

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

4 juni 2020



Agenda

Ter besluitvorming/ bespreking

1. Terugkoppeling technische briefing TK - ter bespreking
2. Rentevergoeding en invorderingskosten bij matiging – ter besluitvorming
3. Compensatieregeling rentevergoeding – ter besluitvorming
4. O/GS:
 - A. Hersteloperatie KOT en behandeling gevallen (O/GS) – ter informatie
 - B. Aanpak OGS burger met afgegeven PB voor bestuurlijke boete – ter besluitvorming
5. Acties m.b.t. pro-actief communiceren – ter bespreking
6. Evaluatie crisisorganisatie kinderopvangtoeslagen – ter besluitvorming
7. Proces ouderpanel – ter bespreking
8. Verslag ouderpanel 27 mei 2020 – ter informatie
9. Kindpanel – ter informatie
10. Plan van aanpak verloren stukken – ter informatie
11. Voortgang proefperiode herbeoordelen dossiers – ter informatie
12. Oudergesprekken – ter informatie
13. Ondersteuning van gemeenten – ter informatie

Ter bespreking/
besluitvorming
donderdag 4 juni

Mondelinge
toelichting

1. Terugkoppeling technische briefing Tweede Kamer

2. Rentevergoeding en invorderingskosten bij matiging

Samenvatting

Zie meegestuurde memo voor volledig inzicht in
beslispunt (bijlage bij punt 2)



Toeslagen
Belastingdienst

Ter besluitvorming | Rentevergoeding bij proportioneel vaststellen en matiging terugvordering (Samenvatting)

Context en voorstel

- Veronderstelling was dat proportioneel toekennen en matiging van de terugvordering niet tot verschillende uitkomsten zouden leiden, in het bijzonder ook voor wat betreft de vergoeding van rente.
- **Daarom is het een voor de hand liggende stap om ook bij matiging van een terugvordering rente te gaan vergoeden.** Hierbij zal dan zo veel mogelijk de systematiek van de rentevergoeding bij een herziening worden gevolgd.
- Indien het SCT hiermee instemt wordt getracht de daartoe benodigde wetgeving nog op te nemen in het wetsvoorstel BP2021. Vooruitlopend daarop zal een goedkeuring worden opgenomen in het Verzamelbesluit Toeslagen. De daartoe benodigde aanpassing van het Verzamelbesluit Toeslagen kan binnen enkele weken worden gerealiseerd.
- Bij het voorgaande is van belang dat de huidige renteregeling bij de toeslagen in sommige gevallen tot lastig uit te leggen effecten kan leiden. Door het voorstel worden deze effecten die zich al bij de herziening van de tegemoetkoming voordoen doorgetrokken naar de matiging van de terugvordering. De systematiek lijkt (vaak) te veel in het voordeel van de toeslaggerechtigde te zijn die zijn toeslagschulden nog niet (geheel) heeft betaald. Deze kan ertoe leiden dat rente wordt vergoed over bedragen waarover de toeslaggerechtigde nog de beschikking had, omdat hij zijn oorspronkelijke terugvordering nooit heeft betaald. **Daardoor kunnen ouders die hun terugvordering (deels) hebben betaald minder gunstig uit zijn dan ouders waarvan de terugvordering nog geheel open staat.** Zie memo voor voorbeelden, m.n. onderdeel c.
- **Over de vraag in hoeverre de gevolgde systematiek in overeenstemming is met de wetgeving is discussie mogelijk. Het aanpassen van deze systematiek in de systemen van de TSL is echter in elk geval niet binnen afzienbare termijn mogelijk.** Bij de wettelijke verankering van de rentevergoeding zal een en ander opnieuw moeten worden bezien.
- **NB.** Bij de vergoeding van rente kan het, zeker bij de hardheidstegemoetkoming over langere perioden terug, om substantiële bedragen gaan. Bij de bepaling van de budgettaire gevolgen van de herstelregelingen voor de hardheden van het systeem, is niet volledig met voornoemde uitwerking van de renteregeling rekening gehouden. Dit betekent een verschil van – naar de huidige inzichten – 23 mln waarmee geen rekening is gehouden in de huidige begroting van de programmakosten. Dit en het feit dat er ontwikkelingen zijn bij de doelgroep OGS, zorgt voor budgettaire krapte. **Deze additionele kosten voor rentevergoeding passen strikt genomen, op basis van de huidige ramingen, binnen de beschikbare €390 miljoen aan programmamiddelen.** Er spelen echter nog meer (potentiële) additionele compensatie-onderdelen waarover o.a. in het SCT van vandaag gesproken wordt. Indien ook deze onderdelen worden gehonoreerd dan bestaat het reële risico dat de beschikbare €390 mln ontoereikend blijkt. Er is geen additioneel budget beschikbaar. C&F en HDPEZ werken aan een nadere uitwerking van deze problematiek. Deze zal op korte termijn in het SCT besproken worden.

N.b. C&F en HDPEZ kunnen zich op dit moment niet vinden in het betalen van (heffings)rente over niet-ingevorderde bedragen (de bruto-renteberekening). Betrokkenen hebben immers altijd beschikking gehad over deze middelen, dus is een 'herstel' in de vorm van rentebetaling hier niet op zijn plaats.

Gevraagd van SCT

Gaat het SCT ermee akkoord dat bij een matiging van een terugvordering – in beginsel – op dezelfde wijze rente wordt vergoed als bij een herziening van de toekenning van een toeslag in het voordeel van de toeslaggerechtigde?

