

Uitvoeringstoets herijking hersteloperatie

Versie 1.01

Eindrapport

Auteurs: Frank van Zutphen & Ewout Bückmann

© VNG Realisatie, Den Haag, mei 2022

Management samenvatting

Het aantal ouders dat zich heeft gemeld voor de hersteloperatie kinderopvangtoeslag is vele malen groter dan oorspronkelijk gedacht. In september 2021 is mede daarom gestart met een herijking van de hersteloperatie, waarbij het volledige proces voor ouders en de daarvoor benodigde organisatie tegen het licht worden gehouden. Doel van de herijking van de hersteloperatie is een versnelling en verbetering van de hersteloperatie.

Gemeenten bieden brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders met problemen op één van de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk. De VNG heeft zich (namens de gemeenten) in december 2021 positief uitgesproken over een grotere rol voor gemeenten onder bepaalde randvoorwaarden en met de noodzaak voor een uitvoeringstoets bij gemeenten voor besluitvorming. Dit rapport bevat de resultaten van die uitvoeringstoets. Gelijktijdig heeft UHT ook haalbaarheidstoetsen opgesteld van dezelfde oplossingsrichtingen bij de herijking van de hersteloperatie. Relevante resultaten en inzichten daaruit zijn hier meegenomen.

Onderzochte oplossingsrichtingen met een rol voor of impact op gemeenten

De oplossingsrichtingen van de herijking hebben onder meer betrekking op het proces tot en met de eerste toets, het proces van de eerste toets tot de integrale beoordeling, de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten en gegevensuitwisseling. In deze uitvoeringstoets is gekeken wat de impact is van de herijking op de brede ondersteuning en wat de uitvoeringsconsequenties zijn van de beoogde nieuwe rollen voor gemeenten:

- Urgentiebepaling financieel herstel;
- Driegesprek tussen ouder, UHT en hulpverlener gemeente;
- Aanspreekpunt bij gemeenten;
- Ervaringsdeskundige;
- Betere operationele samenwerking gemeenten en UHT, en
- Oplossingen voor al eerder aangemelde ouders (rework).

Bepaling uitvoeringsconsequenties voor gemeenten

De uitvoeringsconsequenties zijn bepaald door de situatie na de herijking te vergelijken met de situatie zonder herijking. In de huidige situatie stromen alle ouders door het hele proces van financieel herstel bij UHT.

In de toekomstige situatie is het de bedoeling dat niet-gedupeerde ouders eerder uitstromen uit het proces en zijn er extra stappen om dit te bewerkstelligen en zo mede het proces te versnellen. Als verbetering beoogt de herijking van de hersteloperatie meer aandacht voor ouders én een meer

persoonlijke benadering van ouders. Daarin is een grotere rol voor de gemeente voorzien met nieuwe rollen op het gebied van urgentiebepaling, driesprekken, aanspreekpunt, de inzet van ervaringsdeskundigen en een betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

Huidige problemen in de uitvoering

Versnelling en verbetering van de hersteloperatie zijn vanzelfsprekend vooral relevant voor de (mogelijk) gedupeerde ouders. Gemeenten lopen bij de huidige brede ondersteuning echter ook tegen verschillende problemen aan in de uitvoering:

- Gebrek aan duidelijkheid over de gedupeerdheid van ouders beperkt de mogelijkheden voor een gerichte inzet van brede of reguliere ondersteuning.
- Stress en onzekerheid bij ouders over de status en mate van gedupeerdheid zetten de ouders in een soort van 'wachtstand'. Gedurende deze periode staan ouders minder open om te werken aan hun herstel.
- Onduidelijkheid over het (proces van) financieel herstel leidt tot veel vragen van ouders aan hulpverleners bij de gemeente.
- Er wordt meer en meer een beroep gedaan door mogelijk gedupeerde ouders op middelen en voorzieningen als gevolg van de lange wachttijden. Dit kan in bepaalde gevallen leiden tot dilemma's in de uitvoering.

Versnelling van de hersteloperatie?

Versnelling van de hersteloperatie kan mogelijk bijdragen aan een versnelling van de hersteloperatie. De uitvoering van deze oplossingsrichtingen ligt bij UHT, gemeenten hebben geen invloed op een eventuele versnelling van de hersteloperatie. Gemeenten vinden het (voor de ouder en vanwege de hierboven beschreven problemen) wel essentieel dat ouders zo snel mogelijk in het proces te horen krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn. Volledig uitsluitel na de eerste toets is daarvoor een belangrijke oplossingsrichting.

UHT heeft geconstateerd dat het nu niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets en dat kan tot twee gevolgtrekkingen leiden:

- A. Het doel van volledig uitsluitel is niet haalbaar gegeven de huidige toetsen; of
- B. De eerste toets moet worden verrijkt zodat het wel mogelijk is om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over gedupeerdheid.

Uitvoerders uit de gemeenten vinden het essentieel dat ouders na de eerste toets volledig uitsluitel krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn (gevolgtrekking B).

Versnelling is ook noodzakelijk voor een grote groep ouders (iets meer dan 19 duizend ouders) die nu wacht op een integrale beoordeling en niet door de eerste toets is gekomen. De huidige

oplossingen voor rework bieden slechts voor een deel van de ouders (in totaal ongeveer 3.700) ouders uit de gehele groep van 19 duizend ouders een oplossing. Uitvoerders uit de gemeenten vinden het essentieel dat er een versnelling komt voor de gehele groep van 19 duizend ouders. In deze groep zitten ook mensen (naar verwachting ongeveer 1.900 ouders) die in eerste instantie niet door de eerste toets zijn gekomen en waarvan later na de integrale beoordeling zal blijken dat ze toch gedupeerd zijn.

Herijking heeft impact op de brede ondersteuning

Het eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid heeft de grootste impact op de brede ondersteuning. Dan kan eerder in het proces gericht worden vervolgd met de brede ondersteuning (als de ouder gedupeerd is) of worden overgegaan naar de reguliere ondersteuning (als de ouder niet gedupeerd is). De ondersteuning door de gemeente wordt ook effectiever omdat onduidelijkheid over de status van de gedupeerdheid herstel van de ouder niet meer in de weg staat.

Het eerder duidelijkheid bieden over de status gedupeerdheid zorgt er ook voor dat het proces van financieel herstel voor meer ouders versneld kan worden afgerond. Van de mogelijk gedupeerden die nu wachten op de integrale beoordeling is het de verwachting dat een groot deel later niet gedupeerd zal blijken te zijn (schatting van ruim 17 duizend ouders). Hoe eerder er duidelijkheid is voor deze groep, hoe minder lang zij een beroep kunnen doen op middelen en dienstverlening bij gemeenten voor gedupeerden, hoe minder er sprake is van oneigenlijk gebruik.

Meer persoonlijke aandacht en de betere informatievoorzieningen kunnen bijdragen aan beter begrip bij de ouder voor het proces van financieel herstel en ervoor zorgen dat ouders met minder vragen zitten. Ouders en hulpverleners bij gemeenten kunnen zich dan beter richten op de brede ondersteuning.

De betere operationele samenwerking kan er ook aan bijdragen dat medewerkers bij UHT en hulpverleners bij gemeenten elkaar sneller en beter weten te vinden als dat nodig is. Dit kan leiden tot efficiëntievoordelen in de uitvoering en kan ook bijdragen aan een betere dienstverlening bij financieel herstel en brede ondersteuning.

Op dit moment ontvangen ongeveer een derde van alle mogelijk gedupeerde ouders brede ondersteuning vanuit hun gemeente. In het herijkte proces zijn er meer contactmomenten tussen UHT en de ouder en wordt regelmatig gevraagd door UHT of de ouder een hulpvraag heeft. Het is de verwachting dat het aantal ouders dat brede ondersteuning ontvangt hierdoor zal gaan stijgen.

Impact urgentie op uitvoering gemeenten is beperkt

Invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van urgentiebepaling financieel herstel is voor gemeenten uitvoerbaar. De impact van de implementatie en de uitvoering voor gemeenten is beperkt. De hulpverlener vanuit de gemeente moet wel naast de ouder kunnen blijven staan. Het is van belang om ook duidelijk aan ouders te communiceren wat de criteria en het proces voor urgente afhandeling door UHT van hun aanvraag zijn.

Driegesprek vraagt serieuze capaciteit bij gemeenten

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossingsrichting van het driegesprek uitvoerbaar is. Het driegesprek heeft duidelijke meerwaarde voor de ouder en sluit goed aan bij de brede ondersteuning vanuit de gemeente. Het aanbod kan een belangrijke vindplaats zijn voor ouders met hulpvragen en behoefte aan ondersteuning, die dat nu niet krijgen.

Er is een duidelijk impact op de benodigde capaciteit om driegesprekken voor te bereiden en te houden. Gemeenten hebben inzicht nodig in de productieplanning bij UHT om de verwachte aantallen driegesprekken en de mogelijke piekbelasting aan te kunnen. Er moeten ook heldere afspraken komen over afhandeling en doorlooptijd bij verzoeken voor driegesprekken en over de opvolging tussen gemeenten en UHT.

De rol van aanspreekpunt voor de hersteloperatie is voor gemeenten niet uitvoerbaar

De meerwaarde van een aanspreekpunt is in het bijzonder afhankelijk van de mate waarin het aanspreekpunt ook daadwerkelijk vragen van de ouders over het proces bij UHT kan beantwoorden. Dit is op haar beurt weer afhankelijk van de informatie waarover het aanspreekpunt beschikt. Met de voorgestelde gegevensuitwisseling kan het aanspreekpunt maar een klein deel van de vragen van de ouder direct beantwoorden. Het aanspreekpunt zal dan ook vaak het antwoord 'dat weet ik niet' of 'daarvoor moet u contact opnemen met UHT' moeten geven. Een adequate invulling van de rol van aanspreekpunt (die wel vragen van ouders kan beantwoorden) is voor hulpverleners daarom ook niet uitvoerbaar; het aanspreekpunt beschikt over te beperkte informatie om direct antwoorden te kunnen geven op vragen van ouders.

Er zijn andere manieren om ervoor te zorgen dat ouders beschikken over de door ouders gewenste informatie, zoals goede toegang tot hun persoonlijke informatie in de vorm van een webportaal voor de ouders.

Ervaringsdeskundige kan meerwaarde hebben, zijn er voldoende ervaringsdeskundigen?

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de inzet van ervaringsdeskundigen meerwaarde kan hebben voor ouders en dat het uitvoerbaar is om te implementeren. De huidige

pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat veel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd.

Goede operationele samenwerking is een belangrijke randvoorwaarde

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de verbetering van de operationele samenwerking gaat helpen om betere dienstverlening aan de ouders te geven haalbaar is om te implementeren. Om dit te bereiken is vanuit de VNG zowel incidentele als structurele capaciteit nodig om dit te faciliteren. Ook bij individuele gemeenten is hiervoor capaciteit nodig. De benodigde capaciteit kan na verdere uitwerking van de oplossingen worden geraamd.

Inhoudsopgave

Uitvoeringstoets herijking hersteloperatie	1
Management samenvatting	1
Inhoudsopgave	7
1. Inleiding.....	9
1.1. Achtergrond.....	9
1.2. Vraagstelling.....	10
1.3. Aanpak & methodologie	11
1.4. Leeswijzer	12
2. Herijking hersteloperatie	13
2.1. Probleemanalyse	13
2.2. Projectbeschrijving	15
2.3. Persona's ouders	17
2.4. Samenhangende ontwikkelingen	20
3. Processen en gegevensuitwisseling.....	22
3.1. Proces herijking hersteloperatie.....	22
3.2. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)	30
3.3. Gegevensuitwisseling	35
3.4. Operationele samenwerking	41
4. Impact op de uitvoering	42
4.1. Brede ondersteuning	42
4.2. Urgentiebepaling financieel herstel.....	48
4.3. Driegesprek.....	53
4.4. Aanspreekpunt.....	57
4.5. Ervaringsdeskundige.....	67
4.6. Operationele samenwerking	69
4.7. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)	71

5. Financiën / kosten.....	77
6. Conclusies en aanbevelingen.....	80
Bijlage A: Gesprekspartners.....	86
Bijlage B: Gebruikte bronnen.....	87
Bijlage C: Gegevensuitwisseling.....	89
Bijlage D: Analyse gegevensuitwisseling aanspreekpunt.....	96

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

Het aantal ouders dat zich heeft gemeld voor de hersteloperatie kinderopvangtoeslag is vele malen groter dan oorspronkelijk gedacht. In september 2021 is mede daarom gestart met een herijking van de aanpak en governance van de hersteloperatie, waarbij het volledige proces voor ouders en de daarvoor benodigde organisatie tegen het licht worden gehouden.¹ In de periode tot en met december 2021 zijn verschillende mogelijke oplossingsrichtingen geïnventariseerd.

Eén van de belangrijke oplossingsrichtingen is een grotere rol voor gemeenten bij de herijking van deze operatie. De VNG heeft zich (namens de gemeenten) in december 2021 positief uitgesproken over deze grotere rol voor gemeenten. Wel is daarbij aangegeven dat gemeenten alleen een grotere rol kunnen vervullen als de volgende randvoorwaarden worden ingevuld:²

- Helderheid rollen en verantwoordelijkheden van gemeenten en UHT richting gedupeerden;
- Helderheid verschillende doelgroepen waarvoor de gemeenten taken gaan uitvoeren en hoe de transitie naar nieuwe aanpak wordt vormgegeven;
- Gemeenten krijgen inzicht in procesinformatie op casusniveau van UHT;
- UHT gaat meer regionaal werken (vast team PZB'ers verbinden aan vaste gemeenten, regio's of werkgebieden);
- Geen financiële risico's bij gemeenten;
- Afspraken over verantwoording;
- Communicatie over herijking en uitvoering vindt in overleg met gemeenten plaats.

De VNG heeft aangegeven dat bovengenoemde randvoorwaarden ingevuld moesten zijn én dat er een uitvoeringstoets moest worden opgesteld voordat een definitief besluit kon worden genomen. De resultaten van de uitvoeringstoets zijn in het voorliggende rapport opgenomen.

¹ Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 914.

² Zie <https://vng.nl/nieuws/vng-positief-over-grotere-rol-gemeenten-in-hersteloperatie>.

1.2. Vraagstelling

De uitvoeringstoets moet inzicht geven in de uitvoerbaarheid en de impact van de herijking van de hersteloperatie op de gemeentelijke organisaties. Tevens geeft de uitvoeringstoets aanbevelingen voor een succesvolle implementatie van de herijking van de hersteloperatie bij gemeenten. Ook moet de uitvoeringstoets informatie bieden voor verdere besluitvorming over de herijking van de hersteloperatie. De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord in dit rapport.

- Wat wijzigt er in de werkwijze van de gemeente door de nieuwe regeling?
- Wat betekenen deze veranderingen voor de gemeentelijke organisatie?
- Is de gemeente voldoende toegerust voor een doeltreffende uitvoering?
- Welke kosten en besparingen voor de gemeentelijke uitvoering zijn aan deze wijziging van de regeling verbonden?
- Wat zijn de verwachte effecten van de gewijzigde regeling?
- Hoe kunnen veranderingen worden geïmplementeerd en wat zijn de randvoorwaarden en risico's?

Deze uitvoeringstoets is opgesteld aan de hand van de plannen voor de herijking van de hersteloperatie zoals opgenomen in de volgende documenten:

- Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*;
- Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting beslispunten - oplossingsrichtingen herijking. Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*.

Gelijktijdig met het opstellen van deze uitvoeringstoets heeft UHT ook een haalbaarheidstoets opgesteld van de herijking van de hersteloperatie op basis van dezelfde documentatie. Hierbij is op regelmatige basis afstemming geweest om te voorkomen dat interpretaties van oplossingsrichtingen uiteenliepen. In gevallen dat interpretaties van oplossingsrichtingen uiteenlopen is dat expliciet opgenomen in deze rapportage. Resultaten en inzichten uit de haalbaarheidstoets van UHT zijn voor zover relevant ook meegenomen in deze uitvoeringstoets, waarbij dat dan ook expliciet in de rapportage is benoemd.

In deze rapportage is alleen gekeken naar de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten. Uitvoeringsconsequenties voor UHT zijn niet onderzocht in deze rapportage. Indien van toepassing is op het grensvlak van de samenwerking tussen UHT en gemeenten wel aangegeven welke wensen er zijn vanuit de gemeenten in die samenwerking. In deze uitvoeringstoets is niet gekeken naar de juridische haalbaarheid van de herijking van de hersteloperatie, dat is een onderwerp dat thuis hoort in de haalbaarheidstoets van UHT. In deze uitvoeringstoets is ook geen onderzoek

gedaan onder ouders; ervaringen en inzichten van gemeentelijke hulpverleners over de mogelijk gedupeerde ouders die zij bijstaan zijn wel meegenomen in de analyse.

1.3. Aanpak & methodologie

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van februari tot en met april 2022. In deze paragraaf is de onderzoeksaanpak beschreven en is een korte toelichting gegeven op de gehanteerde methodologie om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

Voor dit onderzoek is intensief samengewerkt met gemeenten. Per week stond één specifiek thema centraal. Achtereenvolgens is ingegaan op de thema's overall proces, persona's, urgentie, driesprek, aanspreekpunt, gegevensuitwisseling, rework, gegevensuitwisseling (deel 2) en rework (deel 2).

Iedere week startte met een uitwerking van de oplossingsrichting uit de fiche, waarna interviews werden gehouden met professionals uit de gemeentelijke uitvoering.³ De resultaten van die week werden vervolgens teruggelegd in een klankbordgroep van gemeenten. De resultaten van de betreffende week werden de maandagochtend daarop teruggekoppeld aan UHT en ouderbeleving.

De resultaten van de analyse zijn opgenomen in een conceptrapportage, die ook is voorgelegd aan de klankbordgroep en aan UHT. De resultaten zijn vervolgens nog een keer getoetst in de reguliere klankbordgroep én nog een tweede keer in een aparte klankbordgroep (met veelal kleine en middelgrote gemeenten die daarvoor niet betrokken waren bij dit onderzoek). Reacties vanuit gemeenten en UHT zijn tot slot verwerkt in de definitieve rapportage.

Voor deze analyse is het analysekader voor impactanalyses en uitvoeringstoetsen van VNG Realisatie gebruikt. Het gebruik van dit kader zorgt ervoor dat alle relevante elementen bij de herijking van de hersteloperatie worden meegenomen. Op deze manier wordt voorkomen dat bepaalde onderdelen worden 'vergeten'.

³ In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de gesprekspartners. Met het merendeel van de respondenten hebben wij wekelijks een interview gehouden over een specifiek thema.

1.4. Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk is in hoofdstuk 2 een algemene introductie gegeven van de huidige situatie met betrekking tot de hersteloperatie en de beoogde oplossingen als onderdeel van de herijking van de hersteloperatie. In hoofdstuk 3 zijn de huidige en toekomstige situatie omschreven aan de hand van de processen en is ingegaan op de benodigde gegevensuitwisseling. In hoofdstuk 4 is ingegaan op de impact van de herijking van de hersteloperatie voor gemeenten aan de hand van de verschillende thema's waar gemeenten een rol hebben in de herijkte hersteloperatie. In hoofdstuk 5 is ingegaan op de financiën en de kosten van de herijking. In hoofdstuk 6 tot slot zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen en zijn de antwoorden op de onderzoeksvragen gegeven.

2. Herijking hersteloperatie

In dit hoofdstuk is meer achtergrondinformatie opgenomen over de herijking van de hersteloperatie. Allereerst is een uitwerking gemaakt van de huidige problemen die gemeenten ervaren bij de brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders. In de tweede paragraaf is een nadere uitwerking gemaakt van de herijking van de hersteloperatie, terwijl in de derde paragraaf een nadere uitwerking is gemaakt van de verschillende groepen ouders in de vorm van persona's. In de vierde paragraaf tot slot zijn enkele relevante samenhangende ontwikkelingen opgenomen.

