



TER BESPREKING

Aan
de staatssecretaris15
4

DGBD

Uitvoerings- en
Handhavingsbeleid &
Toeslagen

Inlichtingen



www.minfin.nl

Datum

3 april 2019

Notitienummer

2019-0000058437

Auteur

Van

Algemeen directeur
Toeslagen

Kopie aan

notitie

Projectvoorstellen toezeggingen CAF-11

Aanleiding

Op 25 maart hebben wij aan u een aanpak voorgesteld ten aanzien van de toezeggingen uit het CAF-11 debat. In deze notitie ontvangt u een voorstel met betrekking tot de gesprekken met betrokken ouders (2) en het onderzoek van de Auditdienst Rijk (4). Hieronder vindt u een overzicht van de stand van zaken van de vijf toezeggingen en twee moties.

Kern

1.	Kosten landsadvocaat en toezegging Van Weyenberg terugvordering	Afgedaan met de Kamerbrief van 29 maart jl.
2.	Gesprekken met betrokken ouders	Voorstel in deze notitie.
3.	Gesprek Kinderombudsman/ombudsman	Uw gesprek met de Kinderombudsman is gepland op 24 april. De directeur Toeslagen en FJZ sluiten aan. Het gesprek met de Nationale ombudsman is nog niet gepland.
4.	Onderzoek Auditdienst Rijk naar andere CAF-zaken	Voorstel in deze notitie.
5.	Traject Maatwerk in dienstverlening	Op 1 april hebben de directeur Toeslagen en directeur KI&S gesproken met ABD topconsult. Afgesproken is dat naast de discretionaire ruimte in de uitvoering ook huurtoeslag aandacht krijgt in het traject. Bij andere toeslagen lopen acties, zoals het verbeterprogramma van SZW.
1.	Motie Omtzigt inzake het onderzoek naar rechtsbescherming	U ontvangt begin mei een onderzoeksvoorstel.
2.	Motie Leijten over het hanteren van de menselijke maat bij een bezwaarprocedure van Toeslagen	Motie wordt meegenomen in de terugkoppeling aan de Kamer over de verbetering van de vaktechnische inbedding. Dit is voorzien in de eerste of tweede voortgangsrapportage.

Toelichting

1. Gesprekken met de betrokken ouders

Opdrachtformulering

De opdracht aan de directeur Toeslagen is om:

In gesprek te gaan met de betrokken ouders in de CAF-zaak, waarbij de ervaringen van betrokken ouders centraal staan met als doel om daar in de toekomst van te leren. De focus ligt op de menselijke maat van stopzetting en behandeling van bezwaren en beroepen.

Aanpak

Voor de gesprekken worden alle 235 betrokken ouderstellen uit de CAF-11 zaak uitgenodigd. Toeslagen organiseert drie sessies in de omgeving van Eindhoven, waar de directeur Toeslagen en plaatsvervangend directeuren bij aanwezig zijn. Na afloop van de drie bijeenkomsten vindt een vierde sessie plaats met u, de Directeur Toeslagen en ongeveer vijftien ouders.

Invulling van de eerste sessies met de directeur Toeslagen

Opening: De drie sessies starten plenair met een opening door Directeur Toeslagen. Zij bespreekt de problemen uit het CAF-11 dossier en geeft aan dat Toeslagen het verhaal van ouders wil horen en daar graag lering uit wil trekken. Daarbij wordt benadrukt dat Toeslagen geen (aanvullende) toezeggingen kan doen en niet in kan gaan op individuele zaken.

Subgroepen: Na de opening gaan de ouders uiteen in subgroepen. Bij elke subgroep schuift een MT-lid van Toeslagen aan om de ouders aan te horen. Ook is een medewerker met bemiddelingsvaardigheden aanwezig om het gesprek te faciliteren en worden aantekeningen op een flipover gemaakt, om te borgen dat alle input van ouders wordt meegenomen. Aan het eind van het gesprek kiest de groep een ouder die over deze leerpunten in gesprek wil gaan met u. Als meer ouders in een groep de behoefte voelen om met u in gesprek te gaan, dan bieden wij hen die mogelijkheid.