Onder voorbehoud dat bij de concrete vormgeving van die aanpassing goed zal moeten worden gekeken naar de wijze van uitvoering door TSL

3. Compensatieregeling rentevergoeding



Ter besluitvorming | Compensatieregeling: rentevergoeding over herstelcomponent toeslag (I/II)

Context en voorstel

- Tijdens het SCT van 25 mei 2020 is gesproken over de rente die wordt vergoed bij het herstel van de “hardheden in het stelsel” (proportioneel vaststellen en matiging terugvordering) in verhouding tot het niet vergoeden van rente over een compensatiebetaling op basis van de Compensatieregeling (institutionele vooringenomenheid).
- Het gevoel in het SCT was dat dit verschil lastig is uit te leggen en dat over de herstelcomponent in de compensatie ook rente zou moeten worden vergoed. Gevraagd is om een meer uitgewerkt voorstel, en – in het bijzonder – of hiervoor een nota van wijziging nodig is. In het navolgende wordt deze vraag beantwoord en wordt ingegaan op enkele aspecten van een dergelijke rentevergoeding.
- **Wettelijke vormgeving:**
 - Op zichzelf lijkt de wettelijke grondslag voor de compensatieregeling, zoals inmiddels bij nota van wijziging opgenomen in het wetsvoorstel hardheidsaanpassing Awir, voldoende ruimte te bieden om ook een rentecomponent in de compensatie op te nemen. **De wettelijke grondslag hoeft daartoe niet bij nota van wijziging te worden aangepast.**
 - Dit geeft iets meer tijd om de renteregeling nader uit te werken. Wel is een aanpassing van de Compensatieregeling CAF11 en vergelijkbare (CAF-)zaken nodig. Dit kan op korte termijn worden gerealiseerd zodra de contouren en de uitvoering van de nieuwe component voldoende vaststaan.
 - De nieuwe component zal ook moeten worden opgenomen in de ministeriële regeling die, na inwerkingtreding van de spoedwetgeving, de Compensatieregeling zal vervangen.
- **Grondslag rentevergoeding**
 - Gezien de parallel die wordt getrokken met de herstelbetalingen vanwege “hardheden in het stelsel” wordt voorgesteld de rentevergoeding bij compensatiebetalingen te beperken tot de component “compensatie voor correctiebesluiten” (onderdeel 3.1.1. van de Compensatieregeling).
 - Deze grondslag voor de renteberekening dient hierbij te worden verlaagd met de vermindering van de compensatie wegens een opwaartse correctiebeschikking die inmiddels heeft plaatsgevonden (onderdeel 5 van de Compensatieregeling). Tevens is een anticumulatieregeling nodig voor het geval na het vaststellen van de compensatie (en de rente) alsnog een opwaartse correctiebeschikking van de toeslag wordt genomen (zie eveneens genoemd onderdeel 5).
 - Gezien de parallel die wordt gemaakt met de renteberekening bij herziening (zie andere memo) kan ervoor worden gekozen de grondslag voor de renteberekening – het in het verleden gecorrigeerde toeslagbedrag – niet te verminderen met de ter zak van die correctie nog openstaande bedragen aan terugvorderingen. Dit komt er wel op neer dat rente wordt vergoed over bedragen die de facto steeds aan de ouders ter beschikking hebben gestaan.
 - Ook voor de periode waarover rente wordt vergoed en voor de hoogte van de rente wordt voorgesteld aan te sluiten bij de systematiek van de rentevergoeding bij een herziening van een toeslag.

Zie volgende slide voor vervolg ₆

Ter besluitvorming | Compensatieregeling: rentevergoeding over herstelcomponent toeslag (II/II)

Context en voorstel

• Budgettaire aspecten

- Het toevoegen van een rentecomponent betekent een uitbreiding van de compensatieregeling. Omdat veel van de zaken die tot compensatie leiden zich in de periode 2012 – 2015 hebben voorgedaan, kan dit om substantiële bedragen gaan.
- De inschatting is dat de budgettaire gevolgen van de Compensatieregeling door deze uitbreiding met € 6 mln toenemen indien de rente wordt vergoed over het saldo van de compensatie voor correctiebesluiten en de nog openstaande terugvorderingen (over dezelfde jaren). Wordt de rente vergoed over genoemd compensatiebedrag zonder vermindering met de nog openstaande terugvorderingen, dan komt daar nog additioneel € 11,5 mln. bij.
- Deze toename en het feit dat er ontwikkelingen zijn bij de doelgroep OGS, zorgt voor budgettaire krapte. Ook deze additionele kosten lijken, op zichzelf, strikt genomen budgettair inpasbaar in de €390 mln. Met het oog op de andere (potentiële) additionele compensatie-onderdelen waarover gesproken wordt, is er dan een reëel risico dat de beschikbare €390 mln ontoereikend blijkt. Er is geen additioneel budget beschikbaar. C&F en HDPEZ werken aan een nadere uitwerking van deze problematiek. Deze zal op korte termijn in het SCT besproken worden.