2.1. Probleemanalyse

Door zowel gedupeerden, gemeenten, maatschappelijke organisaties en Rijksoverheid is geconstateerd dat de huidige hersteloperatie kinderopvangtoeslag is vastgelopen.⁴ Als de huidige processen en de uitvoering daarvan ongewijzigd wordt voortgezet, duurt het nog jaren (meer dan drie jaar) voor alle zaken zullen zijn afgehandeld.

Het onderzoek 'Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire'⁵ en de hulpverleners die in de gemeente brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders geven, signaleren de volgende problematiek bij ouders:

- Het financieel herstelproces heeft al de focus van de ouders en hierover is veel onduidelijk bij ouders.
- De lange en oplopende wachttijden in het financieel herstelproces zorgen bij een deel van de ouders dat zij niet verder kunnen met herstel, ook op andere leefgebieden. Dit komt neer op stilstand of achteruitgang bij deze groep. Ook wantrouwen in de overheid (Belastingdienst, Rijksoverheid en in mindere mate in de gemeente) zit herstel in de weg. Een lange wachttijd is zeer ongunstig voor de kansen op duurzaam emotioneel herstel voor de zwaarst gedupeerden.
- De huidige financiële en energiecrisis vergroot het risico op financiële problemen en toename van schulden bij ouders.

⁴ AEF (2021), *Verkenning nieuwe rol gemeenten; Herijking hersteloperatie toeslagen*.

⁵ Livework (2021), *Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire*.

- De vraag naar vergoeding van schade tijdens de wachttijd in het financieel herstelproces (vanuit de SPUK⁶) neemt toe.

Gemeenten werken samen met UHT om aanvullende hulp te bieden bij de hersteloperatie kinderopvangtoeslag. Bovenstaande problemen bij ouders leiden bij de brede ondersteuning op de vijf leefgebieden (financiën, wonen, zorg, gezin en werk) die gemeenten bieden tot:

- Gerichte hulpverlening is lastig door de aanhoudende stress en onzekerheid bij ouders over het erkend worden als gedupeerde en compensatie en vergoeding van hun schade.
- De onduidelijkheid bij ouders over het financieel herstelproces leidt tot veel vragen bij de hulpverleners die brede ondersteuning bieden. Deze hulpverleners hebben de antwoorden niet en kunnen in de tussentijd alleen 'wachttijdbegeleiding' bieden.
- De toenemende vraag naar vergoeding van schade door mogelijk gedupeerde ouders leidt tot dilemma's in de uitvoering bij gemeenten.

Net als alle andere betrokken partners hebben gemeenten daarom de wens het proces zo te herijken, dat de uitvoering van de hersteloperatie wordt verbeterd én versneld. Gemeenten zijn graag bereid onder de al genoemde randvoorwaarden hier een grotere rol in te spelen.

In deze uitvoeringstoets geven we inzicht in de uitvoerbaarheid en de impact van de herijking van de hersteloperatie op de gemeentelijke organisaties. Daarbij vergelijken we de situatie na de herijking ('SOLL') met de situatie zonder herijking ('IST'). In de huidige situatie bieden de gemeenten alleen brede ondersteuning op de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk. In de toekomstige situatie is een rol voor de gemeente voorzien in onder andere urgentiebepaling, driesprekken, aanspreekpunt financieel herstel en inzet van ervaringsdeskundigen. Deze rol en de impact komen in deze rapportage aan bod.

⁶ SPUK staat voor Specifieke uitkering gemeentelijke hulp gedupeerden belastingproblematiek.

2.2. Projectbeschrijving

In deze paragraaf is op basis van de 7 w's (wie, wat, waar,⁷ wanneer, waarom, op welke wijze en met welke middelen) een algemene projectbeschrijving gemaakt van de herijking van de hersteloperatie.

Wie?

In de hersteloperatie zijn er de volgende belanghebbenden:

- Ouders, waarbinnen er veel verschil is, afhankelijk van:
 - waar zij in het proces van financieel herstel zitten en of ze mogelijk gedupeerd, gedupeerd of niet gedupeerd zijn.
 - of zij (weer) grip op hun leven hebben of niet en behoefte aan ondersteuning vanuit de gemeente hebben of nietOm hier meer gevoel voor te krijgen en de verschillen in problematiek en brede ondersteuning te kunnen schetsen maken we gebruik van persona's (zie paragraaf 2.3)
- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT): een apart onderdeel van Belastingdienst Toeslagen speciaal opgericht om het herstel te verzorgen.
- Gemeenten die ouders kunnen bijstaan met brede ondersteuning voor (mogelijk) gedupeerden of reguliere ondersteuning (niet-gedupeerden). In dit onderzoek maken we onderscheid in de volgende rollen:
 - Die van contactpersoon voor UHT (inhoudelijk of procesmatig);
 - Die van hulpverlener die brede ondersteuning op de vijf leefgebieden geeft.
- Overige personen die ouders kunnen bijstaan, zoals lotgenoten en/of ervaringsdeskundigen of advocaten.

Wat?

Om het proces van financieel herstel voor ouders te versnellen en te verbeteren zijn in de herijking verschillende fiches met mogelijke oplossingsrichtingen uitgewerkt.⁸ Deze zijn onder meer gebaseerd op de wensen van de gedupeerde ouders Het betreft de volgende oplossingsrichtingen:⁹

⁷ De 'waar' is hier minder relevant, de herijking van de hersteloperatie is van toepassing voor alle ouders in Nederland.

⁸ Zie Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*. Voor een gedetailleerde toelichting op de inhoud voor de fiches wordt verwezen naar de fiches met oplossingsrichtingen.

⁹ De oplossingsrichtingen 3. Commissie van Wijzen, 4. Vaststellingsovereenkomst (VSO) en 5. Collectief emotioneel herstel zijn niet meegenomen in deze uitvoeringstoets.

- 1.1 Aanmelding;
- 1.2 Volledig uitsluitsel na eerste toets;
- 1.3 Uitslaggesprek eerste toets;
- 1.4 Versnelde afronding niet-gedupeerden;
- 1.5 Versnelde afronding wanneer 30K waarschijnlijk volstaat;
- 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces;
- 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp;
- 2.1 Driegesprek;
- 2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek;
- 2.3 Aanspreekpunt;
- 2.4 Urgentiebepaling financieel herstel;
- 2.5 Inzetten ervaringsdeskundige;
- 3. Commissie van Wijzen;
- 4. Vaststellingsovereenkomst (VSO);
- 5. Collectief emotioneel herstel;
- 6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT;
- 6.2 PZB'er koppelen aan gemeente;
- 7. Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten;
- 8. Financiering verandering.

In deze rapportage concentreren we ons op de oplossingsrichtingen die impact hebben op de rol van gemeenten. Deze oplossingen zijn nader uitgewerkt en hiervan zijn de uitvoeringsconsequenties opgenomen.

Wanneer?

Het is de bedoeling van de oplossingen die haalbaar en uitvoerbaar zijn zo snel mogelijk worden ingevoerd. Wanneer implementatie mogelijk is afhankelijk van de haalbaarheidstoetsen en verdere besluitvorming. Sommige oplossingen kunnen nog voor zomer 2022 worden geïmplementeerd, anderen misschien direct erna.

Waarom?

Als de huidige processen en de uitvoering van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag ongewijzigd wordt voortgezet, duurt het nog jaren voor alle zaken zullen zijn afgehandeld. Daarnaast is uit het behoeftenonderzoek onder ouders duidelijk gebleken dat op het gebied van communicatie en verwachtingen nog veel te verbeteren is. Het doel van de herijking is dan ook versnelling en verbetering van de hersteloperatie.

Op welke wijze?

Om deze verbetering mogelijk te maken is meer persoonlijke aandacht voor en communicatie naar de ouders nodig. Betere samenwerking tussen gemeenten en UHT kan ervoor zorgen dat ouders meer inzicht krijgen in hun persoonlijke situatie en wat ze te wachten staat, beter worden ondersteund en geen 'verkeerde deur' ervaring krijgen.

De versnelling moet worden bereikt door een andere inrichting van het financieel herstelproces bij UHT, waardoor niet-geduceerde ouders eerder uit het proces gaan en de beschikbare capaciteit voor geduceerde ouders wordt ingezet. Gemeenten hebben hier maar een beperkte rol in.

Met de oplossing urgentie financieel herstel wordt invulling gegeven aan de wens om 'zwaarst geduceerden eerst' te helpen. Eerder helderheid bij ouders over het wel of niet geduceerd zijn helpt om de zwaarst geduceerde ouders beter te ondersteunen.

Met welke middelen?

Gemeenten ontvangen vanuit het Ministerie van Financiën een specifieke uitkering (SPUK) voor de hulpverlening aan (mogelijk) geduceerde ouders. In de voorliggende uitvoeringstoets is een raming gemaakt van de aanvullende gemeentelijke uitvoeringskosten voor de invulling van de beoogde rollen voor gemeenten, die nog niet gedekt worden vanuit de SPUK.

2.3. Persona's ouders

De gevolgen van de herijking van de hersteloperatie kunnen verschillen voor verschillende groepen ouders. Deze verschillen worden veroorzaakt door de fase in het financieel herstelproces waarin ouders zitten, of ouders wel of niet geduceerd zijn, of er wel of niet sprake is van urgentie, etc. Ten behoeve van de analyse van de uitvoeringsconsequenties zijn daarom persona's ontwikkeld om zo een beter beeld te krijgen wat de herijking van de hersteloperatie voor verschillende groepen ouders betekent (dat werkt ook weer door naar de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten). Bij de ontwikkeling van deze persona's is rekening gehouden met het huidige proces en het herijkte proces en met de doelgroepen waar gemeenten in het bijzonder mee te maken hebben. In de volgende tabel zijn de persona's uitgewerkt met een korte omschrijving en informatie over de aantallen (in cursief weergegeven cijfers in de tabel zijn door UHT geraamd op basis van ervaringscijfers).

Tabel 2.1: Persona's ouders

Persona	Omschrijving	Aantal ouders
Alaïa	Gaat zich nog aanmelden	13.338
Evi	Heeft zich aangemeld, wacht op (nieuwe) eerste toets	5.718
Bobbi	Urgent: Heeft zich aangemeld, wacht op (nieuwe) eerste toets ^{a) b)}	(437)
Fajah	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) wel gedupeerd (30K voldoende), wacht op start IB ^{b) c)}	472
Faith	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) wel gedupeerd (30K niet voldoende), wacht op start IB ^{b)}	1.431
Fieke	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) niet gedupeerd, wacht op start	17.128
Céline	Urgent: Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', is (in werkelijkheid) niet gedupeerd, wacht op start IB ^{a) b)}	(1.310)
Giulia	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K voldoende), wacht op start IB, krijgt ondersteuning gemeente ^{b) d)}	5.990
Hannah	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K voldoende), wacht op start IB, krijgt geen ondersteuning gemeente ^{b) d)}	
Ise	Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K niet voldoende), wacht op start IB ^{b)}	9.269
Demi	Urgent: Heeft (oude) lichte/eerste toets doorlopen, is gedupeerd (30K niet voldoende), wacht op start IB ^{a) b)}	(709)
Julie	IB (inclusief PZB'er) is net gestart, is gedupeerd	2.132
Jayden	IB (inclusief PZB'er) is net gestart, uitslag 'gedupeerdheid niet vast kunnen stellen'	772
Kaoutar	IB is afgerond, vooraankondiging is verstuurd ^{e)}	2.995
Keet	IB is afgerond, is gedupeerd	6.115
Leia	IB is afgerond, is gedupeerd, wacht op CWS ^{f)}	(330)
Kylie	IB is afgerond, is niet gedupeerd	570

Persona	Omschrijving	Aantal ouders
Totaal	Exclusief Alaïa (gaat zich nog aanmelden)	52.552
Totaal	Inclusief Alaïa (gaat zich nog aanmelden)	65.890

- a) Voor de aantallen voor urgentie is gerekend met een percentage van 7,6%. Dit percentage gebaseerd op een schatting door team Acute Nood van UHT bij toepassing van de nieuwe urgentiecriteria in aanvulling op de huidige verhouding urgent/niet urgent voor de gehele huidige populatie). De cijfers tussen haakjes geven de aantallen ouders weer die urgent zijn binnen de (grotere) doelgroep.
- b) Voor deze persona heeft UHT een raming gemaakt van de aantallen op basis van ervaringscijfers.
- c) In deze rapportage zijn de termen 'uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen' of 'niet door de eerst toets gekomen' gebruikt waarmee hetzelfde wordt bedoeld als met de uitslag 'Geen toekenning Catshuisregeling' zoals UHT hanteert. Er is bewust gekozen voor de termen 'uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen' of 'niet door de eerste toets gekomen' omdat dit beter aansluit bij de beleving van ouders en gemeenten én om in de analyse scherper het belang van het vast kunnen stellen van de gedupeerdheid te kunnen duiden.
- d) Er is niet bekend welk deel van de ouders per persona brede ondersteuning krijgen van de gemeente. De persona's Giulia en Hannah zijn gebruikt om de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten beter te kunnen analyseren.
- e) Het was binnen de doelgroep 'ouders die na de IB een vooraankondiging hebben ontvangen' niet mogelijk om een nader onderscheid te maken naar gedupeerdheid.
- f) De persona Leia is een 'subgroep' van de persona Keet. Een deel van alle gedupeerde ouders wacht na de IB op de Commissie Werkelijke Schade.

Bron: Informatie UHT, gebaseerd op peildatum 20 februari 2022.

Per 20 februari 2022 hebben in totaal 52,5 duizend ouders zich aangemeld bij UHT voor de hersteloperatie. Het is de verwachting dat meer dan 13 duizend ouders zich alsnog aan gaan melden tot en met eind 2023.¹⁰ Het totaal aantal ouders dat te maken krijgt met de hersteloperatie komt dan uit op ruim 65 duizend ouders.

De aantallen en de verdeling over de verschillende doelgroepen is ook voorgelegd aan de gemeenten met daarbij de vraag of deze aantallen en verdeling aansloten bij het beeld uit hun uitvoeringspraktijk. Daarbij moet allereerst worden opgemerkt dat het beeld van de gemeentelijke uitvoeringspraktijk geen representatief beeld geeft van alle gedupeerden omdat gemeenten alleen contact hebben met ouders die brede ondersteuning krijgen. Het beeld van de verhouding tussen

¹⁰ Het is mogelijk om aan te melden voor herstel tot 1 januari 2024. Zie <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/aanmelden/aanmelden-voor-herstel/>

gedupeerden en ouders met ‘uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen’ – beiden wachtend op de IB - kwam wel redelijk overeen met de uitvoeringspraktijk. Het beeld was anders voor de verdeling van de aantallen voor de persona's Fajah, Faith en Fieke (uitslag gedupeerdheid niet vast kunnen stellen en wachtend op de IB). Een deel van onze gesprekspartners herkende deze verdeling wel, een groter deel van onze gesprekspartners gaf aan dit beeld niet te herkennen en sprak de verwachting uit dat een relatief groter deel van deze groep uiteindelijk toch wel gedupeerd zal blijken te zijn (en dat de aantallen van de persona's Fajah en Faith dus hoger zijn). Ook hier is er overigens een bias; hulpverleners bij gemeenten krijgen alleen het verhaal van de ouder te horen en de verwachtingen van de ouders hoeven niet aan te sluiten bij de definitieve vaststelling.

Op basis van het bovenstaande kunnen wel de volgende conclusies worden getrokken. Ouders hebben een hele andere verwachting van hun gedupeerdheid dan UHT. Dat gegeven maakt een persoonlijke benadering met adequate uitleg door UHT des te belangrijker in de contacten met de ouders. Daarnaast is het ook van belang om in de verdere uitvoering van de hersteloperatie rekening te houden met de kans dat er relatief meer ouders straks wel gedupeerd blijken te zijn. Dit versterkt nogmaals het belang om snel een goede oplossing te vinden voor de ouders die wachten op de IB met de uitslag ‘gedupeerdheid nog niet vast kunnen stellen’.

Voor het bepalen van de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten is uitgegaan van de cijfers zoals opgenomen in tabel 2.1.

In hoofdstuk 3 is een nadere uitwerking gemaakt van het huidige en het herijkte proces. In dat hoofdstuk presenteren wij ook grafisch waar de verschillende persona's op dit moment in het proces van het financieel herstel zitten.

2.4. Samenhangende ontwikkelingen

Gemeenten zijn bereid een grotere rol in te spelen in de hersteloperatie. Er zijn wel een aantal ontwikkelingen buiten de herijking die van invloed zijn op de mogelijkheden die gemeenten hiervoor hebben.

Zorgpunten daarbij zijn de huidige knelpunten in het sociaal domein:

- de oplopende financiële tekorten en daarmee schaarse middelen voor reguliere ondersteuning bij veel gemeenten;
- het tekort aan goed personeel dat kan worden ingezet voor brede ondersteuning;
- de schaarste in de jeugdzorg en ggz;
- de schaarste op de woningmarkt.

Samen vormen deze knelpunten een belemmering voor zowel de brede ondersteuning van (mogelijk) gedupeerde ouders als voor de reguliere ondersteuning van niet-gedupeerde inwoners.

Het herijkte proces gaat naar verwachting meer vraag naar brede ondersteuning opleveren bij ouders die nu nog niet in beeld zijn. De beschikbare capaciteit is schaars en de gewenste verbetering vraagt extra inzet. Die kan worden vrijgespeeld door minder wachttijdbegeleiding aan ouders en meer gerichte dienstverlening. Hiervoor zijn kortere wachttijden en eerder uitsluitel voor mogelijk gedupeerde ouders en dus versnelling van de hersteloperatie essentieel.

3. Processen en gegevensuitwisseling

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk is een nadere uitwerking gemaakt van de verschillen tussen het huidige proces en het herijkte proces gebaseerd op de oplossingsrichtingen uit de fiches. Hierdoor ontstaat een beter beeld in de verschillen tussen de huidige situatie (IST) en de toekomstige situatie (SOLL).

Het herijkte proces is niet alleen van toepassing voor ouders die zich nog aan gaan melden. Het is nadrukkelijk ook de bedoeling om te kijken wat de herijking kan betekenen voor ouders die nu in het proces van financieel herstel zitten. Welk rework (of herstelwerk) is nodig voor deze ouders? Voor rework is geen aparte fiche met een oplossingsrichting geschreven. In paragraaf 3.2 is een nadere uitwerking gemaakt hoe UHT tegen het vraagstuk van rework aankijkt en welke oplossingen zij hier zien. In paragraaf 4.7 is vervolgens een nadere uitwerking gemaakt van de impact van de door UHT voorgestelde oplossingen en hoe gemeenten tegen dit vraagstuk aankijken.

