

Inhoud

Contactpersonen per onderwerp	2
Uitvoering: aanmelding en termijnen.....	3
Rol van PZB-er:.....	4
Waarom nog niet alle ouders een PZB-er:.....	5
Verloop personeel:.....	6
Bezetting:.....	7
Bereikbaarheid Serviceteam:.....	8
Rapport Nationale Ombudsman “Van klacht naar herstel van vertrouwen” en brief aan Staatssecretaris van Huffelen van 25 mei 2021.....	9
Fraude Signalerings Voorziening (FSV).....	10
Doorlichting AEF.....	11
Commissie Werkelijke Schade.....	12
Inzage Dossiers (VPD).....	13
Pilots behandeling in één dag.....	14

Contactpersonen per onderwerp

Onderwerp	Contactpersoon	Telefoonnummer
Rapport NO 25 mei		
Rol PZB-er		
Pilot behandeling in één dag		
AEF		
FSV		
Catshuisregeling: 30.000 euro		
Commissies		
Cijfers productie		
Kaders en uitvoering		
Termijnen		
Inzage dossiers (VPD)		
Bereikbaarheid Serviceteam		
Brede Hulpteam		
Nazorgteam 30k		

Uitvoering: aanmelding en termijnen

- Voor de forfaitaire tegemoetkoming van **€30.000** op grond van de Catshuisregeling geldt - voor ouders die hun verzoek na 14 februari 2021 hebben ingediend - **een termijn van 6 maanden**. Ouders die hun verzoek eerder hadden ingediend zijn voor 1 mei al met een lichte toets beoordeeld en hebben daarover al een brief ontvangen.
- Voor compensatie op grond van de **Hardheidsregeling en de O/GS-** tegemoetkomingsregeling geldt een wettelijke termijn van ten **hoogste twaalf maanden** nadat het verzoek om compensatie is ingediend (6 maanden met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van 6 maanden).
- Voor compensatie op grond van de Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken geldt **geen expliciete wettelijke termijn**. Dit betekent dat binnen een redelijke termijn moet worden beslist en ten minste binnen 8 weken na het verzoek een indicatie van die redelijke termijn moet worden gegeven. UHT hanteert hierbij dezelfde termijn als bij de hardheidsregeling en de O/GS tegemoetkomingsregeling (**6 + 6 maanden**).
- Ik merk op dat UHT alles in het werk stelt om ouders zo snel mogelijk herstel te bieden en op een verzoek om herstel ook binnen de daarvoor geldende termijnen te beslissen. Wel zie ik reeds aankomen dat de sterk gestegen aanmeldingen van ouders, die niet geleidelijk over tijd is gekomen, maar voor een groot deel in 2-3 maanden begin 2021, hierbij een **dilemma** zal vormen. Ik neem dit mee in de **herziene planning** van UHT waarover ik u in de 7^e VGR zal informeren.

Rol van PZB-er:

- De persoonlijk zaakbehandelaar is het **primaire aanspreekpunt** voor gedupeerde ouders en **begeleidt** de ouders tijdens het proces waarin hun dossier wordt samengesteld en beoordeeld.
- Iedere gedupeerde ouder krijgt een persoonlijk zaakbehandelaar. Ouders houden, als een zaakbehandelaar hen is toegewezen, **zoveel mogelijk dezelfde**.
- De persoonlijk zaakbehandelaar **verzamelt** samen met de gedupeerde ouders de voor de herstelregelingen **relevante feiten en omstandigheden**. Ook stelt hij het hersteldossier samen.
- Als het dossier compleet is **draagt de pzb'er het dossier over aan het beoordelingsteam**. Het beoordelingsteam geeft op basis van de verzamelde informatie een oordeel. Alle bevindingen worden vastgelegd, **en met de ouder doorgenomen** voordat ze naar het beoordelingsteam gaan. Dit beoordelingsteam beoordeelt op ruimhartige wijze de toepassing van de wet en waarborgt dat ouders allemaal op een zorgvuldige manier geholpen worden.
- Bij het (opnieuw) inrichten van de Herstelorganisatie in de zomer van 2020 is, in overleg met uw Kamer, de bewuste keuze gemaakt om de (uiteindelijke) beoordeling niet bij de PZB'ers te leggen, maar bij het beoordelingsteam. Deze rolverdeling zou meer snelheid en kwaliteit van dienstverlening kunnen bieden. Daarnaast **waarborgt het een objectieve, adequate en gelijke behandeling van ouders** door een meer-ogen-principe met een beoordelaar die veel verschillende zaken bekijkt.
- Gedurende de uitvoering van de hersteloperatie kijken wij continu naar verbeteringen. Als onderdeel daarvan voeren wij ook pilots uit. In één van de varianten hierbij wordt gekeken naar een andere rolverdeling, waarbij een PZB'er een deel van de taken van beoordelingsteam overneemt. Ik zal u hierover in de komende voortgangsrapportages nader informeren.
- Eind april waren er **317 fte aan zaakbehandelaars** werkzaam bij UHT. Dat is inclusief de zaakbehandelaars die werkzaam waren op het 30K project. (UHT kan in haar systemen (nog) niet per functie aangeven wat de uitstroom is geweest. In de administratie zijn de rijksbrede functiegroep benamingen alleen terug te vinden voor het eigen personeel. Voor ingehuurd personeel is er alleen een globaal overzicht).

Waarom nog niet alle ouders een PZB-er:

- Er zit een grens aan het aantal ouders dat een PZB-er (tegelijkertijd) kan helpen en voldoende contact en ondersteuning kan bieden.
- UHT helpt ouders in principe op basis van aanmelddatum. Wanneer de PZB-er ruimte heeft om een nieuwe ouder te helpen, **wordt de eerstvolgende ouder geholpen**. Hiervan wordt afgeweken bij ouders in acute probleemsituaties; zij worden met voorrang geholpen.
- UHT gaat verder met het **verder opschalen** van het aantal persoonlijk zaakbehandelaars en beoordelaars.

Verloop personeel:

- Het verloop onder medewerkers is, met gemiddeld 2% per maand, niet uitzonderlijk hoog in vergelijking met vergelijkbare organisaties (tussen april 2020 en april 2021 113 fte vertrokken).
- Het verloop in de maanden februari en maart van dit jaar lag wel hoger (3,8% (18 fte) en 7,5% (45fte)) wat voor een groot deel te verklaren doordat detacheringen van medewerkers vanuit andere onderdelen binnen de Belastingdienst aflopen en het aflopen van contracten met externe partijen (cijfers april en mei ontbreken).
- UHT is continu bezig met het werven van nieuwe medewerkers. Dat heeft de afgelopen maanden tot een flinke uitbreiding op diverse vlakken geleid (zie 6e VGR).
- Daarnaast werkt UHT continu aan het verbeteren van werkprocessen om ouders beter te kunnen helpen en medewerkers beter hun werk te kunnen laten doen.

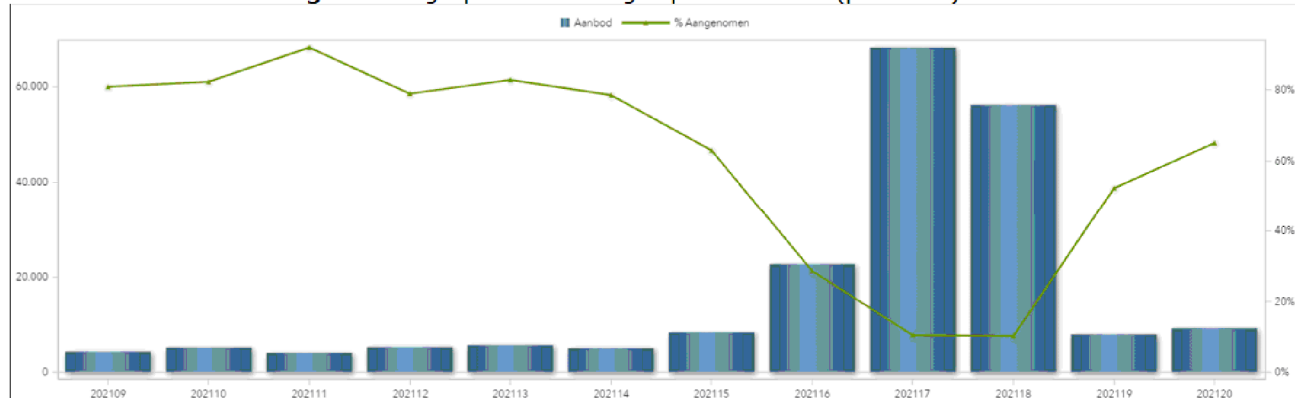
Bezetting:

- UHT bestaat momenteel uit 6 afdelingen met daaronder meerdere teams en ondersteunende stafdiensten.
- De continue werving heeft ertoe geleid dat de bezetting van de herstelorganisatie momenteel bestaat uit 843 medewerkers / 755 fte (peildatum 31-03-2021).
- In totaal werken 617 fte mee aan het proces van de integrale beoordelingen.

Daarnaast werken nog eens 138 fte aan de Catshuisregeling. Aangezien deze medewerkers pas sinds februari aangesteld zijn is het verloop onder die medewerkers nog erg laag en waarschijnlijk niet representatief voor de langere termijn.

Bereikbaarheid Serviceteam:

Een overzicht van de **aangeboden** gesprekken de afgelopen maanden (per week)



Een overzicht van het aantal **afgehandelde** gesprekken per dag. De laatste dagen is het aanbod afgenomen en nemen we niet meer de aantallen aan zoals eerder in mei.

Keuze (M,W,D) ▼	Aanbod	Geweigerd	Afnemers wachtrij	Aangenomen	% Aangenomen	Gem. Wachtijd (s)
Totaal	141.735	115.292	3.160	23.271	16%	829
2021-05-21	868	0	14	854	98%	35
2021-05-20	1.179	52	40	1.087	92%	115
2021-05-19	1.293	159	42	1.092	84%	108
2021-05-18	1.948	414	120	1.411	72%	368
2021-05-17	4.017	2.072	331	1.612	40%	1.106
2021-05-12	2.830	1.199	260	1.370	48%	904
2021-05-11	2.355	827	212	1.315	56%	816
2021-05-10	2.832	1.135	185	1.509	53%	756
2021-05-07	3.092	1.966	121	1.004	32%	984
2021-05-06	7.869	6.217	240	1.412	18%	1.157
2021-05-04	12.611	10.784	301	1.526	12%	1.211
2021-05-03	32.625	30.300	466	1.859	6%	1.465
2021-04-30	21.086	19.097	356	1.633	8%	1.371
2021-04-29	22.644	20.724	157	1.762	8%	714
2021-04-28	13.498	11.448	145	1.905	14%	672
2021-04-26	10.988	8.898	170	1.920	17%	668

Stand van zaken van het aantal terugbelverzoeken dd. 21 mei:

Populatie	Resultaat t/m peildatum
Aantal ouders die zich online gemeld hebben	19730
Aantal terugbelverzoeken die zijn verwerkt door de serviceteams	19030
Aantal nog te verwerken online aanmeldingen (werkvoorraad)	700

Rapport Nationale Ombudsman "Van klacht naar herstel van vertrouwen"¹ en brief aan Staatssecretaris van Huffelen ² van 25 mei 2021

Het rapport van de NO gaat over klachtbehandeling. De media hebben vooral de boodschap uit het persbericht uitgelicht dat de NO zich zorgen maakt om de ouders die een voorlopige afwijzing 30k hebben gehad. NO zegt:

- Plicht van het kabinet om mensen met financiële problemen niet langer in onzekerheid te laten zitten;
- Behandel deze groep binnen 6 maanden met een definitieve uitslag;
- NO blijft hulp en informatievoorziening aan afgewezen gedupeerden monitoren.

