

TASKFORCE CAF TOESLAGEN – week 32

Overall-rapportage programmamanagement en projecten 1 t/m 8

Datum laatst gewijzigd: 9 augustus 2019

Rapportage

1. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Eerste mijlpaal gehaald:

De brief "gevolgen van het opschorten van de invordering" is verzonden. Project is afgerond

Gebleken is dat de "productie" van het verzamelen van de informatie niet aansluit bij de gemaakte prognose. Naast de 8 medewerkers die afgelopen week zijn opgeleid heeft Switch extra capaciteit beschikbaar gesteld in de vorm van een team in Apeldoorn, voorbereidingen om deze medewerkers op locatie Apeldoorn te laten ondersteunen zijn in gang gezet. [] gaan de aansturing verscherpen.

Alle vragen van de CIE AUT met een deadline voor 1 september zijn aangeleverd aan Cd UHB.

Voor het verzamelen van detailinformatie voor de CAF-11-dossiers is extra capaciteit beschikbaar gesteld. De eerste "oplegger" (samenvatting) zijn gereed, waarvan slechts één incl invordering. Bijdrage bezwaar loopt goed, overige processen hopen we maandag 12 augustus duidelijk te krijgen. De rapportage lopende bezwaar- en beroepsdossiers CAF zaken is vormgegeven en afgestemd. Afspraken "toepassen menselijke maat" is verspreid.

Binnen de proces bezwaar en herziening zijn de aantallen opgelopen, een groot aantal posten staan buiten AWR-termijn. Update stavaza zittingen beschikbaar gesteld aan []

De kamervragen (totaal 137) zijn geclusterd, op 4 antwoorden na, zijn de antwoorden opgeleverd aan Cd UHB, [] heeft de werkzaamheden overgedragen aan []

De ontvangstbevestiging is akkoord, verzenden van de ontvangstbevestiging kan vanaf week 33 worden opgestart.

2. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

In de komende week hebben onderstaande activiteiten prioriteit:

- monitoring oplevering detailinformatie CAF-11-dossiers (inmiddels 303), overzicht opgeleverde detailinformatie delen
- met CAP LIC de opleveren en mate van detail afstemmen zodat de deadline gehaald kan worden
- opleveren eerste dossiers aan Cd UHB
- afstemmen verzenden "informatiebrief betrokkenen mbt delen van detailinformatie" met CIE AUT
- opleiden, begeleiden en inzetten extra capaciteit Switch op locatie A'doorn
- monitoring oplevering informatie onderzoek ADR (CIE AUT); excel-bestand
- met ADR de duidelijkheid verkrijgen omtrent de mogelijkheden afbakening van de populatie en de te leveren informatie opleveren
- antwoorden op 4 laatste kamervragen
- laten accorderen "tekstblokken"
- behandeling afstemmen van de bezwaren en herzieningsverzoeken buiten AWR-termijn

3. Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Het opleveren van zowel de 302 CAF-11-dossiers voor de CIE AUT als het "excel-bestand" voor de ADR/CIE AUT op 1 september staat onder druk. Diverse bijsturingsmaatregelen worden opgepakt:

- mate van detail-niveau informatie invordering afstemmen,
- extra capaciteit Switch opleiden en inzetten,
- afspraken maken met ADR omtrent afbakening van de populatie en de te leveren informatie,
- dagelijkse monitoring op de beide trajecten.

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 1: Voorbereiden en begeleiden onderzoek ADR (deadline 1 september 2019)

Datum laatst gewijzigd: 9 augustus 2019

Rapportage

1. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Afgelopen week is een bestand gecreëerd om de verwerking door medewerkers van MKB / Switch samen te voegen tot één bestand. Afgesproken dat dit bestand door de data-analisten gehanteerd zal worden als input voor de totaaltabel, zodat handmatig verzamelde informatie en vanuit data-analyse vergaarde informatie samenkomen. Er zijn 8 nieuwe medewerkers aangehaald ten behoeve van de gegevensverzameling. Toch is de eerste indicatie dat de capaciteit ruim onvoldoende zal zijn om per 1-9 alle zaken afgerond te hebben. Haalbaarheid hangt daarom af van afbakening en mogelijkheden tot versnelling of uitbreiding capaciteit.

2. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

Monitoring op resultaat, beoordelen in hoeverre verzamelingsproces te versnellen is, [] aanhaken ten behoeve van samenvoeging en informatievoorziening richting [] Starten met vastleggen definities data-analyse (met behulp van DF&A en Intelligence analisten)

3. Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Risico op behalen deadline zit in gegevensverzameling, zowel op de 302 detaildossiers als op de '~170 zaken'. Per maandag word opgeschaald voor detaildossiers. Voor '~170 zaken' vind volgende week overleg met de ADR plaats: duidelijke mogelijkheden omtrent afbakening van de populatie en duidelijkheid omtrent de te leveren informatie zijn bepalend voor de haalbaarheid.

Voor de basistabel welke door DF&A samen met D.A.T. zal worden opgesteld dient een plan van aanpak te komen. DF&A zou deze opstellen en aan toeslagen voorleggen ter validatie. Dit is nog niet gebeurt, hierom [] gerappelleerd.

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 2: Voorbereiden en deelname brede projectgroep

Datum laatst gewijzigd: 9-8-2019

Rapportage

1. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Afgelopen week is de afstemming omtrent de op 2-8 aangeleverde vragen met FJZ en CD-VT afgerond. De vragen, inclusief daarbij verzochte brieven, zijn aangeleverd aan [] (als vervanger van []). Tevens zijn de vragen omtrent de uitspraken van de RvS en de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman beantwoord, afgestemd ([] FJZ en CD-VT), en aangeleverd. Vervolg vragen omtrent het stroomschema zijn niet gekomen.

D.A.T. heeft de eerste query omtrent het 'zacht stoppen' opgeleverd. Er is finetuning vereist, los daarvan geven de eerste (voorlopige!) resultaten het beeld dat 'zachte stops' niet meer gehanteerd zijn in CAF in 2017, 2018 en 2019.

2. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

D.A.T. start samen met DF&A en intelligence analyse [] aan het vastleggen van gegevens in een basistabel. Hierin zal de volledige populatie zichtbaar zijn, zoveel mogelijk aangevuld met relevante gegevens. De gegevens in deze basistabel worden vastgelegd, gevalideerd en beschreven. Tevens zal het mogelijk zijn om voor ieder moment in de tijd te zien hoe de beantwoording er toen uit zou hebben gezien, waardoor gegeven antwoorden op vragen altijd te reconstrueren zijn.

Vanaf volgende week ben ik met verlof, [] neemt mij waar voor project 2 gedurende de week dat [] nog afwezig is. Inhoudelijke vragen kunnen via [] naar productiergie worden gerouteerd. Er zijn geen niet-beantwoorde vragen voor toeslagen met deadlines voor 1-9.

Mogelijk moet het stroomschema verder worden uitwerken.

3. Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Risico op behalen deadline zit in gegevensverzameling, zowel op de 302 detaildossiers als op de '~170 zaken'. Per maandag word opgeschaald voor detaildossiers. Voor '~170 zaken' vindt volgende week overleg met de ADR plaats: duidelijke mogelijkheden omtrent afbakening van de populatie en duidelijkheid omtrent de te leveren informatie zijn bepalend voor de haalbaarheid.

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 3: Inzicht in 302 dossiers bij CAF 11 (deadline 1 september 2019)

Datum laatst gewijzigd: 9 augustus 2019

Rapportage

1. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

Afgelopen week is zowel bij de teams bezwaar als IST extra capaciteit beschikbaar gesteld. Alle BSN's voor bezwaar zijn aangeleverd. Maandagochtend wordt het totaaloverzicht verwacht, en aangevuld in deze rapportage. Inmiddels zijn 29 opleggers opgesteld waarvan slechts een de samenvatting van Invordering bevat, restant wordt donderdag 15 augustus verwacht.

2. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

Oplevering overzicht stand van zaken voortgang. Bezwaar medewerkers zsm inzetten op de 148 combi beroep/bezwaar. Afspraken maken met aanleveren van de dossiers die gereed zijn, via Cd UHB. Afstemmen met Cd UHB mbt informeren betrokken dat detailinformatie wordt gedeeld met de CIE AUT. Nadere afspraken maken met betrekking tot aanleveren informatie Invordering. Beoordelen hoe om te gaan met de "40-no-show-dossiers".

3. Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Zal komende week duidelijk worden na afstemming met CAP-LIC en intern met de medewerkers van VT, die de opleggers schrijven. Capaciteit voor het schrijven van de opleggers wordt voorzien vanuit bezwaar, nadat zij de combi beroep/bezwaar-informatie (148 stuks) hebben opgeleverd.

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 4a: Lopende beroepsdossiers CAF zaken

[] (team Beroep)

Datum laatst gewijzigd: 9 augustus 2019

Let op: [] afwezig in de periode 12-08 tm 31-08

Reportage

1. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

- Aantal beroepen per categorie:

CAF 11	11
CAF overige	22, waarvan 5 gepland
BSN raakt CAF	24* (mogelijk dus geen CAF), waarvan 6 gepland

* Inmiddels door [] 4 dossiers van de 24 beoordeeld als geen risico. Zie de groene regels in tabblad BSN raakt CAF.

- Aanhouden zittingen:

De 2 CAF-overige beroepszaken waar in augustus een zittingsdatum voor gepland staat, heeft de LA het akkoord van de gemachtigde voor aanhouden. Naar aanleiding van zijn verzoek, heeft de Rechtbank een bevestiging opgevraagd bij de gemachtigden. Voor de 2 CAF-overige waar in september een zittingsdatum voor gepland staat, komen wij gedeeltelijk tegemoet en moet er in overleg met [] contact opgenomen worden met de gemachtigde om te kijken welke vervolgstap er genomen wordt. In de hogere beroepszaak met een zittingsdatum in september komen we geheel tegemoet en zal aanhouden dus niet nodig zijn.

Er moet nog wel voor de CAF-overige beter in beeld gebracht worden wie met gemachtigde procedeert en wie niet. Zodat we kunnen kijken voor welke zaken de LA moet bellen en in welke wij. *Als besloten wordt dat de overige zaken door Toeslagen zelf dienen te worden behandeld, wordt dan alleen contact opgenomen met de burger/gemachtigde in de zaken waar een zittingsdatum voor gepland staat of wordt er in alle zaken contact opgenomen?*

- De route 4/6 ogen:

Ieder verweerschrift moet door 4 paar (ervaren) ogen worden gecontroleerd. Alleen dossiers waarbij bijvoorbeeld dilemma's of inhoudelijke discussies spelen of andere (publicitair) gevoelige zaken wel te worden voorgelegd voor 6 ogen.

2. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

- CAF overige: Kijken of er een gemachtigde is ivm aanhouden.
- Meer duidelijkheid krijgen over wie de zittingen gaat doen van de CAF zaken die staan gepland. Dit omdat de ervaren verweerdere er allemaal al een keer mee te maken hebben gehad, hier nog een laatste check op doen. Of krijgt de LA hier nog een rol in?