In paragraaf 3.3 is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling die randvoorwaardelijk is voor de uitvoering van de gemeentelijke werkzaamheden en in paragraaf 3.4 tot slot een nadere uitwerking van de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

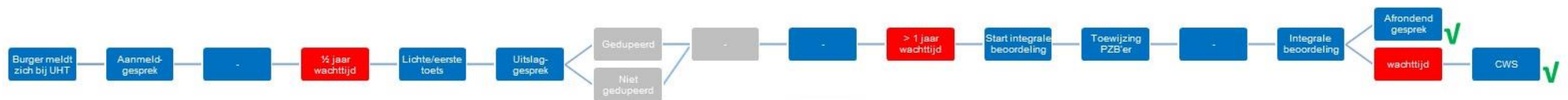
3.1. Proces herijking hersteloperatie

Aan de hand van de fiches met de oplossingsrichtingen is een uitwerking gemaakt van het huidige proces voor het financieel herstel en het herijkte proces van het financieel herstel. In de volgende figuur zijn de beide processen naast elkaar gezet.¹¹

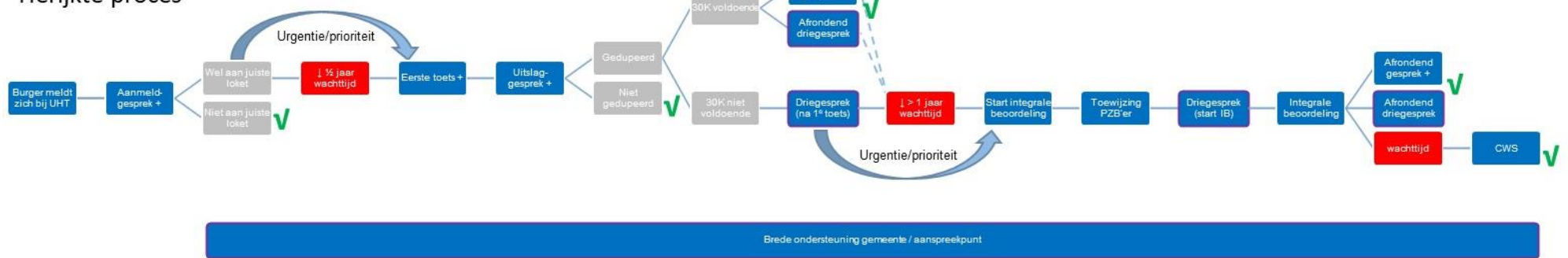
¹¹ Het betreft hier een beschrijving van de processen op hoofdlijnen. Achter deze stappen zitten nog meer detailstappen (bv. het versturen van beschikkingen, de mogelijkheid voor beroep en bezwaar, nazorg door UHT, etc.). Voor de overzichtelijkheid zijn deze stappen hier in deze figuur niet apart inzichtelijke gemaakt. Waar detailstappen wel gevolgen hebben voor gemeenten zijn deze in de tekst apart toegelicht.

Figuur 3.1: Huidige proces versus herijkte proces

Huidige proces



Herijkte proces



In het huidige proces krijgt een ouder na het aanmeldgesprek een eerste toets.¹² De huidige wachttijd voor de eerste toets is op dit moment ongeveer een half jaar. Uit de eerste toets kan naar voren komen dat de ouder in aanmerking komt voor de Catshuisregeling (de ouder is gedupeerd en ontvangt 30K) of dat (nog) niet is vastgesteld of de ouder gedupeerd is. In beide gevallen kan een ouder doorgaan naar de integrale beoordeling waarin de gedupeerdheid definitief wordt vastgesteld en indien van toepassing ook wordt vastgesteld voor welk bedrag een gedupeerde ouder gecompenseerd moet worden.

¹² Bij de start van de hersteloperatie werd er een lichte toets gedaan, tegenwoordig gaat het om een eerste toets. Beide toetsen dienen om vast te stellen of een ouder in aanmerking komt voor de Catshuisregeling.

De huidige wachttijd voor de integrale beoordeling is meer dan een jaar. Na afloop van de integrale beoordeling heeft een ouder nog de mogelijkheid om naar de Commissie Werkelijke Schade te gaan als een ouder vindt dat hij/zij niet voldoende geld heeft ontvangen als compensatie voor zijn/haar werkelijke schade na de integrale beoordeling.

Naast het proces van financieel herstel bij UHT kunnen ouders vanaf het moment van aanmelding ook gebruik maken van brede ondersteuning door de gemeente als zij problemen ervaren op het gebied van werk, wonen, zorg, gezin en financiën (in het huidige proces én in het herijkte proces).

In het herijkte proces zijn er verschillende wijzigingen ten opzichte van het huidige proces. Zo wordt bij de aanmelding gekeken of een ouder bij het juiste loket is (*fiche 1.1. Aanmelding*). Mensen zonder kinderen, ouders die geen kinderopvangtoeslag hebben ontvangen, ex-toeslagpartners, mogelijk gedupeerden van andere toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget) of de kinderen van gedupeerde ouders worden door UHT niet aangemeld voor de eerste toets en komen dus niet in het proces van financieel herstel terecht.¹³

Een andere beoogde oplossingsrichting is de mogelijkheid voor versnelling bij urgentie (*fiche 2.4 Urgentiebepaling financieel herstel*), als er urgentie is bij een ouder dan krijgt deze ouder voorrang bij de eerste toets en/of de integrale beoordeling. Hiermee wordt wachttijd voor de betreffende ouder voorkomen.

In het herijkte proces krijgt de ouder een eerste toets +. De beoogde oplossingsrichting voor de eerste toets is dat volledige uitsluitel wordt gegeven na de eerste toets ('de intentie is om te voorkomen dat er na de eerste toets nog geen uitsluitel is over de gedupeerdheid'¹⁴), zodat er na de eerste toets nog maar twee groepen zijn: wel gedupeerd of niet gedupeerd (*fiche 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets*).¹⁵ Het onderscheid wel/niet gedupeerd maakt ook meerdere op de ouder toegesneden processen mogelijk voor het vervolg. Voor niet-gedupeerde ouders voert UHT nog een VIB uit en eindigt het proces van financieel herstel met een afwijzende beschikking (*fiche 1.4 Versnelde afronding niet-gedupeerden*).^{16, 17} Als uit data-analyse van UHT blijkt dat voor de gedupeerde ouder 30K met grote waarschijnlijkheid volstaat voor wat betreft het financieel herstel dan bespreekt UHT of dit voor de ouder aanleiding is om af te zien van de integrale beoordeling (*fiche 1.5 Versnelde afronding wanneer 30K waarschijnlijk volstaat*). Overige gedupeerden ouders –

¹³ Iets nauwkeuriger geformuleerd: Voor deze groep volgt na aanmelding directe afronding overeenkomstig het GKGK-proces bij UHT (zie de haalbaarheidstoets van UHT voor 1.1 aanmeldgesprek), waarmee deze groep uit het proces gaat. Deze groep komt niet in de wachtrij voor de eerste toets terecht.

¹⁴ Zie fiche met oplossingsrichting 1.4 Versnelde afronding niet-gedupeerden.

¹⁵ Waar wij in het vervolg van het rapport spreken over de (nieuwe) eerste toets bedoelen wij daarmee een eerste toets waarmee volledig uitsluitel wordt gegeven over de gedupeerdheid.

¹⁶ Niet-gedupeerden, die zichzelf niet actief afmelden voor de integrale beoordeling, krijgen een zogenaamde VIB (verkorte integrale beoordeling).

¹⁷ Het is bij de VIB ook van belang dat de doorlooptijd voor het uitvoeren van een VIB kort is en dat hier geen nieuwe wachtrijen gaan ontstaan.

ouders voor wie 30K met grote waarschijnlijkheid niet volstaat - komen in de wachtrij voor de integrale beoordeling.

Met de herijking van de hersteloperatie wordt er veel meer aandacht voor ouders én een meer persoonlijke benadering van ouders beoogd. Zo wordt er veel meer aandacht besteed aan het uitslaggesprek na de eerste toets (*fiche 1.3 Uitslaggesprek eerste toets*), het afrondend gesprek (*fiche 2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek*) en krijgen ouders ook de mogelijkheid voor een driegesprek tussen ouder, UHT en de hulpverlener bij de gemeente (*fiche 2.1 Driegesprek*). Gedupeerde ouders, die daar behoefte aan hebben kunnen een driegesprek aanvragen na de eerste toets, voor de start van de integrale beoordeling of na de integrale beoordeling. Ouder hebben ook de mogelijkheid voor een aanspreekpunt bij de gemeente voor alle vragen en zorgen over de hersteloperatie (*fiche 2.3 Aanspreekpunt*). Gedupeerde ouders krijgen ook de mogelijkheid om een ervaringsdeskundige te betrekken voor verdere ondersteuning (*fiche 2.5 Inzetten ervaringsdeskundige*).

Los daarvan is het ook de bedoeling om de informatievoorziening richting ouders te verbeteren (zie de *fiche 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces* en *fiche 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp*).

Eén van de sleutels om een versnelling en verbetering van de hersteloperatie te kunnen realiseren ligt in een intensievere en betere samenwerking tussen UHT en de gemeenten, waarvoor dan wel goede afspraken nodig zijn (zie *fiche 6.1 Operationele samenwerking gemeenten en UHT* en *fiche 6.2 PZB'er koppelen aan gemeente*).

Een belangrijk element in de herijking is dat na de eerste toets definitief vastgesteld kan worden of een ouder wel of niet gedupeerd is (*fiche 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets*). In de haalbaarheidstoets van UHT is aangegeven, dat het niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets.¹⁸ In de haalbaarheidstoets wordt (voor nieuwe aanmeldingen) gesteld: 'Een IB is noodzakelijk omdat de eerste toets niet volstaat en ook niet bedoeld is om in alle situaties uitsluitel te geven.'

¹⁸ Er is een kleine groep van ouders in complexe situaties voor wie het erg lastig is om vast te stellen of iemand gedupeerd is, zijnde: nabestaanden, ouders met verzuimboete, vergrijp/strafrecht en ouders die gedupeerd zijn en ook fraude hebben gepleegd. In totaal gaat het hier om 536 ouders op de gehele populatie. Die groep ouders is overigens buiten de scope van de haalbaarheidstoets voor *fiche 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets* geplaatst.

De constatering van UHT dat het nu niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets kan tot twee gevolgtrekkingen leiden:

- A. Het doel van volledig uitsluitel is niet haalbaar gegeven de huidige toetsen; of
- B. De eerste toets moet worden verrijkt zodat het wel mogelijk is om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over gedupeerdheid.

Gemeenten in het onderzoek is gevraagd hoe zij tegen beide bovenstaande gevolgtrekkingen aankeken. Bij de eerste conclusie wordt er meer vanuit bestaande instrumenten en systemen gedacht, bij de tweede conclusie wordt meer vanuit de ouder gedacht. Als de definitieve vaststelling van de gedupeerd al na de eerste toets wordt gedaan, dan duurt het veel minder lang tot de ouder definitief te horen krijgt of hij/zij wel of niet gedupeerd is. In het huidige proces hoort de ouder dit pas aan het einde van de integrale beoordeling waar ook nog een lange wachttijd op zit.¹⁹ Ouders worden hierdoor lang in onzekerheid gehouden wat een start van hun financieel en emotioneel herstel in de weg staat. Gemeenten vinden het dan ook essentieel dat vanuit de ouder wordt gedacht en dat de eerste toets volledig uitsluitel gaat bieden.²⁰

Randvoorwaarde: Het is essentieel dat ouders na de eerste toets volledig uitsluitel krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn.

In het voorgaande zijn het huidige en herijkte proces op hoofdlijnen uitgewerkt. Los van de bovenstaande hoofdprocessen zijn er voor specifieke oplossingen ook zogenaamde subprocessen nodig. In het navolgende zijn deze subprocessen uitgewerkt voor de brede ondersteuning, voor urgentie, voor het driegesprek en voor het aanspreekpunt.

3.1.1. Brede ondersteuning

Zowel in het huidige proces als in het herijkte proces bieden gemeenten brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders met problemen op één van de leefgebieden. Het proces voor het initiëren van brede ondersteuning door de gemeente bestaat uit de volgende stappen:²¹

- UHT vraagt bij aanmelding aan ouder of gemeentelijke ondersteuning op de vijf leefgebieden gewenst is.

¹⁹ Dit is ook één van de redenen waarom er nog maar van een relatief kleine groep ouders definitief is vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn.

²⁰ Met 'volledig uitsluitel' wordt bedoeld dat er slechts een zeer beperkte groep (enkele procenten) overblijft voor wie de eerste toets geen uitsluitel biedt (anders dan de 10% zoals nu voorzien is).

²¹ Zie ook <https://vng.nl/artikelen/vraag-en-antwoorden-ondersteuning-gedupeerde-ouders-kinderopvangtoeslagaffaire>. Al deze activiteiten worden gedekt vanuit de SPUK.

- Als de ouder dit wenst informeert UHT de gemeente dat de ouder een hulpvraag heeft (zie gegevensuitwisseling).
- De contactpersoon bij de gemeente²² wijst een hulpverlener aan.
- De hulpverlener neemt contact op met de ouder en inventariseert zijn/haar hulpvragen.
- De hulpverlener stelt (samen met de ouder) een plan van aanpak op voor de brede ondersteuning door de gemeente.
- De gemeente regelt inkoop en uitvoering van trajectzorg op de vijf leefgebieden financiën, wonen, zorg, gezin en werk conform plan van aanpak.
- De gemeente verleent nazorg aan (mogelijk) gedupeerden.

Als blijkt dat een ouder definitief niet gedupeerd is, dan moet de brede ondersteuning binnen 30 dagen worden afgerond. Als de niet-geduceerde ouder dan nog steeds actuele hulpvragen heeft dan moet de reguliere ondersteuning opgestart worden. Het opstarten van reguliere ondersteuning is *common practice* voor gemeenten en is hier daarom niet nader uitgewerkt.²³

3.1.2. Urgentie

In het huidige proces is er niet echt een vaste route om urgentie voor ouders aan te vragen. Gemeenten nemen nu veelal contact op met het serviceteam of het contactpunt (via het mailadres odg@belastingdienst.nl), die de vraag dan verder doorzet in de organisatie. Ouders kunnen zelf ook contact opnemen met het serviceteam om een verzoek te doen voor urgentie.

In het herijkte proces is het de bedoeling dat er een meer gestroomlijnd proces komt voor het aanvragen van urgentie voor financieel herstel. Het proces voor het aanvragen van urgentie²⁴ bestaat uit de volgende stappen:

- De hulpverlener van de gemeente signaleert dat een ouder (mogelijk) in aanmerking komt voor urgentie of krijgt verzoek van de ouder dat sprake is van urgentie.
- De hulpverlener stelt vast dat (mogelijk) sprake is van urgentie voor de ouder.
- De hulpverlener neemt contact op (bellen/mailen) met het acute hulpteam en in dat contactmoment worden ook de redenen van de aanvraag van de urgentie gedeeld.

²² De contactpersoon bij de gemeente heeft toegang tot het Gegevensportaal Belastingdienst, waarin het bericht van UHT verschijnt dat een ouder wil dat de gemeente contact opneemt.

²³ In het vervolg van dit rapport wordt structureel het volgende onderscheid gemaakt met betrekking tot ondersteuning. Als wordt gesproken van 'brede ondersteuning' dan gaat dit over hulpaanbod door de gemeente aan (mogelijk) gedupeerde ouders, als wordt gesproken over 'reguliere ondersteuning' dan gaat dit over hulpaanbod aan niet-gedupeerde ouders.

²⁴ Van toepassing bij de persona's Bobbi, Céline en Demi.

- Als de situatie voldoet aan de criteria voor urgentie dan stelt de gemeente de urgentie vast en neemt het acute hulpteam / UHT deze onverkort over.
- Als de situatie niet helemaal voldoet aan de criteria, maar volgens de gemeente wel urgent is ('escape-route') dan bespreekt de hulpverlener dit met het acute hulpteam.
- De hulpverlener krijgt terugkoppeling (per telefoon of mail) of de urgentie is toegekend dan wel afgewezen (in het laatste geval ook omkleedt met redenen).
- De hulpverlener koppelt aan de ouder terug of deze wel of niet in aanmerking komt.
- Bij toegekende urgentie is de ouder als eerstvolgende aan de beurt bij de eerste toets dan wel integrale beoordeling.

3.1.3. Driegesprek

Met de herijking van de hersteloperatie krijgen ouders de mogelijkheid voor een driegesprek tussen ouder, UHT en de hulpverlener in plaats van een tweegesprek zonder de hulpverlener.²⁵ Het gemeentelijke proces voor de organisatie van een driegesprek ziet er als volgt uit:

- UHT bespreekt in het uitslaggesprek na de eerste toets of bij de start of afronding van de IB met de ouder of de ouder gebruik wil maken van de mogelijkheid voor een driegesprek. De ouder kan deze wens ook aan de hulpverlener in de gemeente aangeven.
- UHT informeert de gemeente dat de ouder een driegesprek wil en om welk type driegesprek het gaat (zie gegevensuitwisseling). Als er een PZB'er aangewezen is, ontvangt de gemeente bij voorkeur ook de contactgegevens van de PZB'er.
- De gemeente controleert of de ouder al brede ondersteuning heeft:
 - Zo ja, en wie de hulpverlener vanuit de gemeente is.
 - Zo nee, welke hulpverlener een intake met de ouder gaat houden. Als de ouder nog geen brede ondersteuning krijgt wordt ook vastgesteld of de ouder een hulpvraag heeft die aanleiding kan zijn voor de start van brede ondersteuning door de gemeente.
- De hulpverlener neemt contact op met de ouder en bereidt het gesprek met deze ouder voor (onder andere wensen/verwachtingen van de ouder, agendapunten, etc.).
- De hulpverlener organiseert het gesprek (mogelijke momenten, tijdstip, locatie: online of fysiek, evt. aanwezige derden) en plant met het afsprakenbureau van UHT (driegesprek na eerste toets) of de PZB'er de afspraak.

²⁵ In het huidige proces hebben ouders niet de mogelijkheid om een driegesprek aan te vragen. Er is dan ook geen proces in de IST-situatie.

- De hulpverlener geeft de agendapunten en aanwezigen door aan de UHT'er of de PZB'er die bij het driegesprek aanwezig is. Mogelijk is er nog contact met de UHT'er of PZB'er om eventuele bijzonderheden te bespreken.
- Het driegesprek wordt gevoerd.
- De afspraken met betrekking tot financieel herstel worden door UHT vastgelegd, opgevolgd en teruggekoppeld. De hulpverlener koppelt de afspraken met betrekking tot de brede ondersteuning en overige afspraken terug naar de ouder.

3.1.4. Aanspreekpunt

Het aanspreekpunt is ook een nieuwe mogelijkheid voor gedupeerde ouders met de herijking van de hersteloperatie.²⁶ Als een gedupeerde ouder aangeeft een aanspreekpunt te willen, dan leidt dat tot het volgende proces bij de gemeente:

- UHT informeert de gemeente dat de gedupeerde ouder een aanspreekpunt wil (via gegevensuitwisseling).
- Gemeente wijst aanspreekpunt (persoon) aan:
 - Als de ouder al brede ondersteuning krijgt, dan wordt huidige hulpverlener van de ouder het aanspreekpunt.
 - Als de ouder nog geen brede ondersteuning krijgt, dan wordt een andere hulpverlener aanspreekpunt.
 - Als de ouder nog geen brede ondersteuning krijgt wordt ook vastgesteld of de ouder een hulpvraag heeft die aanleiding kan zijn voor de start van brede ondersteuning door de gemeente.
- Het aanspreekpunt neemt proactief contact op met ouder ter introductie en kennismaking (de rol van aanspreekpunt wordt toegelicht evenals bv. hoe de ouder contact op kan nemen met het aanspreekpunt).
- Als de ouder vragen heeft dan neemt de ouder contact op met aanspreekpunt (telefoon, mail). Het aanspreekpunt handelt alle vragen van de ouder af; indien van toepassing verwijst het aanspreekpunt door naar UHT.

²⁶ In het huidige proces hebben ouders niet de mogelijkheid voor een aanspreekpunt. Er is dan ook geen proces in de IST-situatie.

3.2. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)

Het herijkte proces geldt niet alleen voor de nieuwe aanmeldingen van mogelijk gedupeerden, maar ook voor de al eerder aangemelde personen. Personen, die in het herijkte proces ook op de goede plek in het proces zijn, kunnen de volgende stap volgens dit herijkte proces zetten. Voor personen die nog niet op de goede plek zitten is een extra stap nodig om goed in te stromen. Hier is het nodig eerst een voorgaande stap te herstellen, dit wordt 'rework' genoemd. Het idee is om deze groep met één herstelstap vanuit het oude proces op de juiste plek in het nieuwe, herijkte proces te krijgen.

