

Werkafspraken ouders versnelde behandeling

De in dit document vastgelegde werkafspraken zijn bedoeld voor de behandeling en beoordeling van ouders die versneld, het verzamelbegrip voor "voorrang" en "spoed", worden behandeld. Deze ouders worden centraal in team Zwolle behandeld. Daarbij geldt dat versnelde behandeling niet ziet op het overslaan van processtappen. Het behandel- en beoordelingskader blijft identiek aan niet-versneld behandelde ouders en het reguliere proces van openen en sluiten van TVS-werkorders wordt gevolgd.

Gevalscategorieën

Bij de versnelde behandeling van ouders onderscheiden we de volgende zes gevalscategorieën:

	gevalscategorie	voorrang	spoed
1	urgent	ja	ja
2	beslissing MT	nee	ja
3	klacht	ja	per casus te bezien
4	in gebrekestelling	ja	per casus te bezien
5	beslissing staatssecretaris	ja	per casus te bezien
6	beslissing gemeente	ja	per casus te bezien

- "voorrang": er wordt inbreuk gemaakt op fifo-behandeling; de behandeling van de ouder start op een eerder moment dan de vastgestelde en gecommuniceerde algemene [planning](#).
- "spoed": de ouder wordt zo snel mogelijk behandeld. De communicatie verloopt zo veel mogelijk rechtstreeks naar volgorde van voorkeur live, telefonisch of mail. Bij "spoed" wordt zo veel mogelijk geanticipeerd, bijvoorbeeld door een specifieke beoordelaar vooraf te informeren dat een ouder op een ingeschat moment wordt aangeboden voor beoordeling.

In de teamadministratie in Excel is per ouder aangegeven van welke gevalscategorie sprake is.

Werkafspraken

Voor de versnelde behandeling geldt meer specifiek het volgende:

1. Voor gevalscategorie 1 geldt dat op urgentie wordt beoordeeld door het team Acute nood. Dit gebeurt op basis van de criteria:
 - terminale ziekte van ouder, partner of kind;
 - er is sprake van een executoriale verkoop;
 - er is sprake van een ongewenste onomkeerbare situatie.

De beoordeling op urgentie van het team Acute nood is leidend voor het gehele vervolgproces.

2. Voor gevalscategorieën 2 tot en met 6 geldt dat deze worden aangeleverd bij voorkeur via een hiervoor in te richten postbus ("Versnelde behandeling") dan wel via of . Hierover zijn nadere afspraken te maken met stakeholders (team Klacht, MT, team Beroep).
3. Voor gevalscategorie 2 geldt dat alleen wordt gestart met de versnelde behandeling na een expliciet akkoord van . Veelal zal er al een pzb'er gekoppeld zijn; daarom zal er doorgaans ook geen sprake zijn van voorrang omdat fifo is opgepakt. De pzb'er blijft in principe behandelaar; in de teamadministratie van Zwolle wordt de ouder wel geregistreerd.
4. Voor gevalscategorie 3 geldt, a priori, dat een klacht niet leidt tot een versnelde behandeling. We zien bij klachten veelvuldig dat de ouder ten onrechte nog niet is behandeld. In dat geval wordt met voorrang gestart met behandeling; voor spoed is doorgaans geen reden. Let wel: enkel het indienen van een klacht leidt niet tot een versnelde behandeling.

5. Voor gevals categorie 4 geldt dat:

- waar mogelijk rechters worden gevraagd om de gecommuniceerde algemene planning aan te houden;
- wanneer een rechter een termijn stelt, de casus aan [] wordt voorgelegd voor akkoord voor versnelde behandeling;
- wanneer een rechter een termijn stelt, direct een definitieve beschikking (dus niet eerst een voorlopige beschikking) wordt opgelegd;
- de pzb'er steeds de behandelaar in beroep informeert.

6. Voor gevals categorie 5 geldt dat de casus aan [] wordt voorgelegd voor akkoord voor versnelde behandeling.

7. Voor gevals categorie 6 geldt dat de casus aan [] wordt voorgelegd voor akkoord voor versnelde behandeling.

Verder gelden de hieronder genoemde werkafspraken:

8. Wanneer sprake is van spoed wordt de ouder zo snel mogelijk aangeboden voor behandeling en herbeoordeling. Dossiers worden nu nog aangeboden vanuit. Bij het aanbieden door UHT Taskforce_Postbus:

- wordt uitdrukkelijk aangegeven waarom een ouder urgent is en wat de overwegingen zijn die hebben geleid tot dit oordeel;
- wordt alle beschikbare informatie van de ouder mee overgedragen voor opname in het hersteldossier.