• Uitvoeringsaspecten

- De definitieve compensatiebeschikkingen in de CAF11-zaak zijn al vastgesteld en de compensatie is betaald. Het nu alsnog gaan vergoeden van een rentecomponent zal tot herberekeningen, aanvullende beschikkingen en nabetalingen (moeten) leiden. Dit naast de beoordeling van de verzoeken om aanvullende compensatie van de hogere werkelijke schade die inmiddels zijn gedaan (wel kan een hogere reguliere compensatie de druk op regeling voor werkelijke schade verlichten).
- Naast de uitvoeringsinspanningen zal ook zorgvuldig naar de communicatie rond deze nabetalingen moeten worden gekeken (positief of negatief)
- De werkzaamheden in de CAF11-vergelijkbare zaken zijn reeds gestart. De ontwikkeling van rekenmodules en benodigde software is in een vergevorderd stadium. De speciale compensatie-berekeningsmodule zal alsnog uitgebreid moeten worden met een rentemodule; dit vereist extra stappen qua invoer en berekening (inclusief testen en verantwoording). Daarnaast moeten ook de beschikkingen templates en werkinstructies aangepast worden. Dit kost vier weken.
- **Invoering van een nieuwe rentecomponent betekent dat niet in juni kan worden gestart met de proefmaand, niet kan worden gestart met het herbeoordelen van CAF dossiers en niet (al) juli kan worden uitbetaald.**
- De additionele uitvoeringskosten moeten nog nader in kaart worden gebracht.

N.b. C&F en HDPEZ kunnen zich op dit moment niet vinden in het betalen van (heffings)rente over niet-ingevorderde bedragen (de bruto-renteberekening). Betrokkenen hebben immers altijd beschikking gehad over deze middelen, dus is een 'herstel' in de vorm van rentebetaling hier niet op zijn plaats.

Gevraagd van SCT

Gaat het SCT akkoord met het langs de geschetste lijnen in de Compensatieregeling opnemen van een rentevergoeding over de herstelcomponent toeslagen, ondanks:

- de daaraan verbonden budgettaire gevolgen van € 11,5 mln (ruime variant) of € 6 mln (beperkte variant);
- de vertraging van (minimaal) een maand die dit oplevert bij de herbeoordeling van CAF11- vergelijkbare zaken, waardoor niet (al) in juli tot uitbetalingen kan worden overgegaan?

4A. Hersteloperatie KOT en behandeling gevallen opzet en grove schuld (O/GS)



Ter besluitvorming | Hersteloperatie KOT en behandeling gevallen opzet en grove schuld (O/GS)

Context en voorstel

Aanleiding

In het afgelopen Kamerdebat van 27 mei jl. is meermaals de wens geuit om voor personen met een onterechte opzet/grove schuld (O/GS-) kwalificatie ten aanzien van het toekennen van een persoonlijke betalingsregeling ook een vorm van compensatie toe te passen.

In deze notitie is achtereenvolgens opgenomen:

- Uitwerking van doelgroepen in O/GS en overlap met compensatieregeling en hardheidstegemoetkoming;
- Benodigde stappen voor verduidelijking en uitbreiding wettelijke bepalingen;
- Gevolgen voor UHT;
- Spreeklijn voor de technische briefing van 3 juni 2020.

(Meer toelichting in de bijlage behorend bij punt 4A: 200602 Hersteloperatie toeslagen en OGS_vs2200(2))

Gevraagd van SCT

Akkoord te gaan met het verruimen van de vangnetbepaling voor onder andere invorderingsaspecten ten aanzien van de kinderopvangtoeslag.

4B. Aanpak OGS burger met afgegeven PB voor bestuurlijke boete



Ter besluitvorming | Aanpak OGS burger met afgegeven PB voor bestuurlijke boete

Context en voorstel

Burgers met een OGS kenmerk krijgen een persoonlijke betalingsregeling aangeboden. Een deel van deze populatie heeft in het verleden een boete gekregen. De persoonlijke betalingsregeling zal volgens het nieuwe beleid tevens mogelijk zijn voor bestuurlijke boeten. Voor de bestuurlijke boeten zal echter niet de toezegging worden gedaan dat deze na 24 maanden buiten invordering worden gesteld. Bestuurlijke boeten zullen mede conform eis van SZW volledig moeten worden betaald. Om disproportionele gevolgen te voorkomen zal het mogelijk zijn om dit middels een persoonlijke betalingsregeling te doen. Dit betekent dat burgers ook het openstaande bedrag van de bestuurlijke boete kunnen betalen middels een persoonlijke betalingsregeling, maar daarvoor niet de maximale termijn van 24 maanden geldt. Het aantal betaaltermijnen kan wisselen en is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de belanghebbende en de hoogte van de boete.

Voorstel: *Bestuurlijke boeten middels een persoonlijke betalingsregeling geheel laten betalen.*

De burger krijgt in geval van een bestuurlijke boete de mogelijkheid om deze middels een betalingsregeling geheel te voldoen. Het OGS cluster zal verder uitzoeken hoe om te gaan met terugwerkende kracht voor oude OGS gevallen. Het cluster OGS is voornemens om bij de burgers waarbij ook in het verleden een boete is opgelegd en aan wie nu een persoonlijke betalingsregeling wordt aangeboden te onderzoeken of er boeten zijn opgelegd die mogelijk onevenredig zijn. Hierbij wordt onder andere getoetst op de mate van verwijtbaarheid, het nadeelbedrag en het besteedbare inkomen van de burger. Indien blijkt dat er in het verleden mogelijk onevenredige boeten zijn opgelegd, wil het cluster OGS onderzoeken hoe daarmee om te gaan om disproportionele gevolgen voor de burger te voorkomen.