3.2.1. Uitgangspunten vanuit UHT

Vanuit UHT worden de volgende uitgangspunten voorgesteld voor deze groep:

- Rework is een eerstvolgend contactmoment waarin wachtende ouders van het huidige proces naar het nieuwe proces worden gebracht.
- Het contactmoment kan een actieve benadering of een passieve benadering (schriftelijk) zijn.
- Indien een regulier eerstvolgend contactmoment te lang duurt voor een ouder, wordt een extra contactmoment voorgesteld.
- De volgende stap na het contactmoment is een stap uit het herijkte proces.

Welke stap wordt gezet verschilt per doelgroep. Ouders worden ingedeeld in groepen op zo'n manier dat een ouder maar in één doelgroep kan voorkomen. Per doelgroep worden de (extra) contactmomenten bepaald.

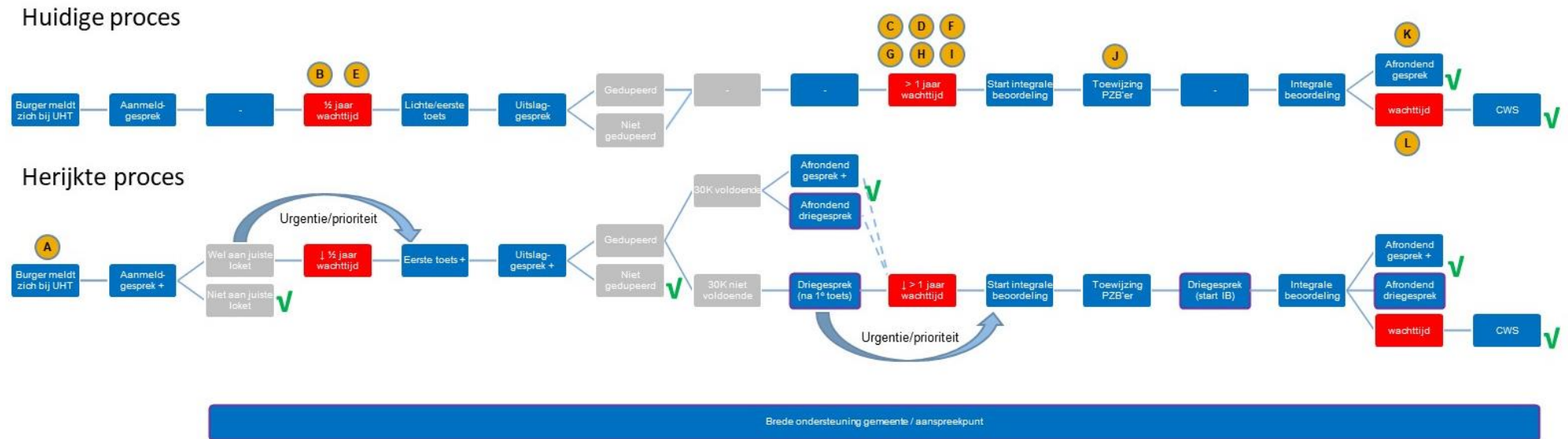
3.2.2. Doelgroepen (persona's en aantallen)

Grofweg kunnen we iedereen in het huidige proces, totaal 52,5 duizend op 20 februari 2022, in drie groepen opdelen:

1. De groep tussen aanmelding en eerste toets; ruim 5,7 duizend;
2. De grootste groep vormen de ouders die wachten op een integrale beoordeling, meer dan 34 duizend;
3. Tenslotte de groep die momenteel in de integrale beoordeling zit of deze al heeft afgerond, ruim 12,5 duizend.

In de figuur op de volgende pagina is aangegeven welke persona's waar in het huidige proces zitten. Na de figuur is dit nader uitgewerkt.

Figuur 3.2: Persona's in huidige en herijkte proces



Voor de eerste groep, persona's Evi en Bobbj, is beperkt rework nodig. Dit betreft alleen de personen die niet aan het juiste loket zijn. Bijvoorbeeld omdat ze nooit kinderopvangtoeslag (KOT) hebben aangevraagd of zich willen aanmelden voor één van de andere regelingen (huur-, zorgtoeslag en kindgebonden budget, de ex-partner regeling of de kindregeling).

Binnen de tweede en grootste groep, is voor iets minder dan de helft op basis van de eerste/lichte toets de Catshuisregeling toegekend (ruim 15 duizend). Daarbinnen is de verwachting dat voor 40% van de ouders deze compensatie van € 30k waarschijnlijk zal volstaan (persona's Giulia en Hannah, bijna 6 duizend). In het herijkte proces zou met hen worden overlegd of zij hiermee tevreden zijn en behoefte hebben aan een afrondend gesprek. Anders blijven zij met de rest van de ouders (persona Ise) in de wachtrij voor de integrale beoordeling. Ook hier is nauwelijks sprake van rework.

Bij de overige mensen (19 duizend) wachtend op de integrale beoordeling is de Catshuisregeling niet toegekend. Zij hebben nog geen definitieve duidelijkheid heeft gekregen of ze wel of niet gedupeerd zijn. Bij een deel van hen wordt in de integrale beoordeling alsnog vastgesteld dat ze wel gedupeerd zijn (persona's Fajah en Faith) en de overige groep blijkt dan definitief niet gedupeerd (persona Fieke). Samen is dit de grootste rework groep.

Voor de derde groep is het rework ook beperkt. De ouders in de integrale beoordeling (persona Julie) stromen direct het herijkte proces in. Voor de ouders met een afgeronde integrale beoordeling (persona's Keet en Leia) is er de mogelijkheid nog een afrondend gesprek aan te bieden.

3.2.3. Door UHT voorgestelde oplossing(en)

Zonder herijking blijven deze ouders allemaal in dezelfde wachtrij voor de integrale beoordeling (IST). De mogelijke oplossingen om deze ouders in het herijkte proces te krijgen (SOLL) zijn:²⁷

1. Informatiepakket, specifiek gericht op de groep ouders in de wachtrij voor de IB, om deze ouders meer informatie en toelichting te geven over het financieel herstelproces. Dit krijgen al deze ouders.
2. Duidingsgesprek, een aangepast versie van het nieuwe uitslaggesprek. Hierbij wordt contact opgenomen met (een deel van) de ouders die wachten op de IB. In dit gesprek wordt een passend aanbod aan dienstverlening gedaan en toelichting gegeven op het nieuwe proces. Het is ook bedoeld om de verwachtingen over het herijkte proces te bespreken. Mogelijke onderdelen van dit gesprek:
 - Toelichting op de volgende stap in het proces;
 - Delen van gegevens voor brede ondersteuning van gemeente;
 - Aanbod contact met lotgenoten/ervaringsdeskundigen;
 - Aanbod voor driegesprek;
 - Status schuldenaanpak (alleen voor gedupeerden);
 - Toelichting op het dossier/managen van verwachtingen (als niet door eerste toets).
3. Versnelde / maatwerk Integrale beoordeling (IB) voor de groep 'evident geen recht', zoals ouders die geen of geen vorderingen hoger dan € 1.500 hebben. Deze actie is bedoeld om deze groep ouders sneller duidelijkheid te geven.
4. Telefoongesprek 'Afronden na € 30.000' voor ouders voor wie de IB naar verwachting niet zal leiden tot een uitkering van meer compensatie dan 30K.

3.2.4. Rework per doelgroep (persona)

Om beter inzicht te krijgen in het effect dat rework heeft op de ouders en wat dit betekent voor de uitvoering vanuit de gemeente laten we dit per persona zien.

²⁷ Belastingdienst Toeslagen (2022), *Concept oplegger rework herijking d.d. 14 april 2022*.

Wachtend op de eerste toets

Evi en Bobbi (ruim 5,7 duizend ouders): staan in de wachtrij voor de eerste toets. Alleen voor het deel van deze groep dat niet aan het juiste loket is, is rework nodig. UHT geeft aan dat dit deel in de periode februari/april 2022 al uit de wachtrij is gehaald en versneld is afgerond.

Wachtend op IB en niet door de eerste toets

Fajah (bijna 500 ouders): is in werkelijkheid gedupeerd, maar de eerste toets heeft 'haar gedupeerdheid niet vast kunnen stellen', zij heeft dus geen toekenning van de Catshuisregeling. Hierdoor is het niet goed mogelijk gerichte ondersteuning te geven op de thema's waarbij het uitmaakt of je wel of niet als gedupeerde bent erkend, zoals de aanpak van private schulden en prioriteit bij urgentie voor huisvesting. Zij wacht op de IB, terwijl zij in het nieuwe proces na de eerste toets uitsluitel zou krijgen en aan € 30.000 voldoende heeft. Emotioneel herstel en aanpak van andere problemen zijn pas echt goed mogelijk als zij definitief duidelijkheid krijgt. Voor deze ouders is het voorstel een duidingsgesprek (actief of passief) aan te bieden, waarin de status van de schuldenaanpak kan worden besproken en brede ondersteuning worden aangeboden als die er nog niet is. Zij blijft in de wachtrij voor de IB.

Faith (ruim 1400 ouders): is net als Fajah ook in werkelijkheid gedupeerd. Ook bij haar is schrijnend dat dit nog niet is vastgesteld. In het nieuwe proces zou ze eerder erkenning en € 30.000 krijgen. Dan kan ze ook eerder beginnen met emotioneel herstel en de aanpak van andere problemen, die door de huidige onzekerheid over hun gedupeerdheid blijven bestaan of nog erger worden. Ook hier is het voorstel een duidingsgesprek (actief of passief) aan te bieden, waarin de status van de schuldenaanpak kan worden besproken en brede ondersteuning worden aangeboden als die er nog niet is. Zij blijft in de wachtrij voor de IB.

Fieke en Céline (totaal ruim 17 duizend ouders): zijn in werkelijkheid niet gedupeerd, maar wachten wel, vaak al geruime tijd op de IB. Ook hier is sprake van onzekerheid en deze ouders zitten in een wachtstand. Ook bij deze groep komen de hulpverleners grote problemen tegen en die door stress en onzekerheid bij ouders niet goed kunnen worden aangepakt. Nu wordt in de IB uiteindelijk definitief vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn, terwijl zij volgens het nieuwe proces na de eerste toets volledig uitsluitel zouden krijgen. Het duurt nu dus veel langer voor zij, na acceptatie, met ondersteuning hun leven weer kunnen gaan oppakken. Een klein deel kan via de versnelde / maatwerk Integrale beoordeling (IB) voor de groep 'evident geen recht' eerder duidelijkheid krijgen. Voor het grootste deel is alleen een duidingsgesprek vanuit UHT voorzien, waarin vooral de verwachtingen worden gemanaged en brede ondersteuning kan worden aangeboden als die er nog niet is. Zij blijven allemaal in de wachtrij voor de IB.

Wachtend op IB en erkend gedupeerd

Giulia en Hannah (bijna 6 duizend ouders): deze ouders zijn na de eerste toets erkend als gedupeerde en hebben € 30.000 ontvangen. Voor hen zal dit voldoende compensatie blijken, maar zij staan nog wel in de wachtrij voor de IB. Dit is naar verwachting niet nodig en kan worden ondervangen door inzet van een telefoongesprek 'Afronden na € 30.000'. Zij zijn al erkend gedupeerd en de verwachting is dat rework geen of nauwelijks invloed heeft op de brede ondersteuning als zij die krijgen. Het aanbod brede ondersteuning kan worden aangeboden als die er nog niet is.

Ise en Demi (meer dan 9 duizend ouders): zij zijn ook erkend gedupeerd, maar de verwachting is dat € 30.000 niet voldoende financiële compensatie zal zijn. Zij wachten op de IB en dat is ook de juiste plek in het nieuwe proces. Voor deze ouders is het voorstel een duidingsgesprek (actief of passief) aan te bieden, waarin de status van de schuldenaankpak kan worden besproken en brede ondersteuning worden aangeboden als die er nog niet is.

IB net gestart of al afgerond

Julie (ruim 2 duizend ouders): deze ouders zijn gedupeerd en dus op de juiste plek in de IB. Zij kunnen gelijk instromen in het nieuwe proces met als mogelijkheid een afrondend (drie)gesprek na de IB. Zij kunnen nog gewezen worden op lotgenoten / ervaringsdeskundigen of op ondersteuning vanuit de gemeente.

Jayden (minder dan 800 ouders): deze ouders zitten ook in de IB, maar kwamen eerder niet door de eerste toets. Een deel van hen zal alsnog worden erkend als gedupeerde en financiële compensatie krijgen, maar een ander deel zal niet gedupeerd blijken. Als zij behoefte hebben aan hulp dan kan de gemeente dat vanuit de reguliere ondersteuning geven. Gemeenten zien een driegesprek als wenselijk voor een warme overdracht. Dit is vooralsnog niet voorzien bij niet-gedupeerde ouders.

Kaoutar (bijna 3 duizend ouders) heeft de IB bijna afgerond en een vooraankondiging van de uitslag gekregen. Zodra de uitkomst definitief is vallen komen ze in de onderstaande persona's terecht.

Keet en Leia (ruim 6 duizend ouders): bij deze ouders is de IB al afgerond en dit heeft geleid tot (extra) financiële compensatie als gedupeerde. Zij hebben de mogelijkheid voor een (afrondend) driegesprek, uit het nieuwe proces, niet gekregen. Voor Leia (ca. 330 ouders) is de IB niet tot tevredenheid afgerond en zij wacht op CWS.

Kylie (op eind februari 570 ouders): deze ouders hebben moeten wachten op de IB om te horen dat ze niet gedupeerd zijn. Het proces bij UHT is afgerond, maar mogelijk hebben zij behoefte aan hulp, die de gemeente vanuit de reguliere ondersteuning kan geven.

3.2.5. Samenhang met andere oplossingen

Bij elk geval van rework is er een nieuw contactmoment vanuit UHT met de ouder (informatiepakket en/of duidingsgesprek). Hierbij wordt vaak ook (actief of passief) gevraagd naar de behoefte aan brede ondersteuning vanuit de gemeente. Zo kan bijvoorbeeld Hannah alsnog een hulpverlener krijgen die ondersteuning op de vijf leefgebieden kan bieden.

Voor ouders die door een rework stap eerder weten dat ze gedupeerd zijn, volgt het aanbod voor een driegesprek, aanspreekpunt en informatie over de inzet van een ervaringsdeskundige.

Daarnaast zal er ook sprake zijn van gegevensuitwisseling met de gemeente en heeft rework effect op en vraagt het wat van de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

3.3. Gegevensuitwisseling

In paragraaf 3.1 zijn het huidige en het herijkte proces voor de hersteloperatie uitgewerkt. In deze paragraaf is een nadere uitwerking gemaakt van de huidige gegevensuitwisseling en van de - vanuit het perspectief van gemeenten - gewenste gegevensuitwisseling na de herijking.²⁸ Bij de uitwerking van de gegevensuitwisseling is voor zover mogelijk aangesloten bij bestaande vormen van gegevensuitwisseling die al functioneren tussen UHT en gemeenten. Er moet nog getoetst worden in hoeverre de gewenste gegevensuitwisseling ook daadwerkelijk binnen korte termijn te realiseren is door UHT.²⁹ Het is tevens nog van belang om de doelbinding voor de gegevensuitwisseling goed in de regelgeving te regelen.

²⁸ Met gegevensuitwisseling wordt bedoeld de uitwisseling van persoonsgegevens tussen UHT en de gemeente (in beide richtingen). Uitwisseling van meer generieke informatie (zoals bv. informatie over het proces van financieel herstel) is meegenomen in hoofdstuk 4 in paragraaf 4.6 Operationele samenwerking.

²⁹ Voor de gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt volstaan de bestaande vormen van gegevensuitwisseling niet. Voor de gewenste gegevensuitwisseling is al contact geweest met UHT, waarbij UHT ook heeft aangegeven op welke manieren gegevens binnen een redelijke termijn geleverd kunnen worden aan gemeenten voor de invulling van de rol van aanspreekpunt. Voor de gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt heeft deze toets daarmee al plaatsgevonden.

Gedetailleerde informatie over de uit te wisselen gegevens zijn opgenomen in bijlage C.

3.3.1. Brede ondersteuning

In tabel C.1 in bijlage C is in detail aangegeven welke gegevens gemeenten nodig hebben voor hun rol van brede ondersteuning. Op dit moment is er voor de brede ondersteuning door gemeenten beperkt gestructureerde gegevensuitwisseling³⁰ (namelijk 'Overzicht hulp gewenst', 'Overzicht niet-gedupeerden' en 'Overzicht afgemeld'³¹). Naast deze gestructureerde gegevensuitwisseling worden ook nog andere gegevens gedeeld met de gemeente, maar dan ten behoeve van pauzering van schulden, kwijtschelding van schulden en ten behoeve van de verantwoording.³²

Op dit moment heeft de gestructureerde gegevensuitwisseling via het Gegevensportaal Belastingdienst (GPB) een frequentie van eens per twee weken. Bij de herijking van de hersteloperatie ontstaat een nauwere samenwerking tussen UHT en gemeenten en dan is het wel van belang dat deze frequentie omhooggaat naar wekelijks te versturen lijsten. Als een ouder bijvoorbeeld brede ondersteuning of een driegesprek wil en het duurt al twee weken voordat de gemeente überhaupt dit bericht doorkrijgt dan gaat er wel erg veel tijd zitten tussen de wens van de ouder en het eerstvolgende contactmoment van de gemeente met de ouder.

Op dit moment ontvangen gemeenten (vanuit de rol van hulpverlener) pas informatie dat een ouder niet gedupeerd is nadat dit definitief in een integrale beoordeling is vastgesteld. In aanvulling op de bestaande gegevensuitwisseling zijn aanvullende gegevens nodig om de rol van brede ondersteuning op een adequate manier in te kunnen vullen. Cruciaal is informatie over de gedupeerdheid van een ouder (is een ouder wel of niet gedupeerd). Deze informatie is relevant: een statuswijziging van mogelijk gedupeerd naar gedupeerd betekent a) dat brede ondersteuning door de gemeente op een meer passende manier kan worden ingericht, b) dat gestart kan worden met de private schuldenaanpak en c) dat ouders mogelijk urgentie kunnen krijgen voor een sociale

³⁰ Zie Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting gegevenslevering aan gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen in het kader van Uitvoering Herstel Toeslagen. Versie 2.3.*

³¹ De groep met status 'afgemeld' is geen homogene verzameling. Hierin zijn enerzijds ouders opgenomen die eerder contact hebben gehad met UHT, maar te kennen hebben gegeven niet (verder) door UHT geholpen te willen worden en anderzijds administratieve fouten (zoals verkeerd genoteerde BSN's).

³² De gemeente heeft in de rol van hulpverlener geen toegang tot deze informatie.

huurwoning.³³ Het ontvangen van een statuswijziging van 'mogelijk gedupeerd' naar 'wel gedupeerd' of 'niet gedupeerd' is noodzakelijk voor gemeenten (*must have*).

Los van de bovenstaande statuswijzigingen zijn er nog andere, meer gedetailleerde, statuswijzigingen in het proces van het financieel herstel. Alle statuswijzigingen, die worden bevestigd met een beschikking, zijn voor gemeenten relevant om te ontvangen om de rol van brede ondersteuning in samenwerking met UHT te kunnen verstevigen. Het gaat dan bijvoorbeeld om de beschikking dat een ouder vanuit de eerste toets als gedupeerd beoordeeld is en 30K ontvangt, de beschikking waarin staat dat er na het doorlopen van de eerste toets onvoldoende grond is om de ouder in aanmerking te laten komen voor de Catshuisregeling,³⁴ de schriftelijke bevestiging dat iemand vrijwillig afziet van de integrale beoordeling of de beschikking na de integrale beoordeling.³⁵ Het gaat hier om informatie over het type beschikking dat verstrekt is aan de ouder. Hierdoor is er bij de gemeente beter zicht op de voortgang van het proces van financieel herstel dat ook samenhangt met de brede ondersteuning. Deze informatie is zeer gewenst voor gemeenten (*should have*).