9. Voor gevals categorie 1 geldt dat UHT Taskforce_Postbus 1 e-mailbericht verzendt voor behandeling en herbeoordeling, gelijktijdig aan zowel ondersteuners als pzb'ers. Dit om parallel in te zetten dat 1) dossier wordt gevormd en 2) de behandeling wordt gestart. De ouder wordt aangeboden aan:

- a. [] (ondersteuner);
- b. [] (ondersteuner);
- c. [] (pzb'er);
- d. [] (pzb'er);
- e. De hiervoor in te richten postbus ("Versnelde behandeling").

[] bepalen onderling wie het dossier van de ouder vormt en sluiten dat zelf kort met beide pzb'ers. Waar nodig regelen ze zelf dat iemand anders het dossier vormt.

[] bepalen onderling wie de ouder behandelt en sluiten dat zelf kort met [] Waar nodig regelen ze zelf dat iemand anders de ouder behandelt. Vanuit team Zwolle hebben 6 pzb'ers meer aangegeven back up te willen zijn. Zie hiervoor de laatste versie van het teamoverzicht (CP).

10. Voor alle ouders die versneld worden behandeld voert de ondersteuner de volgende handelingen uit:

- a. controleer in TVS of de ouder niet eerder is geclaimd. Als de ouder al eerder blijkt te zijn geclaimd legt de ondersteuner contact met de pzb'er hoe te handelen.
- b. voor de OGS-vaststelling: bekijk of de informatie in Klantbeeld is opgenomen. Zo nee:
 - maak een werkopdracht via TVS aan naar het bestaande proces. Vermeld in het vrije tekstveld: "Er is sprake van een SPOED-situatie" +
 - stuur een e-mail naar postbus "LIC vragen IHT_Postbus". Vermeld in dit mailbericht:
 - ✓ dat een werkopdracht is ingediend voor "Beoordeling OGS";
 - ✓ dat deze werkopdracht met spoed moet worden opgepakt;
 - ✓ een schermprint van de TVS-werkopdracht, waarin de vraag zichtbaar is.

Betalen en innen is voorbereid en ingericht op het zo snel mogelijk oppakken van verzoeken om OGS-vaststelling. De resultaten worden zo snel mogelijk teruggekoppeld naar de aanvrager en aangeboden voor opname in Klantbeeld.

c. voor de compensatieberekening:

- o maak een werkopdracht "Aanleveren informatie", "Compensatieberekening" via TVS aan naar het bestaande proces. Vermeld in het vrije tekstveld: "Er is sprake van een SPOED-situatie"
- o stuur een e-mail naar postbus "LIC vragen IHT_Postbus". Vermeld in dit mailbericht:
 - ✓ dat een werkopdracht is ingediend voor "Aanleveren informatie-compensatieberekening";
 - ✓ dat deze werkopdracht met spoed moet worden opgepakt;
 - ✓ een schermprint van de TVS-werkopdracht, waarin de vraag zichtbaar is.

Betalen en innen is voorbereid en ingericht op het zo snel mogelijk oppakken van verzoeken om compensatieberekeningen. De resultaten worden zo snel mogelijk teruggekoppeld naar de aanvrager.

- d. voor de FSV-check, strafrecht- en boetegegevens: vraag deze informatie op bij de VTA [] Achtervang van [] is []
- e. voor de betaling: vul voor zover mogelijk het "Formulier voor spoedbetalingen" (zie bijlage hieronder) in.
- f. Maak in het hersteldossier een afzonderlijke map "Informatie over versnelde behandeling" aan. In deze map wordt alle informatie opgeslagen die vanuit UHT Taskforce_Postbus is aangereikt. In ieder geval wordt in deze map opgeslagen:
- ✓ het mailbericht van UHT Taskforce_Postbus waarbij gevraagd is om versnelde behandeling;
 - ✓ de urgentiemelding;
 - ✓ het "Formulier voor spoedbetalingen" (zie bijlage hieronder).