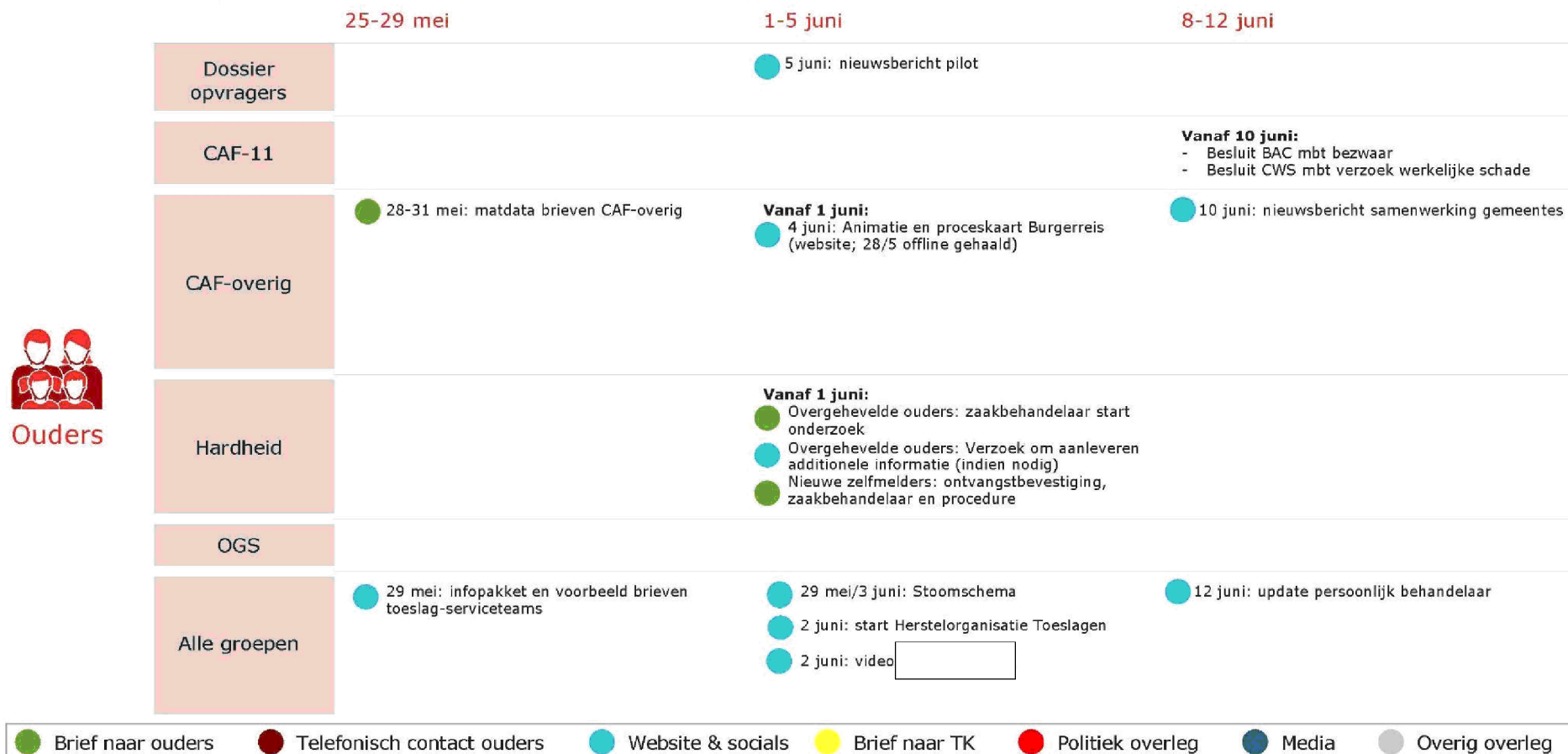
Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met voorgestelde benadering?

5. Acties m.b.t. pro-actief communiceren

Planning communicatie naar ouders

disclaimer: planning is afhankelijk van tijdstip initiatie, goedkeuringsproces en inhoud



Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

	25-29 mei	1-5 juni	8-12 juni
  Politiek en media Media	26 mei: Beantwoording schriftelijke kamervragen Leijten en Omtzigt nav NRC artikel verstrekken dossiers aan gedupeerde ouders in toeslagenaffaire (Brief) 27 mei: Tweede Kamer debat Toeslagen (TK)	2 juni: Start Herstelorganisatie Toeslagen (ovb) (tweet) 4/5 juni: Technische briefing Toeslageregelingen 2/3 juni: Verzoek Omtzigt stukken 29 mei/3 juni: stoomschema	
 Stakeholders	Telefonisch contact stakeholders		12 juni: Stakeholdercomplan
 Intern	29 mei: webinar Toeslagen 29 mei: verslag AO op BD Vandaag - mei: feedback ouders	2/3 juni: weekbericht reflectie webinar	Half juni: Blog op belastingdienst.nl/overons

● Brief naar ouders
 ● Telefonisch contact ouders
 ● Website & socials
 ● Brief naar TK
 ● Politiek overleg
 ● Media
 ● Overig overleg

Planning lange termijn communicatie naar ouders

disclaimer: planning is afhankelijk van tijdstip initiatie, goedkeuringsproces en inhoud

Juni

 Ouders	Dossier opvragers	
	CAF-11	
	CAF-overig	- Communicatie schrijvende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep - Sessie van de stas met gedupeerde ouders in () - Ouderbrieven
	Hardheid	- Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar - Ouderbrieven
	OGS	- Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren - Ouderbrieven - Communicatie O/GS via lopende communicatie naar deze doelgroep
	Alle groepen	- 30 juni: Nieuwe projectsite toeslagen.nl/herstel - Half juni: soft launch nieuwe Toeslagen-app - TBD: Nieuwsbrief ouders - Instelling Kindpanel

● Brief naar ouders
● Telefonisch contact ouders
● Website & socials
● Brief naar TK
● Politiek overleg
● Media
● Overig overleg