3.3.2. Urgentie

In tabel C.2 in bijlage C is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling nodig voor urgentie. Urgentie is er in twee richtingen (noodzaak tot snelle actie van de gemeente of noodzaak tot snelle actie van UHT). In de projectfiche 2.4 Urgentie financieel herstel gaat het over urgentie, waarbij snelle actie van UHT nodig is. Voor de volledigheid is in tabel C.2 in de eerste rij ook urgentie richting de gemeente opgenomen; dat proces (en de daarvoor benodigde gegevensuitwisseling) is niet gewijzigd.

Als mogelijk sprake is van urgentie (richting UHT) dan kan de hulpverlener van de gemeente contact opnemen (bellen/mailen) met het acute hulpteam en in dat contactmoment worden ook de redenen van de aanvraag van de urgentie gedeeld. Gemeenten vinden het daarbij ook van belang om een terugkoppeling per telefoon of mail te ontvangen of de urgentie is toegekend dan wel afgewezen (in het laatste geval ook omkleedt met redenen) zodat dit ook besproken kan worden

³³ In een deel van de gemeenten krijgen ouders die gedupeerd zijn voorrang/urgentie voor een sociale huurwoning, ouders die 'mogelijk gedupeerd' zijn krijgen deze voorrang niet. Iedere gemeente heeft hier zijn eigen beleid vastgesteld (in welke situaties iemand urgentie krijgt voor een sociale huurwoning).

³⁴ Deze beschikking staat in het huidige proces los van de vraag of iemand gedupeerd is, omdat in het huidige proces de gedupeerdheid pas definitief wordt vastgesteld tijdens de integrale beoordeling.

³⁵ Het is aan te raden om nog een analyse te maken van de verschillende beschikkingen in relatie tot status gedupeerd/niet gedupeerd in het herijkte proces.

met de ouder én zodat de hulpverlener bij de gemeente in de toekomst beter kan inschatten of een ouder in aanmerking komt voor urgentie (*should have*).

3.3.3. Driegesprek

In tabel C.3 in bijlage C is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling voor het driegesprek. Een driegesprek is één van de beoogde oplossingsrichtingen uit de herijking en daarvoor is het ook nodig om gegevens uit te wisselen (in de huidige situatie is hier nog geen gegevensuitwisseling voor). Een ouder neemt na daarop gewezen te zijn door UHT het initiatief tot een driegesprek en het is van belang dat UHT de gemeente informeert dat de ouder een driegesprek wil. Het ligt voor de hand om hier met een vergelijkbare lijst met BSN's te gaan werken als de lijst met BSN's voor het 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst' en de frequentie van uitwisselen gelijk te houden. Bij deze gegevens is het ook relevant dat bekend is op welk moment in het financieel herstelproces de ouder het driegesprek wil (driegesprek na eerste toets, driegesprek bij start IB of driegesprek na IB). Deze informatie is noodzakelijk voor gemeenten (*must have*). Daarbij is het prettig om ook direct contactgegevens van de PZB'er te ontvangen, zodat (indien van toepassing) direct geschakeld kan worden met de PZB'er en er niet eerst contact hoeft te worden gelegd met het afsprakenbureau (*could have*).

Overige relevante informatie over bijvoorbeeld vaststelling van de agenda en voorbereiding op het gesprek kunnen telefonisch worden uitgewisseld tussen de UHT'er/PZB'er en de hulpverlener van de gemeenten. Gemeenten hebben aangegeven in een driegesprek naast de ouder te willen staan en voor die rol is het niet noodzakelijk om over veel meer informatie van de ouder te beschikken.

3.3.4. Aanspreekpunt

In tabel C.4 in bijlage C is een uitwerking gemaakt van de gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt. Als een gedupeerde ouder bij UHT aangeeft een aanspreekpunt te willen, dan is het van belang dat de (hulpverlener bij de) gemeente daarvan op de hoogte is. Het ligt voor de hand om hier met een vergelijkbare lijst met BSN's te gaan werken als de lijst met BSN's voor het 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst', waarin de contactgegevens van de ouders zijn opgenomen. Deze informatie is noodzakelijk voor gemeenten (*must have*).

Om de rol van aanspreekpunt op een adequate manier in te vullen is het van belang om over actuele informatie van de ouders te kunnen beschikken om zo alle vragen van de ouders op een goede manier te kunnen beantwoorden. In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de

voor gemeenten noodzakelijke en gewenste informatie.³⁶ Het is gewenst dat de gegevens dagelijks worden geactualiseerd.

Tabel 3.1: Informatiebehoefte gemeenten voor aanspreekpunt

Gewenste gegevens	Toelichting
Persoons- en contactgegevens	NAW-gegevens, contactgegevens, BSN
Status + voortgang ouder in proces	Huidige status + volgende stap + wanneer is ouder aan de beurt voor eerste toets of IB
Verstuurde brieven + termijnen in brieven	Welke brieven zijn verstuurd door UHT aan ouder? Welke termijnen stonden in die brieven?
Inhoud brieven / communicatie naar ouder	Wat stond in verstuurd brieven van UHT aan ouder?
Uitskomst / toelichting eerste toets / IB	Dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen, conclusies, etc.
Logboek contacten UHT en ouder	Welke contacten zijn geweest tussen UHT en ouder? Waar gingen die contacten over?
Terugmelding naar UHT	Ouder wil brief nog een keer ontvangen, ouder geeft aan dat gegeven niet correct is, etc.

In de volgende tabel is een nadere uitwerking gemaakt van de gegevens die UHT kan leveren (en de wijze waarop) voor de invulling van de rol van aanspreekpunt door de gemeente.

³⁶ In tabel C.5 in bijlage C is een meer gedetailleerde tabel opgenomen.

Tabel 3.2: Levering gegevens door UHT voor aanspreekpunt

Categorie gegevens	Toelichting	Frequentie aanleveren	Wijze aanleveren
Persoonsgegevens	Statische informatie zoals naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en BSN om contact te kunnen leggen met de ouder / gedupeerde	Dagelijkse update	1. Bestandslevering door UHT + viewer door VNG of UHT
Statusinformatie	Dynamische informatie zoals plaats van het dossier in het proces en communicatie naar de ouder / gedupeerde om de context te begrijpen	Dagelijkse update	2. API door UHT + viewer door VNG 3. Dashboard door UHT
Inhoudelijke informatie	Dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumentering en conclusies om samen met de ouder contact op te nemen met UHT	Op verzoek	4. Gemeente-desk bij UHT (telefonisch)
Generieke informatie	Periodiek veranderende informatie over het proces en de uitvoering, zoals productieplanning, formats van standaardbrieven en proces 'metrokaart'	Generieke informatie	5. Mail van UHT naar VNG 6. Bestandslevering door UHT (PDF, etc.)
Terugstroom	Informatie die terugstroomt van de gemeente naar UHT om dossier up-to-date te houden	...	<i>Nog niet uitgewerkt</i>

Bron: Informatie UHT, in cursief bewerkingen door VNG Realisatie.

In paragraaf 4.4 is de impact van de verschillende mogelijkheden voor gegevensuitwisseling voor het aanspreekpunt nader uitgewerkt.

3.4. Operationele samenwerking

Gemeenten willen een stap naar voren doen en een grotere rol nemen in het proces. Om dit te kunnen doen is goede samenwerking tussen gemeenten en UHT cruciaal. Om de samenwerking op operationeel niveau te verbeteren zijn gezamenlijk een aantal oplossingen uitgewerkt:

- Betere informatievoorziening over het herstelproces: meer onderling begrip tussen UHT en gemeenten over elkaars processen, zodat beide partijen vragen van ouders hierover beter kunnen beantwoorden en zo betere dienstverlening kunnen verlenen.
- Regelmatige webinars voor gemeenten en UHT: om kennis te delen, meer onderling begrip te krijgen en feedback te geven op implementaties van nieuwe processen of werkwijzen.
- Operationeel samenwerkingsbureau, waarin gemeenten (vertegenwoordigd door de VNG) en UHT samen gaan werken op operationele onderwerpen. Knelpunten worden gesignaleerd, besproken en leiden tot verbeteringen in processen, informatie en communicatie.
- Veel gestelde vragen: inrichten van een gezamenlijke 'community', één gezamenlijk gedeelde bron. Daarop komen de afgestemde antwoorden op vragen met betrekking tot belangrijke onderwerpen voor UHT en gemeenten.
- Lijst met contactpersonen gemeenten: breder delen van dit hulpmiddel binnen UHT om te gebruiken als achtervang voor als het proces verstoord wordt of dreigt te worden.
- Gemeente-helpdesk voor gemeenten: een specifieke helpdesk bij UHT voor gemeenten, onder andere voor tweedelijns vragen van het aanspreekpunt, plannen van driegesprekken, etc.
- UHT-aanspreekpunt grote gemeenten: nog niet verder uitgewerkt.
- PZB'er koppelen aan (grote) gemeente (of regio): UHT stelt voor deze oplossing niet verder uit te werken omdat deze oplossing ingrijpt op de toedeling van verdeling van dossiers op basis van aanmelddatum.
- Een regionale mobiele brigade van hulpverleners uit gemeenten met veel gedupeerden. Zij leveren als een soort 'vliegende keep' hulp voor operationele activiteiten binnen de herijking bij gemeente met een tijdelijke piekbelasting of die kennis en kunde niet georganiseerd krijgen. Hierbij wordt aangesloten op bestaande structuren voor de hersteloperatie en bij de lokale inrichting van die gemeente.

4. Impact op de uitvoering

In dit hoofdstuk is een uitwerking gemaakt van de impact van de herijking van de hersteloperatie op de gemeentelijke organisaties. Daarbij is achtereenvolgens gekeken naar de thema's brede ondersteuning, urgentie, driegesprek, aanspreekpunt, ervaringsdeskundige, operationele samenwerking en rework. De impact van de herijking is beschouwd aan de hand van het primair proces en de SCOPAFIJTH-elementen.³⁷

Bij de analyse van de oplossingsrichtingen is ook gekeken in hoeverre de beoogde oplossingsrichting leidt tot een versnelling (van het proces) en/of een verbetering (voor de ouders), in hoeverre de oplossingsrichting uitlegbaar (aan in het bijzonder ouders) en uitvoerbaar (door de gemeente) is.

4.1. Brede ondersteuning

Mogelijk gedupeerde ouders met problemen op het gebied van werk, wonen, zorg, gezin en financiën kunnen worden ondersteund door gemeenten bij het oplossen van deze problemen (in de vorm van brede ondersteuning). Ook het huidige proces kunnen ouders al brede ondersteuning krijgen vanuit de gemeenten. Er is voor de brede ondersteuning geen aparte fiche in de herijking van de hersteloperatie, maar de herijking van de hersteloperatie heeft wel impact op de brede ondersteuning. Deze paragraaf start met een inleiding op de inrichting van de brede ondersteuning bij gemeenten, vervolgens is de impact van de herijking van de hersteloperatie nader uitgewerkt.

4.1.1. Inrichting brede ondersteuning

Er is een grote diversiteit in de wijze waarop gemeenten hun rollen, taken en werkzaamheden in het sociaal domein invullen. Onderzoek van Movisie³⁸ schetst een beeld van de inrichting van het sociaal domein bij gemeenten en in het bijzonder van de wijkteams. In 83 procent van de gemeenten wordt met wijkteams gewerkt en in 17 procent van de gemeenten niet. Van de

³⁷ SCOPAFIJTH is een acroniem voor ondersteunende processen in een organisatie. Hieronder wordt verstaan: Security (en privacy), Communicatie, Organisatie, Personeel, Administratieve organisatie, Financiën, Informatievoorziening, Juridisch, Technologie en Huisvesting. In dit rapport zijn deze elementen alleen beschreven als deze relevant zijn.

³⁸ Movisie (2020), *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2019)*.

gemeenten werkt 46 procent met een breed integraal team voor alle hulpvragen, 10 procent werkt met een breed integraal hulpteam voor complexe of meervoudige hulpvragen, 23 procent met domein/doelgroep specifieke teams en 12 procent met een generalistisch team als voorpost voor domein specifieke teams. Bij iets minder dan de helft van de gemeenten (49%) kunnen inwoners voor al hun hulpvragen terecht op één locatie (of loket). Wijkteams kunnen in eigen beheer zijn (bij 48% van de gemeenten), uitbesteed aan één of meerdere aanbieders, een daartoe opgerichte rechtspersoon of op een nadere manier.

Wijkteams staan op afstand van de gemeenten. Veel wijkteams opereren onder een eigen naam en niet onder de naam van de gemeente.³⁹ Inwoners associëren een wijkteam ook niet altijd direct met de gemeente.

Alle gemeenten hebben brede ondersteuning voor mogelijke gedupeerde ouders ingericht. Daarbij komen er grofweg twee organisatiemodellen voor: een deel van de gemeenten heeft een speciaal team ingericht voor de brede ondersteuning en een ander deel van de gemeenten voert de werkzaamheden voor de brede ondersteuning uit vanuit de bestaande (reguliere) organisatie. Dat heeft in het bijzonder gevolgen voor de caseload van de hulpverleners bij de gemeenten en in het verlengde daarvan het aantal hulpverleners dat betrokken is bij de brede ondersteuning. In sommige gemeenten hebben hulpverleners contact met tientallen ouders, in andere gemeenten bieden hulpverleners brede ondersteuning aan één of enkele ouders.

Het bovenstaande maakt het buitengewoon lastig om een goede raming te maken van het aantal hulpverleners dat brede ondersteuning biedt aan mogelijk gedupeerde ouders. Op basis van een beperkte steekproef is een grove raming gemaakt. Daaruit volgt dat er mogelijk 1.000 tot 2.500 hulpverleners bij gemeenten betrokken zijn bij de brede ondersteuning.⁴⁰ Het is overigens aan te raden om nader onderzoek te doen naar het aantal betrokken hulpverleners, zeker als het aantal hulpverleners ook gebruikt gaat worden als basis voor de financiering van de herijking.

Bij de huidige brede ondersteuning lopen gemeenten tegen verschillende problemen aan:⁴¹

- Gebrek aan duidelijkheid over de gedupeerdheid van ouders beperkt de mogelijkheden voor een gerichte inzet van brede of reguliere ondersteuning.

³⁹ Dit is een aandachtspunt voor UHT in de contacten met de ouders. Het is bv. denkbaar dat een ouder wel contact heeft met een wijkteam, maar dat niet associeert met de gemeente. Hier kan mogelijk spraakverwarring gaan ontstaan als een UHT'er in een gesprek vraagt of de al contact is met de gemeente.

⁴⁰ Ter vergelijking: op dit moment ontvangen iets meer dan 1.000 mensen de nieuwsbrief ondersteuning gedupeerde ouders kinderopvangtoeslagaffaire van VNG Realisatie.

⁴¹ Zie ook paragraaf 2.1 Probleemanalyse voor een uitgebreidere toelichting.

- Stress en onzekerheid bij ouders over de status en mate van gedupeerdheid zetten de ouders in een soort van 'wachtstand'. Gedurende deze periode staan ouders minder open om te werken aan hun herstel.
- Onduidelijkheid over het (proces van) financieel herstel leidt tot veel vragen van ouders aan hulpverleners bij de gemeente.
- Er wordt meer en meer een beroep gedaan door mogelijk gedupeerde ouders op middelen en voorzieningen als gevolg van de lange wachttijden. Dit kan in bepaalde gevallen leiden tot dilemma's in de uitvoering.

4.1.2. Impact op brede ondersteuning

Verschillende oplossingsrichtingen binnen de herijking zorgen ervoor dat de brede ondersteuning door gemeenten op een betere manier kan worden ingevuld. In het navolgende zijn de verschillende wijzigingen kort aangestipt (en hierna verder uitgewerkt):

- UHT kan eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid;
- Meer persoonlijke aandacht en betere informatievoorziening vanuit UHT;
- Betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten;
- Vaker aandacht voor hulpvraag van ouders door UHT.

UHT kan eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid

Met oplossingsrichting 1.2 'Volledig uitsluitel na eerste toets' wordt beoogd om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over de gedupeerdheid van de ouder. Hierdoor krijgen ouders eerder in het proces te horen of zij wel of niet gedupeerd zijn en hoeven zij niet meer te wachten tot zij aan de beurt zijn voor een integrale beoordeling. Op dit moment hebben nog maar 570 van alle 52.552 ouders te horen gekregen dat zij definitief niet-gedupeerd zijn.⁴²

Deze oplossingsrichting draagt voor een belangrijk deel bij aan het creëren van duidelijkheid bij de ouders over de status van hun gedupeerdheid. Hierdoor kan eerder in het proces gericht worden vervolgd met de brede ondersteuning (als de ouder gedupeerd is) of worden overgegaan naar de reguliere ondersteuning (als de ouder niet gedupeerd is). Belangrijk is dat de ouder na dit moment ook echt kan starten met zijn/haar herstel. Nu komt het nog regelmatig voor dat er een soort van tweesporen ondersteuning wordt ingericht (een spoor voor het geval een ouder gedupeerd is en

⁴² Dat betreft de persona Kylie (zie ook tabel 2.1).

een spoor voor het geval dat een ouder niet gedupeerd is). Zo'n tweesporen ondersteuning kost wel extra geld en is ook minder effectief om de doelen te bereiken.

Een belangrijk knelpunt bij de huidige ondersteuning aan mogelijk gedupeerde ouders (en dan in het bijzonder voor ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen, en dus niet in aanmerking kwamen voor de Catshuisregeling) is het volgende. Veel van deze ouders vinden het niet terecht dat ze niet door de eerste toets zijn gekomen en geven dit vaak dan ook aan bij hun hulpverlener bij de gemeente. Hulpverleners beschikken zelf niet over informatie wat de reden is, waarom ouders niet door de eerste toets zijn gekomen. Het is daarom niet goed mogelijk voor de hulpverlener om te duiden of de ouder het mogelijk verkeerd ziet of dat UHT nog niet alle relevante informatie heeft kunnen meenemen. Tot dit duidelijk is kan de ouder nog niet aan zijn (emotioneel) herstel gaan werken en de hulpverlener kan hierin niet goed helpen.

Het eerder duidelijkheid bieden over de gedupeerdheid zorgt er ook voor dat er minder ouders in het proces van financieel herstel zitten (immers, niet-gedupeerde ouders krijgen dat eerder te horen en gaan uit het proces). Deze ouders hoeven dan ook geen vragen meer over het proces van financieel herstel te stellen aan de hulpverleners bij de gemeente en deze ouders hoeven dan ook geen beroep meer te doen op SPUK-middelen. Zowel gedupeerden als mogelijk gedupeerden doen een beroep op SPUK-middelen. Van de mogelijk gedupeerden die nu wachten op de IB is het de verwachting dat een groot deel later niet gedupeerd zal blijken te zijn (schatting van ruim 17 duizend ouders).⁴³ Hoe eerder er duidelijkheid is voor deze groep, hoe minder lang zij een beroep kunnen doen op SPUK-middelen en hoe minder oneigenlijk gebruik er is van de SPUK-middelen.⁴⁴

Vanwege bovenstaande redenen vinden gemeenten het dan ook van essentieel belang dat de eerste toets volledig uitsluitel gaat bieden.⁴⁵ En vanwege dezelfde redenen vinden gemeenten het ook van essentieel belang dat de ouders die nu niet door de eerste toets zijn gekomen en wachten op de IB versneld te horen krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn.⁴⁶

Het eerder duidelijkheid bieden over gedupeerdheid betekent dat bepaalde werkzaamheden in het kader van brede ondersteuning weg kunnen vallen bij gemeenten (zoals tweesporen ondersteuning, minder vragen van ouders en minder aanvragen voor SPUK-middelen). Als deze duidelijkheid niet eerder geboden kan worden dan zijn hier geen verbeteringen te verwachten op

⁴³ De persona Fieke (zie ook tabel 2.1).

⁴⁴ Gemeenten betalen deze rekening overigens niet, deze rekening komt terecht bij belastingbetaler.

⁴⁵ Zie ook paragraaf 3.1.