Klachtbehandeling:

De Nationale Ombudsman beoordeelt de klachtbehandeling van UHT op alle onderdelen als voldoende of goed. Hier zijn wij trots op en is geheel in lijn met de waarden van onze organisatie.

Toegankelijkheid en herkenning:

- Informatie en toegankelijkheid van de klachtenprocedure is goed
- Klachten worden door UHT goed herkend
- Aanbeveling; laat ouders klachten ook digitaal indienen

Afhandeling:

- Klachtafhandeling blijft binnen de wettelijke termijn, zelfs na een stijgend aantal klachten.
- UHT-klachtbehandelaar legt persoonlijk contact, dat maakt het contact makkelijker en menselijk;
- Ouders geven aan dat de klachtbehandelaar met empathie en aandacht naar hun verhaal hebben geluisterd en een extra stap voor hen hebben gezet;
- Sommige ouders waren teleurgesteld dat de klachtbehandelaar uiteindelijk niets voor hen heeft kunnen betekenen.

Uitkomst klachtbehandeling:

- De uitkomst wordt duidelijk uitgelegd en het wordt gewaardeerd dat de klager contactgegevens van de klachtbehandelaar krijgt om te mogen bellen bij vragen;
- Aandachtspunt is het sturen van een schriftelijk eindbericht na informele afhandeling van de klacht.

Registratie en evaluatie:

- Klachten worden uitgebreid geregistreerd en er wordt maandelijks over gerapporteerd – rapportages worden in klachtenteam en MT besproken
- Registratie functioneert goed en bevat voldoende gegevens om analyse te maken van trends uit de klachtbehandeling.
- De ombudsman heeft het beeld gekregen dat de signalen en knelpunten die zichtbaar worden in de klachtbehandeling, op de juiste plaats in de organisatie neergelegd worden, zodat hier verbeteracties uit kunnen volgen
- De ombudsman heeft het beeld gezien van een UHT die haar eigen handelen steeds verder verbetert via een proces van rapporteren, evalueren en verbeteren.

¹ https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Van%20klacht%20naar%20herstel%20van%20vertrouwen_0.pdf

² https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Brief%20aan%20staatssecretaris%20Van%20Huffelen_2.pdf

Fraude Signalerings Voorziening (FSV)

Spreektekst FSV in dossier Stas (versie woe 15 uur). Let op: deze gaat over gehele FSV-project, zie laatste bulletpoint voor info m.b.t. UHT-groep.

Vraag: Hoe staat het met het informeren van ouders over een registratie in FSV?

Antwoord:

- De Belastingdienst en Toeslagen zijn hiermee gestart. De brieven aan de mensen die in FSV stonden worden gefaseerd verzonden tot aan de zomer. Met de verzendingen van deze week er bij zijn er in totaal 144.000 brieven verstuurd.
- Op dit moment voert de Belastingdienst een analyse uit over de reden van registratie in FSV en in welke mate deze op individueel niveau is aan te geven.
- Het is nog onduidelijk in hoeverre dit op individueel niveau mogelijk is, aangezien gegevens vaak zijn vernietigd op grond van wettelijke verplichtingen.
- Daarnaast onderzoekt PWC de effecten van het gebruik van FSV op burgers. Het streven is om het in september 2021 af te ronden en vervolgens de bevindingen met de Kamer te delen.
- De mensen die in FSV stonden, zullen naar aanleiding van de resultaten van deze onderzoeken worden geïnformeerd over het effect van de registratie en het delen van de gegevens. Indien het mogelijk is, wordt deze informatie betrokken in de brief na de zomer. Ook deze brieven zullen gespreid verzonden worden.
- Voor de ouders met een FSV-registratie uit de herstelorganisatie kinderopvangtoeslag geldt maatwerk. Zij worden geïnformeerd door de herstelorganisatie (UHT) waarbij maatwerk leidend is en waarbij de communicatie zoveel mogelijk loopt via de persoonlijk zaakbehandelaars. Voor ouders die nog geen PZB'er hebben bekijk ik hoe het informeren zorgvuldig kan plaatsvinden.

Achtergrondinformatie

Hoeveel bij UHT gemelde ouders in FSV?