Planning lange termijn communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

Juni



Politiek en media
Media

- 18 juni: Behandeling spoedwetsvoorstel hardheidsregeling in TK
- 20 juni: Visual tijdslijn januari – juni (Brief/mail en website)
- 29 juni: voortgangsrapportage Toeslagen
- Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens over etnisch profileren (voor de zomer)



Stakeholders

- Informeren overige gemeenten via VNG (ledenbrief), Accountmanagement, relatiebeheer (netwerk), via de reguliere kanalen/middelen van de gemeenten en via de gemeentelijke samenwerkingsverbanden
- Artikelje in nieuwsbrief maatschappelijk dienstverleners
- Informeren Gemeentelijke kredietbank, wijkteams, armoederegisseurs en overige gemeentelijke onderdelen/ketenpartners
- Uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart
- Uitrol in overige 32 gemeenten
- Webinar voor stakeholders over wetgevingstraject verbetering toeslagen



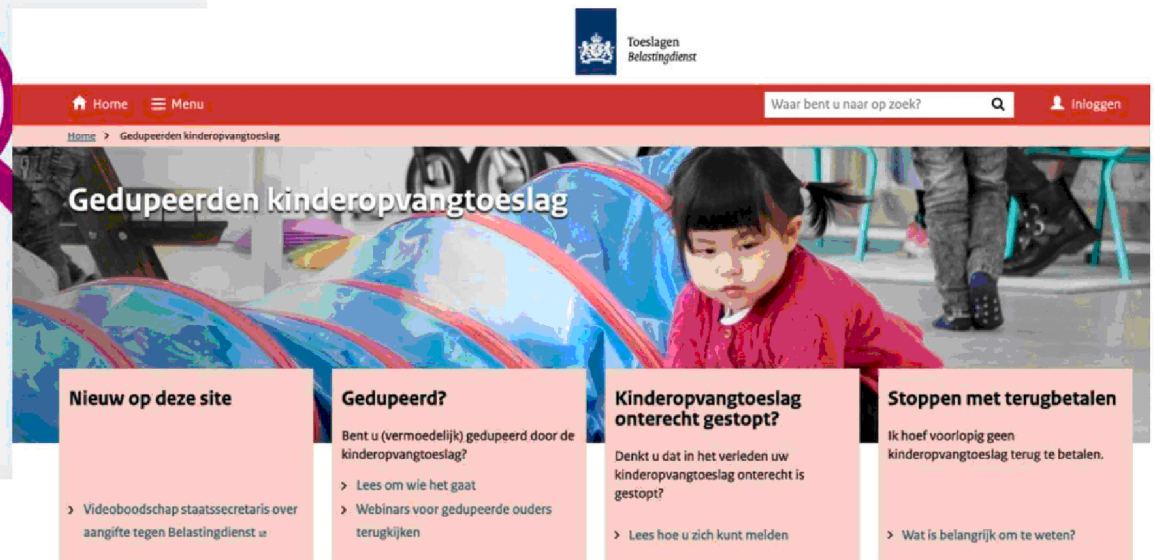
Intern

● Brief naar ouders
 ● Telefonisch contact ouders
 ● Website/socials
 ● Brief naar TK
 ● Politiek overleg
 ● Media
 ● Overig overleg