⁴⁶ Zie ook paragraaf 4.7.

het gebied van de brede ondersteuning door gemeenten. Het is echter niet mogelijk om deze effecten te kwantificeren, omdat UHT geen inzicht heeft in het effect op de wachttijden voor niet-geduceerde ouders en er geen raming is van de tijd die hulpverleners bij gemeenten nu kwijt zijn aan wachttijdbegeleiding en tweesporen ondersteuning.

De brede ondersteuning eindigt als een ouder niet geduceerd is, als een niet-geduceerde ouder daarna nog een hulpvraag heeft wordt reguliere ondersteuning door de gemeente aangeboden. Werkzaamheden en activiteiten in het kader van de reguliere ondersteuning worden daarbij niet gedekt vanuit de SPUK en dit leidt mogelijk tot een stijging van de uitvoeringskosten voor gemeenten in het sociaal domein.

Meer persoonlijke aandacht en betere informatievoorziening

Een terugkerend element bij verschillende oplossingsrichtingen van de herijking is meer persoonlijke aandacht door UHT in de contacten met de ouders. Zo komt er meer persoonlijke aandacht tijdens het uitslaggesprek van de eerste toets (fiche 1.3), tijdens de versnelde afronding niet-geduceerden (fiche 1.4), tijdens de versnelde afronding wanneer 30K waarschijnlijk volstaat (fiche 1.5), tijdens de driegesprekken (fiche 2.1) en tijdens het afrondend gesprek na het uitslaggesprek (fiche 2.2). Daarnaast gaan ouders op verschillende momenten in het proces van financieel herstel een fysiek informatiepakket over het herstelproces ontvangen. De extra aandacht voor de ouder in de verschillende gesprekken en de betere informatievoorziening kunnen bijdragen aan beter begrip bij de ouder voor het proces van financieel herstel en ervoor zorgen dat ouders met minder vragen zitten. Ouders kunnen door dit betere begrip mogelijk eerder starten aan hun herstel, waardoor de brede ondersteuning door de gemeente effectiever wordt. Als ouders minder vragen hebben, dan hoeven zij deze vragen ook niet meer aan hulpverleners bij gemeenten te stellen. Samen zorgt dit ervoor dat ouders en hulpverleners bij gemeenten zich beter kunnen richten op de brede ondersteuning. Dit positieve effect op de uitvoering is ook niet goed te kwantificeren.

Betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten

Eén van de beoogde oplossingsrichtingen van de herijking is een betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.⁴⁷ Deze betere operationele samenwerking kan ervoor zorgen dat UHT'ers beter op de hoogte zijn van de processen bij gemeenten en vice versa dat hulpverleners bij gemeenten beter op de hoogte zijn van de processen bij UHT. Belangrijk hierbij is

⁴⁷ Zie ook paragraaf 3.4.

dat beide partijen ook reële verwachtingen scheppen bij de ouders over de processen bij beide organisaties. Dit kan ervoor zorgen dat gemeenten vragen van ouders over UHT en UHT vragen van ouders over gemeenten beter kan beantwoorden.

Dankzij het operationele samenwerkingsbureau kunnen UHT en VNG (namens de gemeente) concrete issues in de samenwerking sneller oppakken om zo zowel het proces van financieel herstel als de brede ondersteuning nog verder te verbeteren.

De betere operationele samenwerking kan er ook aan bijdragen dat UHT'ers en hulpverleners bij gemeenten elkaar sneller en beter weten te vinden als dat nodig is. Dit kan leiden tot efficiëntievoordelen in de uitvoering en kan ook bijdragen aan een betere dienstverlening bij financieel herstel en brede ondersteuning.

Een betere gegevensdeling tussen UHT en gemeenten kan ook als onderdeel van de operationele samenwerking worden gezien. In paragraaf 3.3 is uitgewerkt welke gegevens hulpverleners bij gemeenten nodig hebben voor een goede invulling van de brede ondersteuning. Als hulpverleners bij gemeenten kunnen beschikken over deze gegevens, dan kan de brede ondersteuning beter worden ingericht.

Het is niet goed mogelijk om te kwantificeren wat de betere operationele samenwerking en betere gegevensdeling voor effecten hebben op de gemeentelijke uitvoering.

Vaker aandacht voor hulpvraag van ouders door UHT

In het huidige proces wordt alleen tijdens de aanmelding actief gevraagd of ouders een hulpvraag hebben die aanleiding is voor brede ondersteuning door gemeenten. In het herijkte proces zijn er veel meer contactmomenten tussen UHT en de ouder en het is de bedoeling dat ouders tijdens die contactmomenten ook actief wordt gevraagd of zij een hulpvraag hebben. Op dit moment ontvangen ongeveer een derde van alle mogelijk gedupeerde ouders brede ondersteuning. Het is de verwachting dat dit door de herijking zal gaan stijgen; het is echter niet duidelijk in welke mate het aantal ouders dat brede ondersteuning ontvangt gaat stijgen. Dit leidt tot extra uitvoeringskosten voor gemeenten met betrekking tot het eerste contact en inventarisatie, het maken van een plan van aanpak, begeleiding bij het plan van aanpak, uitvoering van het plan van aanpak en nazorg. De kosten hiervoor worden gedekt vanuit de SPUK.

4.2. Urgentiebepaling financieel herstel

Urgentie is er in twee soorten, in het ene geval is er noodzaak tot snelle actie van de gemeente⁴⁸ en in het andere geval noodzaak tot snelle actie van UHT. In deze paragraaf gaat het over urgentie financieel herstel, waarbij snelle actie van UHT nodig is. In de praktijk gaat dit om de volgende mogelijke acties: met urgentie (als eerstvolgende) behandelen bij de eerste toets, als eerstvolgende behandelen bij de integrale beoordeling.⁴⁹ Urgentie geldt niet automatisch voor het hele proces. Met de oplossing urgentie financieel herstel wordt invulling gegeven aan de wens om 'zwaarst gedupeerden eerst' te helpen.

Er is zo veel mogelijk aangesloten bij de reeds bestaande criteria. De status gedupeerd en/of de hoogte van de financiële compensatie moet het verschil maken om problemen op te lossen dan wel te voorkomen dat een dergelijke situatie zich voor gaat doen. De status urgentie kan worden toegekend aan een ouder als wordt voldaan aan één of meer van de onderstaande criteria:

1. Uithuiszetting, gedwongen verkoop van het huis of afsluiting nutsvoorzieningen.
2. Humanitaire gronden (in het geval van terminale ziekte of (aanstaand) overlijden).
3. Ongewenste onomkeerbaarheid:
 - a. Ouders die in verband met problematische schulden een schuldhulpverleningstraject nodig hebben en hiertoe zouden kunnen worden toegelaten, maar voor wie het belang voor af te weten of ze gedupeerd zijn vanwege de gevolgen van de gedupeerdheid.
 - b. Situaties waarbij termijnen rondom uithuisplaatsingen van kinderen overschreden dreigen te worden of dienstverlening van het ondersteuningsteam niet ingezet kan worden wegens ontbreken status gedupeerd.
 - c. Familie in buitenland die de ouder nog wil bezoeken voor overlijden.
 - d. De ouder heeft geen eigen woning en woont bij familie of op straat.
 - e. Dreigend faillissement onderneming van ouder.
 - f. Ouders die al in de MSNP of WSNP zitten en daaruit kunnen als ze gedupeerd zijn.

⁴⁸ Als sprake is van urgentie waarbij de gemeente meteen moet handelen dan wordt dit opgepakt door het brede hulpteam van UHT in samenwerking met de gemeente. Dit is een reeds bestaand proces en hierin zijn geen wijzigingen voorzien in de herijking.

⁴⁹ In deze uitvoeringstoets is alleen gekeken naar urgentie voor de eerste toets en urgentie voor de integrale beoordeling. Dit onder meer omdat de Commissie Werkelijke Schade een onafhankelijke commissie is die los staat van UHT.

Het proces voor de urgentiebepaling is uitgewerkt in paragraaf 3.1.2. Urgentie voor financieel herstel kan zowel door UHT als door de gemeente worden vastgesteld.

Voor dit moment gaat UHT ervan uit dat voor 7,6% van alle ouders op enig moment in het proces voor urgentie bij een versnelde eerste toets of integrale beoordeling wordt voorgedragen. De helft hiervan voldoet aan de gestelde criteria, de andere helft valt onder de *escape-route*. Hoe ruimer de criteria hoe meer mensen aanspraak maken, maar ook bijvoorbeeld het oplopen van wachttijden heeft gevolgen voor het percentage ouders dat in een problematische situatie terecht kan komen en een urgente afhandeling nodig heeft. De verwachting bij de gesproken gemeenten loopt uiteen van een aandeel van 2%-5% tot 5%-10% van alle ouders, afhankelijk van de criteria.

4.2.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

Als een ouder met urgentie wordt behandeld dan betekent dit dat andere ouders langer zullen moeten wachten. De totale wachttijd voor alle ouders verandert niet, alleen de volgorde. Daarom geven uitvoerders bij gemeenten aan op eigen initiatief naar verwachting beperkt gebruik te gaan maken van het aanvragen van urgentie. Wel geven zij aan ondersteuning te geven bij de aanvraag van urgentie door ouders. Door het oplopen van de wachttijden geven meer ouders aan urgent te behandeld te willen worden.

Op dit moment is er bij zowel de hulpverleners vanuit de gemeente als de ouder geen duidelijkheid over de criteria op basis waarvan urgentie door UHT wordt verleend. Daarnaast geven zij aan dat het aanvragen van urgentie in de huidige situatie een stroperig en moeizaam proces is bij UHT. Tenslotte zijn ze niet tevreden over de huidige terugkoppeling wanneer gemeenten ouders aandragen als urgent. Als de urgentie wordt toegekend dan krijgt de hulpverlener geen terugkoppeling van UHT, maar moet de hulpverlener dit via de ouder vernemen. Terwijl vooral de status gedupeerd van invloed is op de ondersteuning die kan worden geboden bij bijvoorbeeld acute situaties m.b.t. schulden of huisvesting. Als iemand niet urgent wordt verklaard door UHT, dan wordt er op dit moment geen argumentatie bij deze afwijzing gegeven. Hierdoor blijft het lastig te schatten wanneer iemand in aanmerking komt.

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- Is het wel mogelijk om de criteria op te stellen om alle relevante gevallen van urgentie voor financieel herstel goed te kunnen ondervangen voor deze doelgroep? De escaperoute biedt een mogelijkheid om deze gevallen ook voor te dragen.
- Verleen urgentie voor alle situaties waarin de status gedupeerd en/of de hoogte van de financiële compensatie het verschil maakt in het oplossen van acute problemen of deze te voorkomen. Praktijkvoorbeeld: een ouder zonder of in een te kleine woning kan met de status 'gedupeerd' in meerdere gemeenten wel voorrang krijgen voor een sociale huurwoning, terwijl

dat met de status 'mogelijk gedupeerd' niet kan. Zo worden ergere problemen voorkomen en woonrust worden gecreëerd.

- In veel gevallen waarin vanuit de gemeente urgentie wordt aangevraagd is de status van wel of niet gedupeerd van belang. Dan is het belangrijk dat de ouder én de hulpverlener de uitslag zo snel mogelijk te krijgen. Gemeenten vinden het ook van belang dat de doorlooptijd van de escape route (van de kant van UHT) maximaal één tot twee werkdagen bedraagt.
- Als de gemeente urgentie voor de eerste toets aanvraagt, dan is het belangrijk dat de hulpverlener van de gemeente ook aanwezig is bij het uitslaggesprek/fase.

4.2.2. Implementatie urgentie

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan urgentiebepaling financieel herstel. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Inrichten proces en instrueren medewerkers;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie over urgentiecriteria.

In het navolgende worden de verschillende stappen nader uitgewerkt.

Inrichten proces en instrueren medewerkers

In het nieuwe proces toetst de gemeente de situatie van de ouder aan de criteria en neemt UHT het resultaat over of wordt er overlegd in geval van de escaperoute. In paragraaf 3.1.2 is nader uitgewerkt hoe het proces voor het aanvragen van urgentie eruit kan komen te zien. Dit proces moet worden ingericht in de gemeente.

Daarnaast is het van belang dat de medewerkers worden geïnstrueerd over het proces om urgentie aan te vragen en over inhoud en de toepassing van de criteria. Daarbij is het ook van belang dat de hulpverlener bij de gemeente goed in staat is om te signaleren of (mogelijk) sprake is van urgentie en om dat ook vast te stellen.

UHT neemt het uiteindelijke besluit over het toekennen van urgentie. Gemeenten vinden het ook van belang dat UHT dit besluit neemt, omdat de hulpverlener anders niet naast de ouder kan blijven staan. Als vanuit de gemeente wordt geconstateerd dat aan de criteria wordt voldaan, dan neemt UHT dat over in haar besluit. In de escape route hebben gemeenten aangegeven dat ze het van belang vinden dat hun advies 'zwaar' wordt meegewogen bij het besluit over urgentie door UHT en

dat als wordt afgeweken van het advies van de hulpverlener dat hiervoor een zorgvuldige onderbouwing wordt gegeven.⁵⁰

Dit draagt er ook aan bij dat hulpverleners bij gemeenten en UHT in de loop van het proces hiervan kunnen leren zodat:

- de hulpverlener in de toekomst beter kan inschatten of een ouder in aanmerking komt;
- de criteria voor urgentie waar nodig worden aangepast.⁵¹

De gemeenten verwachten dat dit proces geen substantiële impact zal hebben op de capaciteit van de hulpverleners (of de benodigde middelen). De tijdsbesteding voor het doorlopen van het proces van urgentiebepaling is voor gemeenten relatief beperkt (hooguit enkele uren per ouder). Een eerdere vaststelling of iemand wel/niet gedupeerd is in de eerste toets of integrale beoordeling heeft mogelijk wel gevolgen voor de brede ondersteuning door de gemeente en kan ervoor zorgen dat eerder gerichte actie door de gemeente ingezet kan worden op problemen voor de ouder.⁵² Een betere en heldere afhandeling van urgente gevallen kan daarmee een gunstig effect hebben op de brede ondersteuning vanuit de gemeente aan de ouder.

Als mogelijk risico zien de gemeenten, vooral als wachttijden blijven oplopen, dat meer ouders die volgens de criteria niet urgent zijn, toch maar een verzoek doen voor urgentie omdat de wachttijd voor hen ondraaglijk lang voelt en zij nog in onzekerheid zijn of ze als gedupeerde worden erkend. Duidelijke communicatie door UHT naar de ouders over de criteria en het proces van het aanvragen van urgentie zijn essentieel om dit risico te beperken.

Inrichten gegevensuitwisseling

In paragraaf 3.3.2 is de benodigde gegevensuitwisseling al beschreven. Aandachtspunten zijn nog de manier waarop de gegevens voor de aanvraag van urgentie gedeeld worden, telefonisch of per mail (let op de AVG eisen) en hoe de status toegekend / niet toegekend van de urgentie en de redenen bij afwijzing van de urgentie wordt teruggekoppeld (telefonisch of per mail). Dit moet zorgvuldig en goed worden ingeregeld, maar impact van de implementatie zal beperkt zijn.

⁵⁰ Nu komt het nog te vaak voor dat er een ouder geen urgentie krijgt, terwijl de hulpverlener vindt dat dit wel van toepassing is. Dat maakt zaken ook lastig aan de ouder uit te leggen.

⁵¹ Zie ook paragraaf 4.6 Operationele samenwerking.

⁵² De impact van de overgang van mogelijk gedupeerd naar gedupeerd of van mogelijk gedupeerd naar niet gedupeerd voor gemeenten is uitgewerkt in paragraaf 4.1.

Communicatie over urgentie

In het herijkte proces krijgen gemeenten de mogelijkheid om urgente cases die aan de criteria voldoen aan te dragen bij UHT om met prioriteit beoordeeld te worden. De hulpverleners geven naast de ouder te willen blijven staan en de nieuwe mogelijkheden van de gemeente in dit proces scheppen bepaalde verwachtingen bij de ouder. Daarbij neemt de wachttijd voor het financiële herstel verder toe, waardoor de druk om met urgentie te worden afgehandeld zal toenemen. Daarom is het uiterst belangrijk dat de urgentiecriteria objectief en helder zijn en duidelijk worden gecommuniceerd met zowel de hulpverleners bij de gemeenten als bij de ouders. Denk hierbij ook aan verhelderende filmpjes en communicatie via ouderplatforms en social media.

De impact van het communiceren en het instrueren van de hulpverleners vanuit de gemeente is beperkt.

4.2.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossing Urgentie financieel herstel kan helpen voor urgente situaties van ouders. Gemeenten hechten eraan om gezamenlijk met UHT de criteria voor urgentie op te stellen. In het besef dat urgentie tot een andere volgorde van afhandeling, maar niet tot een versnelling leidt, beseffen gemeenten dat enige terughoudendheid met betrekking tot voordragen voor urgentie nodig is.

Vanwege de huidige ervaringen met urgente casussen willen de gemeente vooraf met UHT graag afspraken maken, ook om heldere verwachtingen richting de ouders te kunnen schetsen.

Gewenste vervolgactie: Er moeten heldere afspraken komen tussen UHT en gemeenten over de afhandeling en doorlooptijd van aangemelde urgentie.

Invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van urgentiebepaling financieel herstel is voor gemeenten uitvoerbaar. De impact van de implementatie en de uitvoering voor gemeenten is beperkt.

De hulpverlener vanuit de gemeente moet wel naast de ouder kunnen blijven staan, daarom is goede communicatie essentieel.

Randvoorwaarde: Het is van belang om ook duidelijk aan ouders te communiceren wat de criteria en het proces voor urgente afhandeling door UHT van hun aanvraag zijn.

4.3. Driegesprek

Het driegesprek is een nieuw instrument dat wordt geïntroduceerd. Het is de mogelijkheid als gedupeerde ouder om samen met UHT en de hulpverlener vanuit de gemeente het gesprek aan te gaan. Daarnaast mag de ouder altijd iemand meenemen, bijvoorbeeld iemand die de gedupeerde bijstaat, zoals een gezinslid of een ervaringsdeskundige. Het driegesprek kan meerdere doelen hebben:⁵³

- de gedupeerde zijn/haar verhaal laten doen en gehoord te laten voelen;
- duiding en persoonlijke erkenning geven aan de ouder en (begin van) herstel van vertrouwen in de overheid;
- helderheid over het vervolgproces;
- behoefte aan ondersteuning van de gedupeerde peilen.

In het herijkte proces krijgt een gedupeerde ouder op verschillende momenten een aanbod voor een mogelijk driegesprek (met de relevante persona's):

1. Na de eerste toets (driegesprek of afrondend driegesprek: Evi)
2. Bij de toekenning van een PZB'er voor de start van de IB: Ise, Giulia en Hannah (en na rework mogelijk ook Faith),
3. Aan het eind van de IB (met PZB'er): Julie, Jayden en Kaoutar (en mogelijk Keet en Leia, afhankelijk van rework).

Een ouder gaat in op het aanbod voor een driegesprek (i.p.v. een tweegesprek) na contact met UHT (uitslaggesprek, toekennen PZB'er of afronden IB). Vervolgens informeert UHT de gemeente dat de ouder een driegesprek wil en om welk type driegesprek het gaat (zie gegevensuitwisseling).⁵⁴ De hulpverlener vanuit de gemeente bereidt het gesprek met ouder voor (indien gewenst door de ouder), organiseert het gesprek en geeft agendapunten vooraf door aan UHT. De afspraken m.b.t. financieel herstel worden door UHT vastgelegd en opgevolgd, de hulpverlener doet dat voor de overige afspraken.

Uit onderzoek van Motivaction⁵⁵ blijkt dat 59% van de ouders op *ten minste* één onderwerp nog grote of hele grote problemen ervaart. Voor de haalbaarheidstoets van UHT en deze uitvoeringstoets is daarom het percentage van (afgerond) 60% gehanteerd als het percentage

⁵³ De doelen van het driegesprek hangen ook af van het moment in het proces van financieel herstel waarop het driegesprek wordt gevoerd.

