid en geaccordeerde wijzigingen/bijstellingen daarop op basis van ervaringen in de praktijk. Met andere woorden heldere behandelkaders en een optimaal gestroomlijnd proces. Gevolgd door een gedegen pilot, voorafgaand aan de daadwerkelijke opschaling van de uitvoering.

Dit vergt voldoende kwalitatieve bemensing. En ook is voldoende prioritering binnen het IV-portfolio van Toeslagen van essentieel belang om de benodigde IV ook daadwerkelijk te kunnen realiseren.

Parallel hieraan worden de mogelijkheden onderzocht om een rigoureuze versnelling in het proces aan te brengen voor het helpen van de ouders. Hiervoor wordt een versimpeld beoordelingsproces in kaart gebracht. Een lichtere toets op het recht op herstel en grovere, ruimhartigere bepaling van de hoogte van het herstel gelden hierbij als uitgangspunten. De verwachting is dat hiermee PM ouders sneller kunnen worden geholpen zonder dat hen hiermee opnieuw onrecht wordt aangedaan.

Tot slot

Het spijt mij ten eerste, in het bijzonder voor alle betrokken ouders, om hier te zeggen dat wij een pas op de plaats moeten maken. Toch is dit op dit moment de juiste beslissing, de ervaringen met de eerste 108 uitbetalingen laten mij geen ander keuze. Wanneer wij nu voor een opschaling zouden kiezen en doorgaan met de nu beschikbare werkwijze, dan zijn de problemen binnen afzienbare tijd nog groter. En dat wil ik niet voor mijn rekening nemen.

Over de hier voorgaande aanpassing van de processen en inrichting van de organisatie, alsmede de uitwerking van de scenario's wordt u zo spoedig mogelijk nader geïnformeerd. Ik ga hierover ook graag met u het gesprek aan. Daarnaast, zoals eerder met uw Kamer afgesproken, wordt u periodiek geïnformeerd over de voortgang van de hersteloperatie middels de tweemaandelijksse rapportage en indien nodig uiteraard vaker.

Met opmerkingen []: Dit moet nader worden ingevuld, maar het ontbreekt ons nu aan de benodigde informatie.
@ UHT hebben jullie hier meer informatie over?

Met opmerkingen []: Situatie waar ze door Toeslagen in terecht zijn gekomen

Met opmerkingen []: Kunnen we hier al aangeven hoeveel we aankunnen?

Met opmerkingen []: Betekent dit dat ouders ook profiteren van ervaringen in de toekomst?

Met opmerkingen [] [] zegt hierover: "Geen claims in kamerbrieven s.v.p. Financiële middelen zijn het probleem niet (er is geen aanleiding om te denken dat 110 + 410 mln meerjarig niet voldoende is)."

Net als uw Kamer heb ik de wens om de ouders zo snel mogelijk en op een passende wijze te helpen waarbij het belang van de individuele ouder voorop staat.