Concrete voorbeelden pro-actieve communicatie

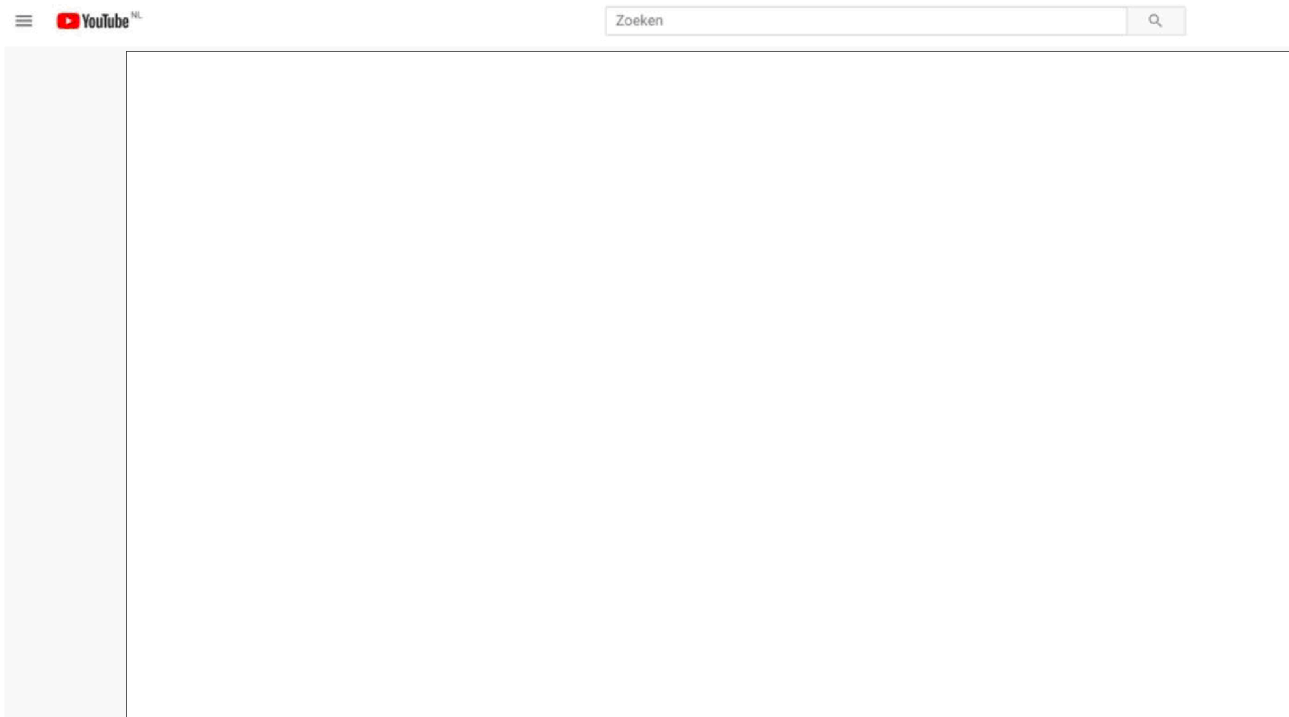


← 27 mei: animatie burgerreis op toeslagen.nl/herstel

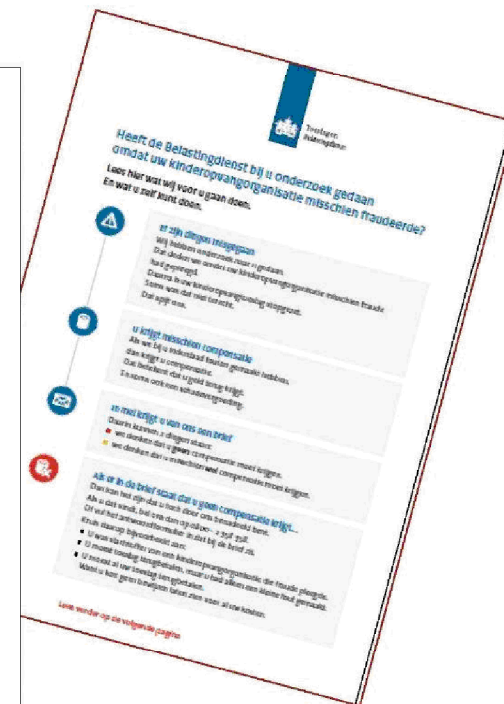


↑ 20 mei: actueel nieuws beter zichtbaar op toeslagen.nl/herstel

Concrete voorbeelden pro-actieve communicatie



Planning PM: Video - vz Ouderpanel



27 mei: proceskaart op toeslagen.nl/

6. Evaluatie crisisorganisatie Kinderopvangtoeslagen



Evaluatie Crisisorganisatie Kinderopvangtoeslagen

Context en voorstel

Het SCT heeft het Crisisbureau gevraagd om een evaluatie van de crisisorganisatie Kinderopvang Toeslagen uit te voeren. Het doel van deze evaluatie is om de leerpunten op te halen met betrekking tot de samenwerking binnen de crisisstructuur. De evaluatie heeft betrekking op:

- het Strategisch Crisisteam (vertegenwoordiging van 4 á 5 personen)
- het Crisisbureau
- de 10 clusters, inclusief communicatie

Tijdens deze evaluatie kijken we terug op de afgelopen periode, maar ook vooruit naar wat de betrokkenen graag geoptimaliseerd willen hebben.

Aanpak

De evaluatie richt zich op drie hoofdthema's. Dit zijn:

- Samenwerking (binnen het SCT, binnen de clusters, binnen de crisisorganisatie en interdepartementaal)
- Informatiemanagement
- Besluitvorming

Per hoofdthema worden een aantal verdiepende vragen gesteld, die inzicht moeten geven in hoe de betrokkenen het hoofdthema hebben beleefd en wat zij voor de komende periode willen verbeteren. Het kan zijn dat per doelgroep de vragen iets aangepast worden, omdat de focus van het specifieke team net anders lag. De verdiepende vragen zijn opgenomen in de bijlage.

De evaluatie zal half juni afgerond zijn en de resultaten (observaties en aanbevelingen) worden besproken in het SCT.

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met bovenstaand voorstel?



7. Proces ouderpanel



Proces ouderpanel

1. Dossierhouders leveren stukken tijdig aan ter bespreking voor het ouderpanel.
Bij voorkeur geen uitgebreide/ingewikkelde stukken. Het moet goed leesbaar zijn voor het ouderpanel met een duidelijke vraag.
2. Agenda ouderpanel wordt in overleg met voorzitter en secretaris samengesteld/geprioriteerd.
I.v.m. de beschikbare vergadertijd bij voorkeur niet meer dan 3 onderwerpen bespreken.
3. Uiterlijk 3 dagen voor de bijeenkomst wordt de agenda gedeeld met het ouderpanel.
4. In het ouderpanel worden de ingebrachte stukken besproken.
5. Reacties worden verwerkt in het verslag.
6. Voorzitter maakt n.a.v. het verslag een adviesdocument m.b.t. besproken stukken.
7. Secretaris zorgt er voor dat het verslag en adviesdocument naar het ouderpanel en de dossierhouders wordt verstuurd.
8. Dossierhouders sturen reactie naar ☐, wat wordt overgenomen van het advies en wat niet.
9. Reactie dossierhouders wordt teruggekoppeld naar het ouderpanel.
10. Op de website (Format volgt nog) komt een overzicht met alle behandelde onderwerpen in het ouderpanel, het advies en wat overgenomen is van het advies.
11. Met het ouderpanel is ook afgestemd dat spoed stukken eventueel tussen de geplande bijeenkomsten door opgepakt kunnen worden.