⁵⁴ De ouder kan evt. ook bij de hulpverlener van de gemeente deze wens aangeven.

⁵⁵ Motivaction (2021), *Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag*.

ouders dat mogelijk behoefte heeft aan een driegesprek. Dat komt neer op bijna 1.200 ouders die een driegesprek willen na de eerste toets (gedupeerden uit de groep Alaïa, Evi en Bobbi) en ruim 9.900 ouders die een driegesprek willen voor en/of na de IB (alle vastgesteld gedupeerde ouders wachtend op de IB, in de IB en al afgerond, als rework).

Hulpverleners van gemeenten schatten in dat hoe meer duidelijkheid er komt over het herijkte proces bij de ouders, hoe minder behoefte aan driegesprekken er zal zijn. Maar hoe langer een ouder in de wachttijd zit, hoe groter de verwachte behoefte aan een driegesprek.

Vanuit de gemeente is alleen goed zicht op de ouders met brede ondersteuning. De behoefte is lastig te ramen voor hen, zoals blijkt uit de opgehaalde bandbreedte van 40% tot 80% van de ouders met brede ondersteuning. Het is de verwachting van gemeenten dat het percentage bij ouders die geen brede ondersteuning ontvangen substantieel lager zal zijn.

4.3.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

In de huidige situatie is er alleen ondersteuning vanuit de gemeente aan de ouders die die behoefte hebben aangegeven tijdens het aanmeldgesprek bij UHT. Voor een deel van deze ouders neemt de hulpverlener zaken uit handen omdat deze ouders daar zelf niet toe in staat zijn, andere ouders houden de regie zelf en komen alleen met specifieke vragen bij de hulpverlener.⁵⁶

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- De meeste vragen aan de hulpverleners vanuit de gemeente over het proces bij UHT komen van de ouders die wachten op de IB en dan vooral de groep ouders zonder toekenning van de Catshuisregeling. Zij krijgen nu geen mogelijkheid voor een driegesprek bij de start van de IB. Om de huidige 'wachttijdbegeleiding' bij de hulpverleners te verminderen zou een duidingsgesprek of toch de mogelijkheid van een driegesprek veel van die vragen kunnen wegnemen.
- De ouder kan ook bij de hulpverlener vanuit de gemeente de wens voor een driegesprek aangeven. Er is nog niet duidelijk hoe dit proces eruit ziet en hoe de relevante informatie-uitwisseling er dan uit ziet.
- Een toelichting in een driegesprek schept helderheid, ook voor niet-gedupeerde ouders. In dat geval kan UHT toelichten wat de reden is van afwijzing en hoort de hulpverlener bij de gemeente dit uit de eerste hand. Dit plaatst de hulpverlener in een betere positie om samen

⁵⁶ Bij die ouders zal ook (deels) behoefte zijn om eigen regie te hebben bij het driegesprek. Het is nog niet bekend welke ruimte hiervoor is bij de driegesprekken.

met de ouder aan (emotioneel) herstel te gaan werken vanuit de reguliere ondersteuning vanuit de gemeente.

Gewenste vervolgactie: Het is van belang dat ook niet-geduceerden de mogelijkheid krijgen voor een driegesprek voor bespreking van de uitslag van de eerste toets of integrale beoordeling om zo bij te dragen aan warme overdracht richting de reguliere ondersteuning vanuit de gemeenten.

4.3.2. Implementatie driegesprek

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan het organiseren van de driegesprekken. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Inrichten proces en instrueren medewerkers;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie over driegesprek.

In het navolgende worden de verschillende stappen nader uitgewerkt.

Inrichten proces en instrueren medewerkers

De hulpverlener vanuit de gemeente organiseert het driegesprek na een signaal vanuit UHT. In paragraaf 3.1.3 is nader uitgewerkt hoe het proces voor het driegesprek eruit kan komen te zien. Dit proces moet worden ingericht in de gemeente. Hiervoor is incidentele capaciteit nodig bij implementatie. Om de ouder de juiste verwachtingen te kunnen geven over het driegesprek is het handig als de hulpverlener hier de juiste hulpmiddelen voor heeft.

Gewenste vervolgactie: Zorg voor een protocol of checklist voor de hulpverlener voor het voorbereidend gesprek met de ouder.

In de gesprekken met de uitvoerders vanuit de gemeente is de benodigde tijdsbesteding voor een driegesprek geraamd. De taken voor de hulpverlener bestaan uit de planning en logistiek voor het gesprek, de voorbereiding met de ouder, het driegesprek zelf en het vastleggen en delen van de afspraken (m.b.t. brede ondersteuning). In totaal wordt per driegesprek een tijdsbesteding van vier tot zes uur verwacht.

Voor ouders die nu nog geen brede ondersteuning van de gemeenten krijgen, is boven op de geraamde uren voor het driegesprek ook tijd nodig voor het leggen van het eerste contact en

inventarisatie. Conform de raming van KPMG varieert de ureninzet voor het eerste contact en inventarisatie tussen de 0,5 en 5 uur.⁵⁷

Op basis van de geraamde behoefte gaan er meer dan 11 duizend driegesprekken worden gevoerd. Voor gemeenten is de benodigde tijdsinspanning dus tussen 46 duizend en de 85 duizend uur, mede afhankelijk van het aandeel nog niet door de gemeente ondersteunde ouders. Wel geven de gemeenten aan dat goede driegesprekken ook tijd kunnen besparen in de brede ondersteuning, door gerichtere hulpverlening en minder wachttijdbegeleiding. Het netto-effect is op dit moment lastig te ramen.

Het moment waarop deze verzoeken gaan komen is afhankelijk van de productieplanning bij UHT, aangezien het driegesprek altijd volgt op een stap in het financieel herstelproces bij UHT. Hierdoor is het voor gemeenten lastig in te schatten of er voldoende beschikbare capaciteit is bij de hulpverleners / aanspreekpunten voor het voeren van deze gesprekken. Na implementatie zou er een piekbelasting van de benodigde capaciteit van de hulpverleners kunnen optreden. Gezien het belang van driegesprekken voor de ouders, maken gemeenten deze tijd graag beschikbaar. Hoe meer inzicht de gemeenten krijgen in de planning, hoe sneller en beter zij de benodigde capaciteit kunnen organiseren.

Inrichten gegevensuitwisseling

Voor de gegevensuitwisseling kan gebruik worden gemaakt van een vergelijkbare werkwijze als die nu gebruikt wordt als een ouder aangeeft brede ondersteuning te willen. In paragraaf 3.3.3 is de benodigde gegevensuitwisseling al beschreven. Als de gegevensuitwisseling goed kan worden ingeregeld, dan is de impact van de implementatie beperkt. Gemeenten hebben aangegeven in een driegesprek naast de ouder te willen staan en voor die rol is het niet noodzakelijk om over veel informatie van de ouder te beschikken.

Communicatie over driegesprek

Het driegesprek is een nieuwe mogelijkheid in het herijkte proces. Gemeenten zien duidelijk de meerwaarde van een driegesprek voor de ouder en verzoeken aan UHT ouder aan te moedigen tot een driegesprek. Daarbij is goed verwachtingsmanagement voor ouders zonder ondersteuning vanuit de gemeente belangrijk. De rol die de hulpverlener vanuit de gemeente kan hebben is naast de ouder te staan. Net als bij urgentie kan duidelijke communicatie naar de ouders met

⁵⁷ KPMG (2021), *Onderzoek samenwerking met gemeenten bij hersteloperatie kinderopvangtoeslag*.

verhelderende filmpjes en via ouderplatforms en social media helpen om de juiste verwachtingen te scheppen.

4.3.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossing driegesprek uitvoerbaar is. Het driegesprek heeft duidelijke meerwaarde voor de ouder en sluit goed aan bij de brede ondersteuning vanuit de gemeente. Het kan een belangrijke vindplaats zijn voor ouders met hulpvragen en behoefte aan ondersteuning, die dat nu niet krijgen.

Om de meerwaarde voor de ouder ook daadwerkelijk te realiseren wil de gemeente samen met UHT een protocol/checklist maken voor deze gesprekken en afspraken maken over de planning en opvolging.

Er is een duidelijk impact op de benodigde capaciteit om deze voor te bereiden en te houden. Gemeenten hebben inzicht nodig in de productieplanning bij UHT om de verwachte aantallen driegesprekken en de mogelijke piekbelasting aan te kunnen.

Randvoorwaarde: Er moeten heldere afspraken komen over afhandeling en doorlooptijd bij verzoeken voor driegesprekken en over de opvolging tussen gemeenten en UHT. Om de benodigde capaciteit (piekbelasting) voor driegesprekken te kunnen organiseren is inzicht in de productieplanning van UHT en afstemming over het moment van implementeren nodig.

Als mogelijk risico zien de gemeenten, vooral als wachttijden blijven oplopen of als het herijkte proces onduidelijkheid oproept bij ouders, dat er geen match is tussen de verwachting bij ouders over de inhoud van de driegesprekken en wat er kan worden geboden. Dit kan tot extra ontevredenheid leiden.

4.4. Aanspreekpunt

Eén van de beoogde oplossingsrichtingen binnen de herijking van de hersteloperatie is het aanspreekpunt. Gedupeerde ouders kunnen in het herijkte proces na de eerste toets een aanspreekpunt bij de gemeente krijgen. Het aanspreekpunt 'fungeert als het eerste aanspreekpunt voor alle vragen en zorgen die niet sec relevant zijn voor de opbouw van het financieel dossier

maar betrekking hebben op de brede ondersteuning binnen de vijf leefgebieden.⁵⁸ De ouder krijgt met het aanspreekpunt een vast persoonlijk contact bij de gemeente (hulpverlener) in plaats van het wat minder persoonlijke serviceteam bij UHT, waar hij/zij al zijn/haar vragen over de hersteloperatie kan stellen. Ouders zonder aanspreekpunt kunnen gebruik blijven maken van de bestaande kanalen om hun vragen af te kunnen handelen.

Het aanspreekpunt bij de gemeente krijgt daarmee de rol van frontoffice voor de gehele hersteloperatie met de volgende rolverdeling tussen het aanspreekpunt en UHT voor vragen van ouders:

- Vragen over brede ondersteuning worden beantwoord door aanspreekpunt.
- Vragen over financieel herstel door UHT:
 - Het aanspreekpunt kan eerstelijns vragen beantwoorden;
 - Voor tweedelijns vragen blijft UHT de directe ingang.

Om een goed beeld te kunnen schetsen van de uitvoerbaarheid van het aanspreekpunt zijn verschillende componenten relevant. Wat zijn eerstelijnsvragen en wat zijn tweedelijnsvragen? En over welke informatie beschikt het aanspreekpunt om vragen van ouders te kunnen beantwoorden? Beide zaken hangen samen, naarmate meer vragen als tweedelijnsvragen worden beschouwd hoeft een aanspreekpunt over minder informatie te beschikken. Dat heeft dan wel weer gevolgen voor de meerwaarde van het aanspreekpunt voor de ouder; naarmate minder eerstelijns vragen door het aanspreekpunt kunnen worden beantwoord moet de ouder vaker alsnog contact met UHT opnemen voor tweedelijnsvragen.

In eerste instantie gaven gemeenten in de interviews aan dat het voor de uitvoering van de rol van aanspreekpunt in ieder geval nodig was om over alle beschikbare informatie uit de systemen van UHT (in relatie tot de hersteloperatie) te kunnen beschikken via een webportaal met passende autorisatie.⁵⁹ Uit gesprekken tussen UHT en VNG bleek al snel dat zo'n webportaal geen haalbare/uitvoerbare mogelijkheid was voor UHT. Vervolgens is in een aantal iteraties tussen UHT en VNG gekeken welke gegevens op welke manier beschikbaar te stellen waren voor invulling van de rol van aanspreekpunt door de gemeente. Het resultaat hiervan is opgenomen in paragraaf 3.3.4. In het navolgende is de impact van het aanspreekpunt nader uitgewerkt aan de hand van de

⁵⁸ Zie Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022.*

⁵⁹ Via dit webportaal zouden zeer privacygevoelige gegevens worden gedeeld en dit vraagt om autorisatie met authenticatie op het hoogste betrouwbaarheidsniveau (van een vergelijkbaar niveau als bv. Suwinet).

wijze waarop verschillende type gegevens door UHT gedeeld kunnen worden met het aanspreekpunt.

In subparagraaf 4.4.1 is eerst gekeken welke vragen ouders hebben en naar verwachting aan het aanspreekpunt zullen gaan stellen. In volgende subparagraaf is vervolgens gekeken wat er nodig is voor de implementatie van het aanspreekpunt bij gemeenten. In subparagraaf 4.4.3 is tot slot gekeken in hoeverre de oplossingen voor gegevensuitwisseling uitvoerbaar zijn.

4.4.1. Vragen van ouders

Om een indruk te krijgen van het soort vragen van ouders is hieronder de top 5 van meest gestelde vragen over het financieel herstel⁶⁰ opgenomen:⁶¹

- Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?
- Ik heb mij aangemeld voor herbeoordeling, wanneer hoor ik iets?
- Ik wil mij aanmelden voor herbeoordeling van kot?
- Vervolgstappen aanmelden voor herbeoordeling van kot?
- In gebreke stellen?

Het is overigens de ervaring van gemeenten met betrekking tot bovenstaande vragen dat juist ouders, die niet door de eerste toets zijn gekomen, veel vragen hebben over het vervolg. Dit is een grote groep van ruim 19 duizend ouders.⁶² In de fiche voor het aanspreekpunt is opgenomen dat alleen gedupeerde ouders in aanmerking komen voor een aanspreekpunt. Dit onderscheid is lastig uitlegbaar (zowel aan ouders als aan mensen in de uitvoering); ook ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen hebben vragen. Waar kunnen deze ouders zonder aanspreekpunt dan terecht voor hun vragen?

Een belangrijke reden voor ouders om een vraag te stellen ontstaat op het moment dat het proces niet verloopt zoals gepland/gewenst/gehoopt (ook wel unhappy flow). In het huidige proces zit heel veel unhappy flow: onduidelijkheid, ontevredenheid, (langer dan verwachte) wachttijden zijn allemaal voorbeelden van unhappy flow en redenen voor ouders om vragen te stellen over de hersteloperatie. Minder unhappy flow betekent ook minder vragen van ouders.

⁶⁰ Er worden ook veel vragen gesteld over nog niet bestaande regelingen zoals de kindregeling, de regeling voor ex-partners en regelingen voor gedupeerden van andere toeslagen (HKZ).

⁶¹ Dit komt naar voren uit de logging van meest gestelde vragen bij het serviceteam van UHT voor de periode van 1 december 2021 tot en met medio februari 2022.

⁶² Het gaat om de persona's Fajah, Faith en Fieke.

Uit onderzoek van Motivaction⁶³ blijkt dat 59 procent van de ouders op *ten minste* één onderwerp nog grote of hele grote problemen ervaart. Voor de haalbaarheidstoets van UHT en deze uitvoeringstoets is daarom het percentage van (afgerond) 60% gehanteerd als het percentage ouders dat mogelijk behoefte heeft aan een aanspreekpunt.⁶⁴ Als we rekenen met 60% dan komt dit uit op ruim 9.000 ouders die nu wachten op een IB met behoefte aan een aanspreekpunt en ongeveer 2.100 ouders die in de toekomst een aanspreekpunt zullen willen.⁶⁵

De impact van een aanspreekpunt hangt voor een deel samen met het aantal ouders dat een aanspreekpunt wil, maar meer nog van het aantal vragen dat wordt gesteld. Het is echter heel complex om een goede schatting te maken van het aantal vragen dat ouders aan het aanspreekpunt gaan stellen. Wel is een inschatting gemaakt van de mate waarin het aantal vragen toe of af gaan nemen als ouders een aanspreekpunt krijgen. In de volgende tabel is dit naast elkaar gezet.

⁶³ Motivaction (2021), *Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag*.

⁶⁴ Het is lastig om te beoordelen of 60% een reële schatting is van het percentage ouders dat behoefte heeft aan een aanspreekpunt. Er zijn redenen waarom dit percentage hoger uit kan vallen (gegeven de huidige (nog relatief beperkte) informatievoorziening aan ouders zullen veel meer ouders vragen hebben, bv. over wanneer ze aan de beurt zijn). Er zijn ook redenen waarom dit percentage lager uit kan vallen (als het financieel herstel volgens het herijkte proces verloopt dan is het de verwachting dat ouders door de extra aandacht en betere informatievoorziening weer veel minder vragen zullen hebben dan nu het geval is). Bij gebrek aan betere inzichten is voor de basisberekening uitgegaan van 60%.

⁶⁵ Voor de berekening is uitgegaan van de persona's Giulia & Hannah (5.990 ouders) + Ise (9.269 ouders) * 60% die aanspreekpunt wil ≈ 9.100 ouders. In aanvulling daarop is het de verwachting dat een deel van de nieuwe instroom (persona Alaïa) en een deel van de ouders die wachten op de eerste toets (Evi) in de toekomst ook behoefte zal hebben aan een aanspreekpunt (ruim dan 2.100 ouders).

Tabel 4.1: Stijging / daling vragen ouders aanspreekpunt

Situatie	Wijziging	Aantal vragen?	Impact?
Ouder ontvangt al wel brede ondersteuning van gemeente ^{b)}	Deel vragen komt nu ook al bij gemeente terecht	Geen verschil aantal vragen	Mogelijk wel tijdsbesparing (door betere informatiepositie)
	Deel vragen wordt nu aan UHT gesteld en straks aan aanspreekpunt	Stijging aantal vragen ^{a)}	Extra tijdsbesteding
Ouder ontvangt (nog) geen brede ondersteuning van gemeente ^{b)}	Deel vragen wordt nu aan UHT gesteld en straks aan aanspreekpunt	Stijging aantal vragen ^{a)}	Extra tijdsbesteding. Bijeffect: meer brede ondersteuning door gemeente? ^{b)}
Overig	Meer / betere communicatie over aanspreekpunt	Stijging aantal vragen	Extra tijdsbesteding
	Beter (herijkt) proces en voorkomen unhappy flow	Daling aantal vragen	Tijdsbesparing
	Wijziging proces (rework)	Stijging aantal vragen	Extra tijdsbesteding

a) Voor gemeenten betekent dit een stijging van het aantal vragen, voor UHT een even grote daling van het aantal vragen.

b) Er is niet bekend of het al wel of nog niet ontvangen van brede ondersteuning door de gemeente invloed heeft op het percentage ouders dat een aanspreekpunt bij de gemeente wil.

c) Gemeenten hebben aangegeven dat bij ouders die een aanspreekpunt willen én nog geen brede ondersteuning ontvangen van de gemeente ook nadrukkelijk gekeken zal worden of de ouders - naast de wens voor een aanspreekpunt – ook nog andere hulpvragen heeft. Dat kan er mogelijk toe leiden dat meer ouders brede ondersteuning van de gemeente gaan ontvangen.

4.4.2. Implementatie aanspreekpunt

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan de rol van aanspreekpunt. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Instrueren / opleiden hulpverleners;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie over aanspreekpunt.

In het navolgende worden de verschillende stappen nader uitgewerkt.