*Op basis van wat wij nu weten gaat het om ca. **5.000 - 7.000 personen**.*

Hoe worden zij geïnformeerd?

*Voor de ouders met een FSV-registratie uit de herstelorganisatie kinderopvangtoeslag geldt maatwerk. **Zij worden zoveel mogelijk geïnformeerd via de PZB'er**. Dit maatwerk is belangrijk omdat de informatie uit FSV onderdeel uitmaakt van de integrale beoordeling en van belang is voor de individuele afhandeling.*

*Voor ouders die nog geen PZB'er hebben wordt bezien hoe het informeren zorgvuldig kan plaatsvinden. Daarbij is het van belang dit zoveel mogelijk in **onderlinge samenhang met de herstel(activiteiten)** kinderopvangtoeslag te bezien en aan te sluiten op de informatie die daarin wordt gedeeld met betrokkenen. Bijvoorbeeld in het kader van de integrale beoordeling.*

Hoeveel van deze ouders hebben nu een PZB'er?

*Uit analyse van een deel van deze groep blijkt dat dit **ca. 16%** van de te informeren ouders betreft.*

Hoeveel van deze ouders komen in aanmerking voor Catshuisregeling?

*Een indicatieve inschatting is dat dit **ca. 75% van de te informeren ouders** betreft. Deze inschatting is een tussenstand o.b.v. een analyse van een deel van deze groep die begin mei is gemaakt. Het is ook een tussenstand omdat bij een deel van de ouders de toetsing nog plaatsvindt (bijv. groep na 15 feb gemeld).*

Doorlichting AEF

- Voor het zomerreces wordt een nieuwe externe doorlichting van de hersteloperatie naar de Tweede Kamer gestuurd.
- Het doel van de doorlichting is tweeledig. Enerzijds informeert de doorlichting alle betrokkenen over de stand van zaken binnen de hersteloperatie. Anderzijds geeft de doorlichting handvatten aan UHT over concrete verbeteringen in de operatie.
- Het bureau Andersson Elffers Felix (AEF) is gevraagd deze doorlichting uit te voeren. AEF heeft in januari jl. ook een doorlichting uitgevoerd, die begin februari naar de Kamer is gestuurd.
- Er wordt in deze doorlichting aangesloten bij de bevindingen en aanbevelingen van de eerdere doorlichting. Het belangrijkste advies was toen: streef naar stabiliteit en introduceer de toegezegde maatregelen zodat ze de hersteloperatie zo min mogelijk verstoren om daarna een periode van standstill te hanteren.

AEF onderneemt de volgende stappen:

1. AEF kijkt naar de stand van de herstelorganisatie vanuit het perspectief van de ouder en de maatschappij. Daarbij wordt een feitelijk beeld van de resultaten van UHT gegeven. Ook wordt gekeken naar de ouder-feedback en de ontwikkeling die de organisatie hierin heeft gemaakt.
 2. AEF onderzoekt in hoeverre de organisatie in staat is om de hersteloperatie uit te voeren. Twee kernbegrippen zijn daarbij leidend: **effectiviteit** (in hoeverre is UHT momenteel in staat uit te voeren wat is afgesproken) en **wendbaarheid** (in hoeverre is UHT in staat om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden?).
- De doorlichting is gestart in de week van 17 mei. AEF hoopt in de week van 14 juni het definitieve rapport op te leveren.