8. Verslag ouderpanel – 27 mei 2020 *(zie bijlage)*



9. Kindpanel



Ter informatie: Stappenplan ter voorbereiding eerste kindpanel bijeenkomst

Deadline/datum	Activiteit	Verantwoordelijke
8 of 9 Juni	Overleg met MC en inzake selectie kinderen voor kindpanel	Crisisbureau/ Missing Chapter/
Juni	Selectie kinderen voor kindpanel	Crisisbureau/ Missing Chapter/
29 juni t/m 3 juli	Lijst met aangemelde kinderen naar BAR voor selectie van 8	Crisisbureau/BAR
6 t/m 10 juli	Geselecteerde kinderen bellen Niet geselecteerde kinderen via mail op de hoogte stellen	 Crisisbureau
31 aug t/m 4 sept	Informatie bijeenkomst voor ouders waarvan de kinderen in het kindpanel komen	Crisisbureau/ Missing Chapter/
7 t/m 11 sept	Eerste bijeenkomst kindpanel	Stas/ Crisisbureau/ Missing Chapter



Stukken volgen
nog

10. Plan van aanpak verloren stukken



11. Voortgang proefperiode herbeoordelen dossiers



Voortgang proefperiode herbeoordelen dossiers: Generale repetitie 25 en 27 mei

Doel: de opzet van de proefmaand uitproberen met een aantal senior medewerkers, aan de hand van een eerste set aan casussen. Meer specifiek:

1. Beoordelen wat we verwachten tegen te komen aan diversiteit tijdens de hersteloperatie, waarna dit beeld ook gedeeld kan worden met MT UHT en het SCT
2. Oefenen met de beoordelingskaders en de uitvoeringsprocessen en te beoordelen of voorafgaand aan de proefperiode nog bijstelling nodig is

De Generale Repetitie heeft plaatsgevonden op 25 en 27 mei en stond in het teken van CAF compensatie en Hardheid van het Stelsel, resp. Totaal hebben ~40 collega's in kleine groepjes een eerste set van dossiers bekeken en daarna de uitkomsten aan elkaar teruggekoppeld.

Tijdens deze twee dagen namen deel:

- De coördinatoren van de PODs (de kleinere werkeenheden) binnen de teams die de casussen gaan beoordelen)
- Vaktechnieken proces/kwaliteitsregie UHT,
- Management UHT en BHT

Punten die beproefd zijn

- Zijn de beoordelingskaders en de daaruit voortvloeiende behandelkaders voor de uitvoering hanteerbaar en concreet genoeg?
- Is de beoogde werkwijze waarbij dossiers gezamenlijk worden beoordeeld hanteerbaar?
- Beschikken we over alle beschikbare informatie, incl. noodzakelijke inrichtingsinformatie?
- Welke diversiteit en complexiteit kunnen we verwachten op de eerste set aan dossiers?

Voortgang proefperiode herbeoordelen dossiers: Belangrijkste uitkomsten generale repetitie

De tweedaagse generale repetitie is positief ontvangen door de deelnemers en heeft geleid tot waardevolle inzichten als input voor de proefmaand. Een aantal bevindingen:

Casus behandeling

- Behandelaren zullen veel 'vliegrepen' moeten maken om de complexiteit van de casuïstiek onder de knie te krijgen. Deze ervaring is ook benodigd om de beoordelings- en behandelkaders en processen te kunnen aanpassen en verfijnen

Behandelkaders

- De behandelkaders dienen verder te worden uitgewerkt (bijv. m.b.t. de compensatieberekening en beoordelen van evident geen recht)
- De behandelaren geven aan dat het belangrijk is dat de opgedane ervaring breed binnen de teams wordt gedeeld
 - Het voorstel is om daarnaast een aantal podcoördinatoren en vaktechnisch aanspreekpunten te betrekken bij de verdere ontwikkeling van het kader (is reeds opgepakt)
- Er worden handvatten gevraagd m.b.t. het gebruik van bewijsstukken i.h.k.v. hardheid, om inzichtelijk te krijgen wat nodig is om iets aannemelijk te maken
 - Hiervoor zou bijv. een 'taskforce' van behandelaren worden samengesteld, die een niet-limitatieve lijst van gebruikelijke en eventuele alternatieve bewijsstukken opstelt a.d.h.v. casus-ervaringen
- Er is behoefte aan een duidelijke checklist en/of stroomschema voor het herbeoordelen van een casus

Werkwijze

- Er is behoefte aan een duidelijke werkinstructie, vooral om de nieuwe collega's duidelijke handvatten te geven welke stappen moeten worden doorlopen tijdens het herbeoordelen van dossiers.

Informatievoorziening

- Er is behoefte aan meer duidelijkheid m.b.t. welke informatie in welke systemen te vinden is en welke informatie leidend is in de herbeoordeling.

(Meer toelichting in de bijlage behorend bij punt 11: 20200602 UHT Opzet proefperiode MT_SCT v0.93)



12. Oudergesprekken



Oudergesprekken

Aanleiding

Naar aanleiding van de vele verzoeken van ouders voor een gesprek met de Stas - binnengekomen bij onder meer de eerdere webinars, heeft het UHT een voorstel opgesteld voor een opvolging van die verzoeken nu deze gesprekken voor het eerst weer in beperkte/fysieke vorm kunnen plaatsvinden. Diverse ouders benaderen de Stas en het serviceteam al met de vraag wanneer ze nu een gesprek met de Stas kunnen verwachten.