11. In het gesprek met de ouder stelt de pzb'er zeker dat een eventuele spoedbetaling naar het juiste rekeningnummer wordt overgemaakt.
12. De pzb'er levert het ingevulde informatie- en beoordelingsformulier in principe op aan zijn beoordelaar/de aan hem/zijn pod gekoppelde beoordelaar. Daar waar deze beoordelaar niet beschikbaar is, kan contact worden opgenomen met []
13. Nadat de pzb'er de uitkomst van de integrale herbeoordeling heeft ontvangen, en wanneer er een compensatieberekening en/of een berekening aan OG/S-tegemoetkoming gemaakt moet worden, stuurt de pzb'er een e-mailbericht naar het Bereken- en beschikteam met het verzoek de berekening te maken¹. Belangrijk hierbij is:
- gebruik het standaardformat voor het aanbieden van een opdracht aan het Bereken- en beschikteam;
 - vermeld in de onderwerpregel van het bericht "URGENTE OUDER" (in hoofdletters);
 - verzend het e-mailbericht met prioriteit "Hoog".
14. Nadat de berekening in concept gereed is, controleert de podco deze berekening en informeert vervolgens via een e-mailbericht het Bereken- en beschikteam of de berekening akkoord is. In de onderwerpregel van het e-mailbericht wordt in hoofdletters vermeld dat het om een URGENTE OUDER gaat. DE podco accordeert de tool vervolgens niet. Als de berekening akkoord is, vult het Bereken- en beschikteam het "Formulier voor spoedbetalingen" (zie bijlage hieronder) in en stuurt dit ingevulde formulier middels een e-mailbericht naar de postbus UHT Taskforce_Postbus. Als bijlage wordt bij dit bericht een uitdraai van de berekening gevoegd.

Met opmerkingen [] : nog niet op dit moment aanmaken. Te bezien is wie wanneer kan aanvragen.

¹ Vanaf naar verwachting maart 2022 gebeurt dit via een werkopdracht in TVS.

Waar hierboven geschreven is over "podco" is bedoeld [] zet waar nodig in op vervanging en kennisoverdracht.

15. Vanuit de postbus UHT Taskforce_Postbus wordt, zodra dit bekend is, de pzb'er en het Bereken- en beschikteam geïnformeerd wanneer de spoedbetaling op de rekening van de ouder staat. De pzb'er informeert hierop de ouder. Het Bereken- en beschikteam handelt vervolgens de compensatietool en of OG/S-tool verder af.

16. Het kan voorkomen dat bij de ouder geen sprake is van (herstel voor) kinderopvangtoeslag, maar wel sprake is van mogelijk herstel voor een andere toeslagregeling. Er zijn dan twee opties voor vervolg:

- het gaat om een toeslagjaar korter dan 5 jaar geleden + er is sprake van een nieuwe omstandigheid. Dan kan er aanleiding zijn een beschikking van Toeslagen te herzien. Neem in deze situatie op met het Stelteam van Toeslagen, [] In deze situaties is er geen sprake van compensatie, dat volgt mogelijk later, zie punt 2.
- in andere situaties: informeer de ouder dat we op dit moment als UHT niets meer kunnen betekenen. Naar verwachting wordt in de loop van 2022 gestart met compensatie voor overige toeslagregelingen. Mensen waarvan UHT weet dat ze in aanmerking komen voor compensatie krijgen daarover bericht als met de uitvoering wordt gestart. Mensen die zichzelf hebben gemeld krijgen ook bericht.

Met opmerkingen [] : Op 7 maart is overlegd met Stella, [] Zij hebben toegezegd te komen met een tekstsuggestie wat Stella kan doen en welke procesafspraken gelden.

Met opmerkingen [] : Op 9 maart is overlegd met projectleider [] wat geldt voor ouders in het buitenland en wat we bij urgente meer voor deze ouders kunnen doen. [] heeft toegezegd:

- een concepttekst te mailen waarin is aangegeven hoe we ouders in buitenland kunnen informeren, bijvoorbeeld over de gevolgen voor inkomensafhankelijke regelingen;
- te laten weten wie contactpersoon is bij specifieke vragen.

Bijlage: formulier voor Spoedbetalingen

Op verzoek van:

datum:

Team/Commissie	Team Zwolle
Naam verzoeker	

Betreft:

Uitbetaling Spoedbetaling

Naam ouder	
BSN	
IBAN nummer (geverifieerd met ouder)	
Adres	
Postcode/Plaats	
Reden spoed	
Regeling waarop ouder recht op heeft	
Hoogte spoedbetaling	
Naam akkoord bevoegd gezag	MT UHT (urgent)