

Toelichting bij CAF 11 – Totaallijst

Toeslagen, 9 juli 2019

Auteurs: en

Opbouw totaallijst 302 ouders CAF 11

Toeslagen heeft een totaallijst van alle bij CAF 11 betrokken burgers opgesteld, om een zo volledig mogelijk beeld te geven. In dit Excel-bestand zijn de processtappen voor iedere betrokken burger gedocumenteerd. Het betreft een feitelijke documentatie zonder nieuwe oordeelsvorming. Gegevens zijn gedeeltelijk handmatig verzameld en gedeeltelijk vanuit data-analyse tot stand gekomen. Gegevens die zijn verzameld door data-analyse zijn naderhand steekproefsgewijs op output gecontroleerd (verzonden brieven en beschikkingen door business analisten Toeslagen; koppeling Gastouderbureaus en Gastouders door het IST team van Toeslagen; Opzet/Grove schuld voor betalingsregelingen door het Landelijk Incassocentrum; schadevergoedingen door Vaktechniek Toeslagen). Inconsistenties tussen data-analyse en handmatige beoordelingen zijn nogmaals door een senior medewerker van Toeslagen beoordeeld en in het totaalbestand verwerkt.

De gegevens zijn verzameld per aanvrager per toeslagjaar. Er kunnen meerdere zaken per toeslagjaar per aanvrager plaatsvinden (bijvoorbeeld, meerdere bezwaren of klachten). Het is daardoor niet altijd mogelijk om eerder gerapporteerde cijfers volledig aan te sluiten op de nu opgeleverde totaallijst.

In totaal zijn er voor 302 ouders (toeslagaanvragers) 3 jaren in beeld gebracht (2012 t/m 2014), waarbij over elk jaar 63 gegevens zijn opgenomen. Bij 1 ouderpaar is tevens de toeslagpartner in de totaallijst opgenomen, omdat deze in de initiële behandeling bij Toeslagen in de zomer van 2014 ook per abuis was meegenomen. Dit is in het bestand verduidelijkt door de toevoeging "tp van". Ten overvloede: er zijn 302 ouders behandeld in CAF 11, zoals ook in de correspondentie met de Tweede Kamer is opgenomen.

In de totaallijst zijn de volgende gegevens opgenomen. In het Excel-bestand is op het 2e tabblad per kolom aangegeven wat de bron is van het gegeven en wat het gegeven inhoudt.

- CAF-nummer en CAF-naam
- Startjaar behandeling burgers
- Naam en LRK-ID gastouderbureau
- Identificatie van de burger op jaar en volgnummer
- BSN, naam en nationaliteit burger
- Naam en LRK-ID gastouder
- Toeslagjaar (kinderopvangtoeslag)
- Oorspronkelijke beschikking, beschikking na stopzetting, huidige beschikking en verschil
- Vermindering (bedrag) en terugvordering (bedrag en datum)
- Openstaande invorderingen, verrekeningen en toelichting
- Betalingsregeling en OGS (opzet/grove schuld)
- Schadevergoeding bedrag
- Baliebrief verstuurd en datum
- Vraagbrief verstuurd en datum
- Rappel verstuurd, datum en toelichting
- Stopzetting KOT, datum, reden en toelichting
- Bezwaar, beslissing, reden, doorlooptijd en toelichting
- Herzieningsverzoek, beslissing
- Beroep, beslissing, toelichting en zaaknummer
- Hoger beroep, beslissing, toelichting en zaaknummer
- Klacht, beslissing, reden en toelichting
- Oudergesprek individueel en oudergesprek staatssecretaris
- Behorend tot populatie 235
- Overleden
- Start en eind plaatsing op toezichtlijst
- Start en eind aangepaste behandeling (AB-event)

Proces totstandkoming

Om de gegevensverzameling tijdig compleet te krijgen, is een ruime inzet van behandelcapaciteit vanuit Toeslagen noodzakelijk geweest. Deels door het grote aantal medewerkers is tussentijds gebleken dat er interpretatieverschillen ontstaan. Om de impact van deze interpretatieverschillen te minimaliseren heeft een senior medewerker gekeken naar inconsistenties tussen handmatige gegevensverzameling en query-matig verkregen informatie en is de inhoudelijke invulling gescand. Hieruit blijkt dat de handmatige gegevensverzameling grotendeels consistent en betrouwbaar is (betrouwbaarheid kan echter niet 100% gegarandeerd worden doordat interpretatie aanwezig blijft, pas na de integrale beoordeling op basis van de achterliggende papieren dossiers kunnen de cijfers op basis van die beoordeling worden vastgesteld).

Voorbeeld inconsistente definitie: een toeslag die gereduceerd is van 90 euro [jaarbedrag] naar 0 is een stop, net als een toeslag die gereduceerd is van 30.000 euro naar 0, terwijl dit qua impact niet vergelijkbaar is. Tevens kan een stop geïnitieerd zijn vanuit andere processen [bijvoorbeeld door het niet volledig zijn van de aanvraag na het wisselen van toeslagpartner], de ene behandelaar heeft deze wel als stop gezien, de andere niet. Ook is het mogelijk dat een behandelaar een stop en daarna een start heeft uitgevoerd om technische issues op te lossen. Deze gevallen werden door data-analyse initieel als stop gezien maar zijn tijdens het bekijken van inconsistenties gecorrigeerd).

De handmatige vergaarde gegevens over stopzettingen zijn door de IST teams opgesteld. De IST teams hebben zich voornamelijk berust op de originele bevindingen documenten. Of deze documenten ook exact de feiten weergeven zoals deze door de burger zijn ervaren en in het systeem zijn vastgelegd is niet met zekerheid te zeggen. Ook dit kan pas na inhoudelijke herbeoordeling van alle papieren dossiers worden vastgesteld.