Bijlage:

Geplande zittingen totaal

Punten van eerder die nog niet helemaal afgehandeld zijn:**Medewerker mag geen CAF zaak behandelen, als die ooit een CAF zaak heeft behandeld.**

- Bijna iedereen heeft wel eens een CAF zaak verweerd in de rechtbank of bij de Raad van State of een verweerschrift geschreven dus dat betekent dat er op dit moment praktisch niemand met kennis van zaken binnen B/T bevoegd is om te procederen in dergelijke procedures, hetgeen ongewenst is.
- Naar onze mening zou iedere medewerker van beroep deze zaken kunnen oppakken en behandelen. Het zou onze voorkeur hebben om enkel medewerkers hiervan uit te sluiten indien zij in het verleden betrokken zijn geweest bij de besluitvorming (in de primaire of bezwaarfase) omdat de problemen in het CAF dossier m.b.t. de stopzettingen daar zijn ontstaan. Het overgrote deel van onze procesvertegenwoordigers zijn niet betrokken geweest bij deze besluiten. Zij kijken enkel naar de juridische houdbaarheid van deze zaken in het licht van de huidige wetgeving en jurisprudentie en houden rekening met de politieke context waarin we ons nu bevinden. Uiteindelijk beslist de rechter.
- Oud medewerkers van IST en bezwaar die nu werkzaam zijn bij team beroep zullen we vanaf nu niet meer laten werken aan CAF zaken in beroep.

Moet er ook een herbeoordeling plaatsvinden in alle zaken buiten CAF-zaken om?

- Wij hebben op dit moment niet de capaciteit om dit te doen. De verweerder zal nog wel de zaak voorbereiden voordat deze op zitting komt en daarbij vindt dus automatisch een laatste beoordeling van het dossier plaats.
- Wij zijn bezig met een aanpassing voor het Beroepenregister. Na deze aanpassing is er ruimte voor een korte casusomschrijving, overwegingen, wie er heeft tegen gelezen en opmerkingen/bevindingen van de tegenlezer. Zodra deze aanpassing is doorgevoerd kan dit per zaak worden bijgehouden. Deze informatie wordt dan ook beschikbaar in een dump van het beroepenregister zodat deze informatie er makkelijk uitgehaald kan worden.

De planning is nu dat de nieuwe versie van het beroepenregister beschikbaar is in de week van 5 t/m 9 augustus.

Bijlage: Geplande zittingen totaal

Proces Hoger Beroep TSL	in aug	in sept	in okt	in nov	in dec	2020	Totaal
CAF-11							
CAF-overig		1					1
Overig (BSN in CAF populatie)							
Overig	4	13	10				27
Totaal	4	14	10	0	0	0	28

Proces Beroep- TSL	in aug	in sept	in okt	in nov	in dec	2020	Totaal
CAF-11							
CAF-overig	2	2					4
Overig (BSN in CAF populatie)	3		3				6
Overig	83	87	100	17			287
Totaal	88	89	103	17	0	0	277

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 4b: Lopende bezwaar dossiers CAF zaken

Datum laatst gewijzigd: 7 augustus 2019

Rapportage

1. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

BI is afgestemd met productieregie, de afspraken "toepassen menselijke maat" is verspreid.

Proces	Bezwaar	AWB	verstreken	in aug	in sep	in okt	in nov	in dec	2020	Totaal
Caf-11					12					12
Caf-overig (BSN)*	15		20	25	4					64
Overig (niet caf)	127		899	1471	1121	22	15	4		3659
Totaal	142		919	1508	1125	22	15	4		3735

Proces	Herziening	AWB	verstreken	in aug	in sep	in okt	in nov	in dec	2020	Totaal
Caf-11	9									9
Caf-overig (BSN)*	28									28
Overig (niet caf)	745		104	25						874
Totaal	782		104	25						911

* BSN raakt CAF-overig, of bezwaar/herziening CAF-zaak betreft wordt beoordeeld

2. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

Afspraken maken wie de CAF-11 bezwaren en herzieningsverzoeken oppakt, 1^{ste} prio zijn de herzieningen buiten AWB-termijn.

Afspraken maken, laten beoordelen: welke van de categorie "CAF overige BSN" een CAF-zaak betreft.

3. Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Doorlopende rapportage. Om AWB-conform te blijven werken (KPI op tijdigheid) lijkt het van belang om zo snel mogelijk de liggen CAF-11 bezwaar en herzieningen voorraad in productie te krijgen, naast de andere buiten AWB-termijn bezwaren en herzieningsverzoeken.