Commissie Werkelijke Schade

- De CWS is vorig juli ingesteld als een sluitstuk van de hersteloperatie. Een kleine groep multidisciplinair gespecialiseerde juristen zou zich zorgvuldig en secuur gaan buigen om de verzoeken om aanvullende schadevergoeding van gedupeerde ouders wiens werkelijke schade hoger lag dan de uitgekeerde forfaitaire vergoedingen in de compensatieregelingen.
- Ten behoeve van deze beoordeling heeft de CWS vorig jaar een procesmatige werkwijze en een toetsingskader opgesteld. In december 2020 werd echter al duidelijk dat het aantal verzoeken dat aan de CWS werd voorgelegd veel hoger was dan de initiële verwachting en dat zowel opschaling van de CWS als een aanpassing van de werkwijze noodzakelijk was om de ontvangen verzoeken binnen een redelijke termijn te behandelen.
- Sinds januari 2021 is de CWS met de UHT in overleg over hoe de organisatie uit te breiden en het proces zodanig in te richten dat ook de vele male grotere volume aan verzoeken om aanvullende schadevergoeding zorgvuldig en secuur, maar binnen een redelijk termijn behandeld kunnen worden. De verwachting is dat met de opschaling van de organisatie, verbetering van de informatievoorziening en juridische begeleiding van de verzoekers de CWS de termijn waarbinnen een verzoek kan worden beoordeeld aanzienlijk zal kunnen verkorten.
- Er blijft echter een inherent spanningsveld bestaan tussen het beoordelen van verzoeken om aanvullende schadevergoeding van werkelijk schade, hetgeen per definitie om maatwerk vraagt, en het snel duidelijkheid bieden aan een zeer grote groep gedupeerde ouders die om geheel begrijpelijke redenen behoefte hebben aan het zo snel mogelijk afsluiten van het hersteltraject. Binnen deze realiteit zet de CWS zich in met alle middelen die tot zijn beschikking staan om zijn rol binnen het herstelproces zo goed mogelijk te vervullen. Daar heb ik vertrouwen in.

Inzage Dossiers (VPD)

- Ik heb in de 6^e VGR mijn ambitie uitgesproken om meer verzoeken tot inzage van persoonlijke dossiers te kunnen afronden. Hiertoe schaal ik het aantal medewerkers op om meer dossiers en samenvattingen op te leveren. Medewerkers die uiteraard opgeleid en ingewerkt moeten worden. Een risico is het personeelsverloop, omdat er ook met uitzendkrachten gewerkt wordt.
- Daarnaast besteedt UHT veel tijd aan het inventariseren van de informatiebehoefte van ouders. Ik streef ernaar om, na overleg met ouders of advocaten, voor meer ouders op betere en snellere manieren in de informatiebehoefte te voorzien.
- De afgelopen maanden was er een stijgende lijn in de productie van het opleveren van dossiers te zien. Dat gold ook voor het aantal opgeleverde samenvattingen.
- De komende weken herijk ik de planning voor het afronden van de aanvragen. Hierin wordt meegenomen hoeveel dossiers en samenvattingen UHT kan opleveren na opschaling van het aantal medewerkers. Ook worden de laatste inzichten uit de inventarisering van de informatiebehoefte van ouders meegenomen.

Pilots behandeling in één dag

- De leden Kwint en Leijten hebben bij motie (Kamerstukken II 2020/21, 31066 nr.756) gevraagd voor het zoeken naar mogelijkheden om het proces van het afhandelen van dossiers van gedupeerde ouders te versnellen. UHT is aan de slag gegaan om dit te realiseren.
- De pilots krijgen, naar aanleiding van input die ik van het Ouderpanel en de heb ontvangen, een andere invulling dan ik aanvankelijk voor ogen had.

Doelstelling van de pilot is: "Het streven dat de ouder het gevoel heeft het leven weer op te kunnen pakken en dat hun woede en wantrouwen jegens de overheid verminderd is"; de pilotdag moet bijdragen aan zo spoedig mogelijk en verdiepend mogelijk herstel
○ De ouder vertelt zijn hele verhaal en voelt zich daardoor meer gehoord
○ De brede behoefte van de ouder wordt samen met de ouder geformuleerd en vastgelegd
○ De ouder heeft transparanter inzicht in het proces , wie wat gaat doen/ betekenen
○ De ouder en betrokkenen hebben realistische afspraken gemaakt

- Er gaan 3 pilots lopen in de gemeenten Almere, Leeuwarden en Zaanstad; waarschijnlijk starten de pilots eind juni/ begin juli)
- Een mogelijk vervolg op de pilots m.b.t. "Betekenisvol Herstel" zijn de pilots "Behandelen in 1 dag".