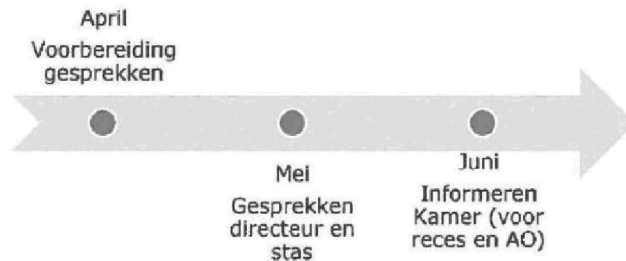
Afsluiting: De afsluiting is plenair door de Directeur Toeslagen. Zij zal de ouders bedanken voor het delen van hun verhaal, de bevindingen uit de subsessies aan de hand van de flipover samenvatten en het vervolggesprek met u noemen.

Voorlopige invulling van de sessie met u

Deze sessie vindt plaats met ouders die zich in de drie eerdere sessies hebben aangemeld. Om een goed en persoonlijk gesprek te borgen, worden er ongeveer vijftien ouders uitgenodigd. Voorafgaand aan deze bijeenkomst ontvangt u ter voorbereiding een notitie waarin ook de conclusies uit de drie sessies met de Directeur Toeslagen zijn opgenomen en mogelijke aanvullende acties. Het gesprek kan starten met uw terugkoppeling aan de aanwezige ouders wat u heeft gehoord. Ouders kunnen daar vervolgens op reageren en vragen stellen. Als de toon uit de eerdere drie sessies daar aanleiding toe geeft schuift een bemiddelaar aan die optreedt als gespreksleider. U kunt desgewenst afsluiten met aanvullende acties die u op basis van de conclusies uit de gesprekken in gang wilt zetten.

Planning

De voorgestelde tijdlijn is als volgt:



2. Onderzoek ADR naar andere CAF-zaken

Opdrachtformulering

De opdracht aan de ADR is om de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden:
Heeft Toeslagen in de periode januari 2014-medio 2016 in andere CAF-zaken toeslaggerechtigden onzorgvuldig behandeld, waarbij een combinatie van het stopzetten in plaats van opschorten van de toeslagen met een te lange afhandeling van het bezwaar/beroep heeft plaatsgevonden?

Ter beantwoording van de onderzoeksvraag is de opdracht aan de ADR om:

- De relevante CAF-dossiers inhoudelijk te analyseren op de aspecten:
 - Stopzetting/opschorting van toeslagen
 - Klachten/gegronde bezwaren/beroepen
 - Doorlooptijd van de afhandeling
- De analyse door middel van interviews met betrokken medewerkers/leidinggevenden en documentonderzoek uit te voeren.
- De analyse van bevindingen in de vorm van een rapport op te leveren.

Scope

Conform de brief die voorafgaand aan het Kamerdebat op 21 maart is verzonden zijn CAF-zaken binnen Toeslagen die gedurende de periode januari 2014-medio 2016 zijn uitgevoerd, onderwerp van het onderzoek.

Projectplan

Het project valt in vier delen uiteen en het concept projectplan wordt vooraf binnen het departement afgestemd:

1. Voorbereiding audit door Toeslagen
 - a. Inventarisatie onderzoeksdossiers 2014-medio 2016
 - b. Dossiersamenstelling per CAF-zaak met de volgende stukken:
 - i. Opdrachtformulering
 - ii. Verslag van bevindingen
 - iii. Eindrapportage
 - iv. Kwantitatieve informatie over aantallen burgers, doorlooptijd, correctie etc.
 - v. Indien van toepassing: bezwaar-, beroep- en klachtdocumenten
 - vi. Overige relevante documenten
 - c. Planning afstemmen met ADR
2. Uitvoering audit door ADR, onder meer door interviews met Toeslagen
3. Rapportage audit door ADR
4. Oppakken vervolgacties door Toeslagen o.b.v. audit ADR:
 - a. Eventuele verbetermaatregelen in organisatie inbedden
 - b. Bij constatering van gelijke gevallen als CAF 11 ook inzetten van excuses en standaard schadevergoeding