Voorstel stappenplan gesprekken:

- Voorbereiding 'broodfabriek' met aanvullende standaardinformatie van iedere burger, die op een standaardwijze kan worden verzameld uit de beschikbare systemen.
- De persoonlijke behandelaar laten aansluiten en vooral luisteren wat de wensen zijn, noteren en meenemen in de vervolgbehandeling.

Doel van het gesprek:

- De ouders hun verhaal laten vertellen aan de Stas
- De persoonlijk behandelaar luistert mee, kan de processtappen benoemen en neemt vervolgvragen mee.
- De ouders maken direct kennis met de persoonlijk behandelaar.

13. Ondersteuning door gemeenten

Ter informatie: Ondersteuning door gemeenten

Context

Stand van zaken:

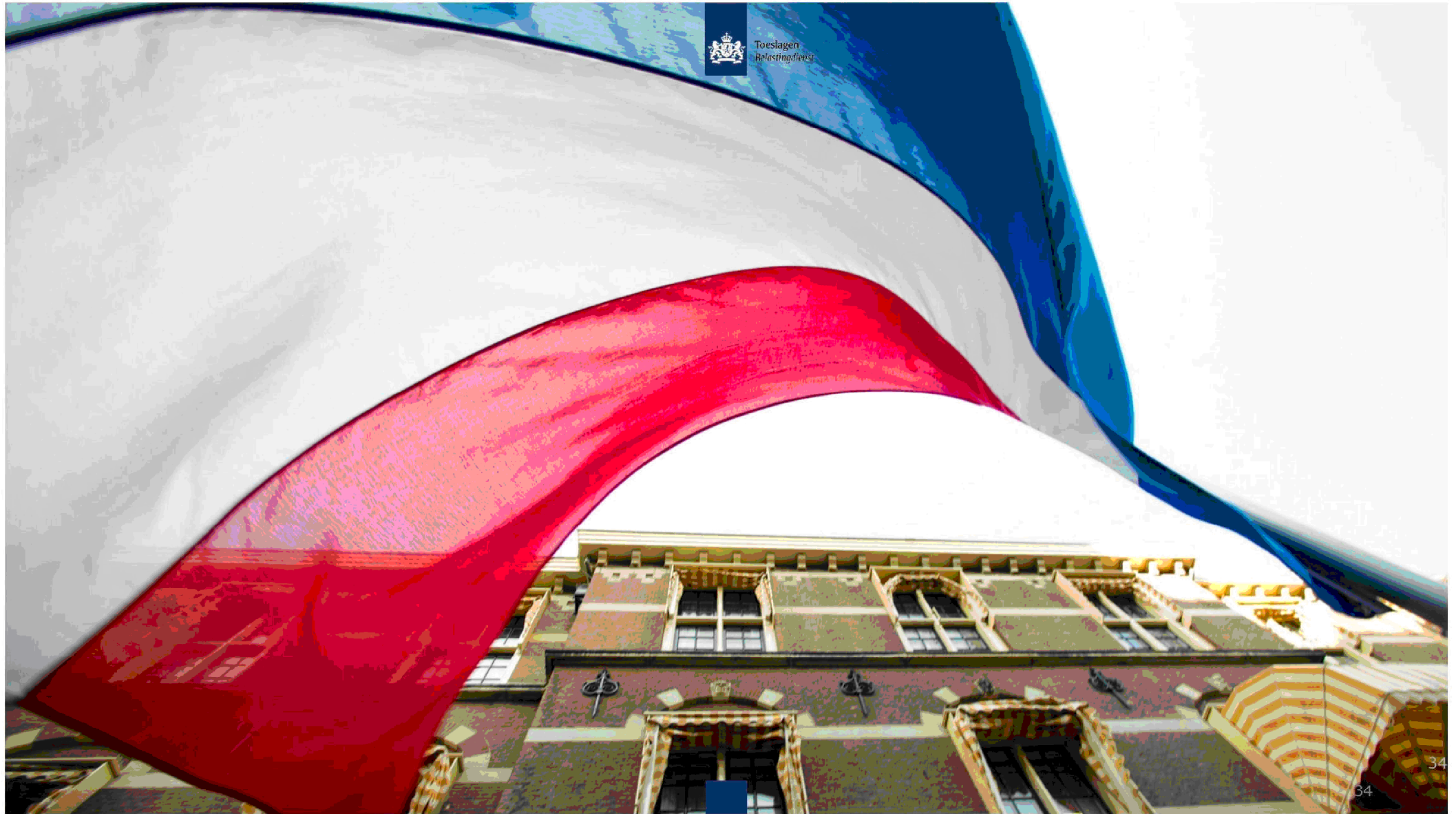
In samenwerking met gemeenten wettelijke basis voor gegevensuitwisseling starten

- Een beslisnotitie is in de maak in samenwerking met FJZ/UHB/Cluster OdG, over de wens met betrekking tot het wetswijzigingstraject inclusief afbakening, risico's, de te volgen route en bijbehorende planning.
- Hierbij worden ook SZW en VNG betrokken

Inventarisatie contactpersonen bij gemeenten tbv behandelaars

Er zijn drie categorieën:

- a) De gemeenten aanwezig bij het Bestuurlijk Overleg worden nav het verslag van die bijeenkomst om een contactpersoon gevraagd.
- b) Voor urgente gevallen die zich melden en de overige CAF-11 zaken die niet in de pilot betrokken waren zetten we het team relatiebeheer in om de juiste contactpersonen bij betreffende gemeenten op te sporen.
- c) In samenwerking met de VNG is het cluster bezig met een structurele dynamische database van contactpersonen bij de gemeenten op te zetten.



Toeslagen
Belastingdienst