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 5: Beantwoording vragen Stas, pers en Tweede Kamer

Datum laatst gewijzigd: 5 augustus 2019

ACTIELIJST

Volgnr	Onderwerp	Actiehouders (naam)	Toelichting/status	Op te leveren aan (naam)	Deadline (datum)	Af?	Product (documentnaam)
1	37 vragen SP lid Leijten Vragen zijn geclusterd	 Voor Toeslagen	Beantwoording van vragen, verdeling gekregen via UHB - Overige vragen die aan Toeslagen zijn toebedeeld zijn beantwoord en verstuurd aan UHB	UHB	24 juli 2019	Ja	
2	60 kamervragen Denk lid Azarkan Vragen zijn geclusterd	 Voor Toeslagen	Beantwoording van vragen, verdeling ontvangen van UHB - Doorlopende afstemming met UHB - 2 vragen zijn nog niet beantwoord, wacht op input data. Betreft vraag 13 Omtzigt en vraag 39 Azarkan	UHB	2 aug	Deels ingestuurd 2 vragen nog open.	
3	40 kamervragen Omtzigt Vragen zijn geclusterd	 voor Toeslagen	Beantwoording van vragen, verdeling ontvangen van UHB - Doorlopende afstemming met UHB - 2 vragen zijn nog niet beantwoord, wacht op input data. Betreft vraag 13 Omtzigt en vraag 39 Azarkan	UHB	2 aug	Deels ingestuurd 2 vragen nog open.	
..							
..							
..							
..							

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 6: Burgermeldingen

Datum laatst gewijzigd: 9 augustus 2019

Rapportage

1. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

- Brief voor de ontvangstbevestiging is goedgekeurd.
- Brief is aan de werkopdracht in TVS gekoppeld, zodat de ontvangstbevestigingen verzonden kunnen gaan worden.
- Er is afstemming geweest met kwaliteits- en kantoorregie voor de uitleg aan de medewerkers en het aanbieden van de posten voor het verzenden van ontvangstbevestigingen.

Sinds de vorige rapportage zijn er 14 meldingen bijgekomen. Het totaal aantal meldingen staat nu op 27. Dit is het totaal aan werkopdrachten "verzoek herbeoordeling" dat is aangemaakt. Daaronder ook een aantal onjuist aangemaakte werkopdrachten (aangemaakt met een andere reden dan het registreren van een melding i.v.m. CAF).

Zodra de ontvangstbevestigingen verstuurd worden, zullen de onjuiste meldingen verdwijnen. Daarmee zal het aantal meldingen wat afnemen.

2. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

- Uitleg geven aan medewerkers die ontvangstbevestigingen gaan versturen
- Starten met verzending ontvangstbevestigingen

3. Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Start van het proces is voorzien in week 33

TASKFORCE CAF TOESLAGEN

Project 7: Vormgeven opschorten invordering -> AFGEROND

Datum laatst gewijzigd: 9 augustus 2019

Rapportage

4. Korte terugblik afgelopen week – wat uitgevoerd om resultaten te behalen

- Brief met informatie over het opschorten van de invordering is verzonden. Het gaat om de volgende aantallen (gerapporteerd door het LIC op 1 augustus 2019):
 - o 178 naar adres in Nederland
 - o 4 naar adres in buitenland
 - o 3 niet verzonden doordat geen adres beschikbaar is
 - o 13 naar gemachtigde
- Afgestemd over de volgorde van op te leveren dossiers
- Eerste afgeronde dossier is door LIC opgeleverd.

5. Korte vooruitblik komende week – wat te doen om resultaten te behalen

Project 7 "vormgeven opschorten invordering" is met het verzenden van de brieven over de opschorting afgerond.

6. Is deadline haalbaar? Zo nee, welke bijsturing nodig?

Niet van toepassing