De voorgestelde tijdlijn is als volgt:



Telefoon \$groepsnummer\$

Postbus 4510, 6401 JA HEERLEN Pays

<Naam>
<Adres>
<PC> <WOONPLAATS>
<Land>

Datum
<datum>

Uw kenmerk
<BSN>

Kenmerk
T-C G

Betreft
Ik nodig u uit voor een gesprek

Geachte \$heer/mevrouw achternaam\$,

U hebt in het verleden kinderopvangtoeslag gekregen voor opvang via een gastouderbureau. Wij hebben de toeslag in 2014 stopgezet, omdat wij deze wilden controleren. We hebben er destijds niet genoeg over nagedacht wat dit voor u zou kunnen betekenen. In onze behandeling van de toeslagen en de daaropvolgende bezwaren hebben wij fouten gemaakt. Ik besef dat mensen hierdoor in de problemen zijn gekomen. Dat is nooit onze bedoeling geweest. Hiervoor bied ik u mijn excuses aan. Ook de staatssecretaris van Financiën heeft zijn excuses aangeboden.

Wat betekende dit voor u?

Ik wil graag met u praten. Daarom nodigen de staatssecretaris van Financiën en ik u uit om uw verhaal te delen. Ik hoor graag wat het stoppen van de toeslag voor u en andere ouders heeft betekend en hoe u het proces heeft ervaren. Wij willen leren van uw ervaring. Bovendien wil ik voorkomen dat andere ouders met kinderopvangtoeslag ook in deze situatie terechtkomen.

Wilt u met mij in gesprek gaan?

Als u ook met mij wil praten, dan kunt u zich aanmelden voor één van de volgende drie bijeenkomsten met ouders die hetzelfde is overkomen:

- Bijeenkomst 1: op \$datum bijeenkomst 1\$ van \$begintijd\$ uur tot \$eindtijd\$ uur, bij \$locatie bijeenkomst 1\$. Het adres is \$adres bijeenkomst 1\$.
- Bijeenkomst 2: op \$datum bijeenkomst 2\$ van \$begintijd\$ uur tot \$eindtijd\$ uur, bij \$locatie bijeenkomst 2\$. Het adres is \$adres bijeenkomst 2\$.
- Bijeenkomst 3: op \$datum bijeenkomst 3\$ van \$begintijd\$ uur tot \$eindtijd\$ uur, bij \$locatie bijeenkomst 3\$. Het adres is \$adres bijeenkomst 3\$.

Stuur een e-mail naar \$e-mailadres\$ als u één van de bijeenkomsten bij wilt wonen om uw ervaringen te delen. Zet in uw e-mail uw contactgegevens en welke bijeenkomst uw voorkeur heeft. En of u alleen komt of met uw eventuele partner.

Hebt u vragen over deze brief?

U kunt ons bellen op telefoonnummer: \$telefoonnummer\$, bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur.

Hoogachtend,

Agaath Cleyndert, Directeur Belastingdienst/Toeslagen

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD58437 Notitie CAF-11 - ADR en gesprekken ouders

Nummer: 2019-0000007929

Algemeen taakverzoek: BDG: graag akkoord geven (MB, 5/4)

Tas heden. Notitie over de projectvoorstellen met betrekking tot de toezeggingen om de ADR een onderzoek te laten uitvoeren naar andere CAF-zaken en gesprekken te voeren met ouders in de CAF-11 zaak.

Document: Notitie projectvoorstellen toezeggingen CAF-11 (2019-0000058437)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
Uijlenbroek, JJM (MT)	05-04-2019, 14:19	DGBD Paraferen
(BEDRIJF)	05-04-2019, 12:48	DGBD/C&F KOP Paraferen
Erik Bruinsma (MT)	05-04-2019, 11:41	DGBD/UHB Paraferen