Instrueren / opleiden hulpverleners

In de projectfiche over het aanspreekpunt is het volgende uitgangspunt opgenomen: 'Als de gedupeerde al brede ondersteuning ontvangt via de gemeente, kan de huidige contactpersoon (*van de ouder*) bij de gemeente de rol van aanspreekpunt vervullen.' Dat betekent dat alle bestaande hulpverleners binnen gemeenten, die nu brede ondersteuning bieden aan mogelijk gedupeerde ouders de rol van aanspreekpunt gaan vervullen.⁶⁶ Gemeenten hebben de brede ondersteuning voor mogelijk gedupeerde ouders op verschillende manieren ingericht. Enerzijds zijn er gemeenten die speciale KOT-teams hebben voor de brede ondersteuning aan mogelijk gedupeerde mensen. Anderzijds zijn er gemeenten die de brede ondersteuning aan mogelijk gedupeerde mensen hebben ingericht in de staande organisatie in het sociaal domein. In het eerste geval zijn er relatief weinig hulpverleners die relatief veel mogelijk gedupeerde ouders bijstaan, in het laatste geval zijn er relatief veel hulpverleners binnen de gemeente die soms maar één of enkele mogelijk gedupeerde ouder(s) bijstaan. Dat heeft ook invloed op de te maken kosten voor het instrueren / opleiden van medewerkers.⁶⁷

Het aanspreekpunt moet in staat zijn om vragen van gedupeerde ouders te beantwoorden. Hiervoor is het nodig dat het aanspreekpunt goed op de hoogte is van het proces van financieel herstel, beschikt over actuele informatie van de ouder, goed de beschikbare informatie (en bv. verstuurd beschikking en brieven) kan duiden en ook goed weet wat zijn/haar rol wel en niet is (het aanspreekpunt kan geen tot in zeer beperkte mate toezeggingen doen over activiteiten van UHT⁶⁸ of over de snelheid van het proces van financieel herstel). Dit zijn allemaal elementen die

⁶⁶ Een alternatieve oplossingsrichting voor het beleggen van de rol van aanspreekpunt bij alle hulpverleners is het centraliseren van deze rol door per gemeente één of enkele medewerkers aan te wijzen als aanspreekpunt. Voor ouders die al een brede ondersteuning van de gemeente ontvangen, is dit een suboptimale oplossing omdat de ouder dan niet het voordeel heeft van een laagdrempelig aanspreekpunt bij de gemeente met wie de ouder al contact heeft. Het is dan ook de vraag wat de meerwaarde is van een (minder persoonlijke) gemeentelijke servicedesks ten opzichte van een (minder persoonlijke) servicedesk bij UHT. Dit is mogelijk wel een oplossing voor ouders die alleen een aanspreekpunt willen bij de gemeente en verder geen brede ondersteuning voor de gemeente. Voor de analyse zijn wij er nu vanuit gegaan dat alle hulpverleners de rol van aanspreekpunt gaan vervullen.

⁶⁷ Gemeenten hebben bewust gekozen voor een bepaalde inrichting van de brede ondersteuning aan ouders. Het eventueel aanpassen van deze inrichting vanwege de (kosten voor de) rol van aanspreekpunt heeft veel te grote impact op de hulpverlening op de ouder. Gemeenten hebben aangegeven dat aanpassing van de inrichting van de brede ondersteuning geen reëel alternatief is.

⁶⁸ Het aanspreekpunt kan wel verzoeken doorgeven aan UHT (de ouder wil graag de brief nog een keer ontvangen), maar kan natuurlijk geen gerichte opdrachten geven aan UHT. Voor dergelijke afspraken is het dan eigenlijk nodig om met een soort van *service level agreements* te gaan werken (als de ouder een brief nog een keer wil ontvangen, dan zorgt UHT ervoor dat deze binnen 2 dagen opnieuw wordt verstuurd).

meegenomen moeten worden bij het instrueren / opleiden van hulpverleners om invulling te kunnen geven aan de rol van aanspreekpunt.

Een risico is dat het aanspreekpunt een soort 'kop van jut' wordt voor de gedupeerde ouder als bepaalde zaken niet goed gaan in het proces van financieel herstel en de ouder (al dan niet terecht) zijn/haar ontevredenheid daarover kenbaar maakt. In beginsel zijn de hulpverleners van de gemeente goed in staat om hier mee om te gaan, al moet dit wel als aandachtspunt worden meegenomen bij de instructie van het aanspreekpunt.

Gemeenten hebben ook aangegeven dat het essentieel is dat de hulpverlener naast de ouder kan staan. Daarmee wordt de rol van aanspreekpunt wel op een iets andere manier ingevuld dan de rol bij een klassiek frontoffice (een frontoffice-medewerker opereert in beginsel altijd namens de organisatie). Het naast de ouder staan moet overigens niet als vanzelfsprekend worden gezien, dit verdient ook aandacht bij de instructies en ook nadat deze oplossingsrichting is geïmplementeerd. De raming voor de instructie van de hulpverleners voor alle nieuwe rollen is in hoofdstuk 5 opgenomen. Daarnaast moeten deze instructies ook worden voorbereid; hier ligt een gezamenlijke actie van UHT en VNG voor de hand. De kosten hiervoor zijn meegenomen onder de raming van de kosten voor implementatieondersteuning bij de operationele samenwerking.

Inrichten gegevensuitwisseling

Gemeenten willen naast de ouder staan en hebben ook aangegeven dat zij niet over meer informatie willen beschikken dan de informatie waarover de ouder kan beschikken. Als dat wel het geval is, dan zal dat tot veel extra vragen van gedupeerde ouders leiden in de hoop dat het aanspreekpunt 'al iets heeft gehoord'. Dit betekent dat de informatievoorziening richting de ouder ook op orde moet zijn.

Gewenste vervolgactie: Het is van belang dat ouders die zich hebben aangemeld voor financieel herstel goede toegang krijgen tot hun persoonlijke informatie in de vorm van een webportaal voor de ouders.

Om de rol van aanspreekpunt op een adequate manier in te kunnen vullen is het van belang dat het aanspreekpunt over actuele informatie beschikt. In tabel 3.2 in paragraaf 3.3.4 is aangegeven welke informatie UHT op welke manieren beschikbaar kan stellen aan de gemeente. In deze subparagraaf zijn de belangrijkste uitkomsten naast elkaar gezet.

UHT heeft aangegeven persoonsgegevens en statusinformatie met een dagelijkse update op drie verschillende manieren aan te kunnen leveren aan gemeenten.

1. Bestandslevering door UHT + viewer door VNG of UHT;
2. API door UHT + viewer door VNG;
3. Dashboard door UHT.

Een serieus issue bij alle bovengenoemde alternatieven is dat er geen sluitende manier is met een volwaardige ICT-oplossing om op een redelijk korte termijn de privacygevoelige persoonsgegevens en statusinformatie van de UHT bij de hulpverlener (die fungeert als aanspreekpunt) te krijgen. Een oplossing met lijstwerk, waarbij de contactpersoon binnen de gemeente dagelijks de geüpdatete informatie handmatig doorzet naar de hulpverlener die aanspreekpunt is, is niet uitvoerbaar voor gemeenten. In bijlage D is een meer gedetailleerde analyse gemaakt van de verschillende alternatieven en de aandachtspunten en issues met betrekking tot de uitvoerbaarheid.

Voor inhoudelijke informatie of dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen en conclusies kan het aanspreekpunt telefonisch contact opnemen met een nog op te zetten gemeentedesk bij UTH. Het is technisch gezien niet haalbaar voor UHT om deze informatie via een vorm van gestructureerde gegevensuitwisseling met gemeenten te delen.

Los van het niet kunnen beschikken over persoonsgegevens en statusinformatie is ook nog een aandachtspunt dat UHT geen (status)informatie kan leveren over de meest gestelde vraag, namelijk “Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?” Op de pagina ‘Planning herstel’ van de website over het herstel van de toeslagen is hier summiere informatie te vinden.⁶⁹ Deze meest gestelde vraag kan het aanspreekpunt na de herijking dan ook niet kan beantwoorden.

Communicatie over aanspreekpunt

In het herijkte proces krijgen gedupeerde ouders in het uitslaggesprek van de eerste toets door een UHT’er de mogelijkheid voor een aanspreekpunt. Ook gedupeerde ouders die eerder een eerste toets hebben gehad en nu wachten op een integrale beoordeling krijgen de mogelijkheid voor een aanspreekpunt (via rework). Hierbij is het volgende van belang. Als een ouder de mogelijkheid krijgt voor een aanspreekpunt dan schept dat bepaalde verwachtingen bij de ouder. Een ouder zal – logischerwijs – verwachten dat het aanspreekpunt dan zijn/haar vragen kan beantwoorden; iets wat

⁶⁹ Zie <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/planning-herstel/>. Bij raadpleging van deze webpagina op 17 april 2022 werden alleen verwachtingen uitgesproken voor ouders die zich hadden aangemeld van oktober tot en met 22 december 2020 (verwachte maand van de start van de integrale behandeling in maart, april of mei 2022).

een ouder vanzelfsprekend ook zal waarderen. Het is echter de vraag of deze verwachtingen ook maar enigszins waargemaakt kunnen worden. Veel van de vragen van ouders kan het aanspreekpunt namelijk niet beantwoorden. Dat zal al snel tot teleurstelling leiden bij de ouder, waarmee het vertrouwen van ouder nog een keer een nieuwe deuk krijgt. Het is daarom maar zeer de vraag of het aanspreekpunt daadwerkelijk tot een verbetering leidt voor de gedupeerde ouders.

4.4.3. Beschouwing en conclusie

In paragraaf 4.4 is gekeken naar de uitvoeringsconsequenties van het aanspreekpunt voor gemeenten. Op het eerste gezicht is het aanspreekpunt een sympathiek idee. Bij nadere beschouwing is het echter de vraag of gedupeerde ouders echt geholpen zijn met een aanspreekpunt bij de gemeente. Een ouder heeft niet zozeer behoefte om vragen aan een aanspreekpunt te stellen, een ouder heeft vooral behoefte om antwoorden te krijgen op zijn/haar vragen. Doel en middel lopen hier door elkaar heen. Het doel zou moeten zijn om ervoor te zorgen dat de ouder (sneller/beter) antwoorden krijgt op zijn/haar vragen. Het aanspreekpunt is daarvoor een mogelijk middel.

De meerwaarde van een aanspreekpunt is in het bijzonder afhankelijk van de mate waarin het aanspreekpunt ook daadwerkelijk vragen van de ouders kan beantwoorden. Dit is op haar beurt weer afhankelijk van de informatie waarover het aanspreekpunt beschikt. Uit de verkenning tussen UHT en VNG van de afgelopen periode zijn verschillende voor UHT haalbare oplossingen voor gegevensuitwisseling naar voren gekomen. De beoogde oplossing voor het delen van persoonsgegevens en statusinformatie zorgt ervoor dat iedere gemeente dagelijks een update (lijst) krijgt met actuele persoonsgegevens en statusinformatie van gedupeerde ouders die een aanspreekpunt willen. Het is voor gemeenten echter niet uitvoerbaar om deze informatie op een privacy vriendelijke manier iedere dag opnieuw bij de juiste hulpverlener te krijgen (uiteraard moet het aanspreekpunt alleen beschikken over informatie van ouders voor wie hij/zij aanspreekpunt is). Daarnaast kan inhoudelijke of dossier-specifieke informatie alleen telefonisch (via de gemeentedesk) worden gedeeld met het aanspreekpunt. En informatie over één van de meest gestelde vragen 'Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?' kan in het geheel niet worden beantwoord.

Als een ouder de mogelijkheid voor een aanspreekpunt krijgt dan schept dat bepaalde verwachtingen bij de ouder. Een ouder zal – logischerwijs – verwachten dat het aanspreekpunt dan zijn/haar vragen kan beantwoorden; iets wat een ouder vanzelfsprekend ook zal waarderen. Het is echter de vraag of deze verwachtingen ook maar enigszins waargemaakt kunnen worden. Veel van de vragen van ouders kan het aanspreekpunt namelijk niet beantwoorden. Dat zal al snel tot

teleurstelling leiden bij de ouder, waarmee het vertrouwen van ouder nog een keer een nieuwe deuk krijgt.

Per saldo kan het aanspreekpunt met de voorgestelde gegevensuitwisseling dus maar een klein deel van de vragen van de ouder direct beantwoorden. Het aanspreekpunt zal dan ook vaak het antwoord 'dat weet ik niet' of 'daarvoor moet u contact opnemen met UHT' moeten geven. Een adequate invulling van de rol van aanspreekpunt (die wel vragen van ouders kan beantwoorden) is voor hulpverleners daarom ook niet uitvoerbaar; het aanspreekpunt beschikt over te beperkte informatie om direct antwoorden te kunnen geven op vragen van ouders.

De rol van aanspreekpunt voor de hersteloperatie is voor gemeenten niet uitvoerbaar.

Het op een adequate manier invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van een aanspreekpunt is voor gemeenten niet uitvoerbaar. Ook een iets andere invulling van de oplossingsrichting met een aanspreekpunt light, een contactpersoon, een coördinator, een persoonlijke ondersteuner of welke rol dan ook namens de gehele hersteloperatie is niet uitvoerbaar vanwege dezelfde redenen waarom een aanspreekpunt niet uitvoerbaar is.

Het is vanwege het bovenstaande van belang dat er duidelijk(er) wordt gecommuniceerd naar de ouders over welke vragen zij waar kunnen stellen. Ouders die geen brede ondersteuning van de gemeente krijgen dienen zich voor vragen over de hersteloperatie in beginsel te wenden tot UHT en niet tot de gemeente.

Randvoorwaarde: Het is van belang om duidelijk aan ouders te communiceren dat ouders voor vragen over financieel herstel contact kunnen opnemen met UHT en voor vragen over brede ondersteuning contact kunnen opnemen met hun gemeente. Deze vraaggeleiding moet ook worden opgenomen in de te verstrekken informatiepakketten.

Het doel om ervoor te zorgen dat de ouder (sneller/beter) antwoorden krijgt op zijn/haar vragen kan op verschillende manieren worden ingevuld. Met de herijking van de hersteloperatie is er veel meer aandacht voor communicatie met ouders en worden bijvoorbeeld informatiepakketten verstrekt aan ouders. Eerder is al de aanvullende gewenste vervolgactie opgenomen van een webportaal voor ouders die er ook aan kan bijdragen dat ouders sneller / beter antwoorden krijgen op hun vragen.

Los van het bovenstaande zorgt de betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten er ook voor dat er beter zicht is op hoe processen bij UHT en gemeenten werken. Hierdoor zijn zowel gemeenten als UHT na de herijking beter in staat om meer generieke vragen van ouders te beantwoorden.

4.5. Ervaringsdeskundige

De inzet van een ervaringsdeskundige is nieuw in het herijkte proces. Een ouder kan aan UHT of aan de hulpverlener vanuit de gemeente aangeven behoefte te hebben aan ondersteuning door een ervaringsdeskundige. Ook kan de hulpverlener zelf signaleren dat dit een goed idee kan zijn en dit voorstel aan de ouder doen.

Geduceerde ouders kunnen als ervaringsdeskundige andere geduceerden ondersteunen, zowel in het proces bij UHT, als bij gemeenten. Een ervaringsdeskundige is daarmee meer dan een lotgenoot. Het verschil zit in de volgende aspecten, een ervaringsdeskundige:

- Heeft het hele proces van financieel herstel zelf al doorlopen;
- Heeft inmiddels (emotionele) afstand van het eigen doorlopen proces;
- Het een gerichte training als ervaringsdeskundige achter de rug.

In de hersteloperatie kunnen ervaringsdeskundigen verschillende rollen hebben:

- Een (expert) rol op bijeenkomsten van lotgenoten;
- Individuele hulp aan een ouder als vorm van algemene ondersteuning;
- Gerichte individuele ondersteuning in proces van financieel herstel, bijvoorbeeld in ondersteuning van de ouder in het (twee of) driegesprek.

Na een landelijke aanbesteding heeft BOinK een pool van ervaringsdeskundigen⁷⁰ opgezet, die beschikbaar zijn voor bovenstaande ondersteuning. Als een ouder aangeeft behoefte aan ondersteuning van een ervaringsdeskundige te hebben dan kan de hulpverlener van de gemeente doorverwijzen naar deze pool van BOinK. Daarnaast kan de gemeente BOinK zelf benaderen als zij een ervaringsdeskundige willen betrekken bij bijvoorbeeld een lotgenotenbijeenkomst. Gemeenten kunnen ook lokaal initiatief nemen om ervaringsdeskundigen in te zetten.

UHT gaat er op dit moment vanuit dat 20% van de ouders behoefte heeft aan ondersteuning van een ervaringsdeskundige. De huidige pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat zoveel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd. Een enkele gemeente heeft zelf ervaring met de inzet van een ervaringsdeskundige, maar ook dit gaat om een handvol ervaringsdeskundigen.

⁷⁰ Medio februari 2022 is deze opdracht gestart. Eind maart 2022 zaten er 16 getrainde ervaringsdeskundigen in deze pool.

4.5.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

In de huidige situatie is er maar een beperkt aantal gemeenten dat heeft gewerkt met een (eigen) ervaringsdeskundige. Deze gemeenten hebben allemaal een positieve indruk. Het is een goede aanvulling op de ondersteuning van de hulpverlener vanuit de gemeente. De ervaringsdeskundige kan laagdrempelig aan de slag met de ouder en kan helpen om meer rust en vertrouwen te geven aan deze ouder. Wel zien zij dat er nog weinig ervaringsdeskundigen zijn, die al voldoende afstand hebben van het eigen proces.

Gemeenten, die nog niet met een ervaringsdeskundige hebben gewerkt, zijn voorzichtig positief en zien de meerwaarde voor de ouder. Zij plaatsen wel een aantal kanttekeningen. Het herstelproces is relatief nieuw, zijn er wel voldoende ervaringsdeskundigen beschikbaar die voldoende afstand hebben van hun eigen proces? Belangrijk is dat er goede ervaringsdeskundigen beschikbaar zijn, die de ouder kunnen ondersteunen ook al heeft die andere behoeften of maakt die keuzes die zij zelf niet zouden maken.

Veel gemeenten wil de ervaringsdeskundige vraaggericht inzetten (passief aanbod). Een ander deel wil de ervaringsdeskundige actief aanbieden aan ouders die zulke ondersteuning goed kunnen gebruiken.

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- Naast de 1-op-1 rol van ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld bij een driegesprek, is er ook behoefte aan hun bijdrage aan lotgenotenbijeenkomsten. Is hier ook capaciteit voor beschikbaar vanuit de pool van BOinK?
- De behoefte aan ervaringsdeskundigen kan hoog zijn. Maak in de communicatie duidelijk verschil tussen het zijn van een lotgenoot en een ervaringsdeskundige.
- De druk op de ervaringsdeskundigen kan hoog worden, is er voldoende aandacht aan de begeleiding van de ervaringsdeskundige zelf en aan goed verwachtingsmanagement bij de werving?
- Houdt bij de protocollen / checklist voor de driegesprekken rekening met de rolverdeling tussen de hulpverlener van de gemeente, de PZB'er of UHT'er en de ervaringsdeskundige.

4.5.2. Implementatie ervaringsdeskundige

De voorbereiden die gemeenten moeten treffen om de inzet van een ervaringsdeskundige te kunnen uitvoeren zijn beperkt. De hulpverleners moeten worden geïnstrueerd over de beschikbaarheid van ervaringsdeskundigen en over het signaleren van deze behoefte bij ouders.

Bij het communiceren van de beschikbaarheid en de mogelijke rol van een ervaringsdeskundige aan ouders is het belangrijk dat UHT en elke gemeente rekening houden met de beschikbare capaciteit van de pool van ervaringsdeskundigen. Hiervoor is goede afstemming met BOinK nodig.

4.5.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de inzet van ervaringsdeskundigen meerwaarde kan hebben voor ouders en dat het uitvoerbaar is om te implementeren. De huidige pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat veel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd.

Om teleurstellingen te voorkomen is het wel belangrijk om als hulpverleners goed zicht te hebben op de beschikbare capaciteit van ervaringsdeskundigen en hun mogelijke rollen en alleen vraaggericht inzetten.

4.6. Operationele samenwerking

Goede samenwerking tussen gemeenten en UHT is essentieel om de grotere rol van gemeenten in het proces van financieel herstel goed in te kunnen vullen. De oplossingen die zijn uitgewerkt om de samenwerking op operationeel niveau te verbeteren zijn opgenomen in paragraaf 3.4.

Deze oplossingen worden nog verder uitgewerkt en zijn (nog) niet getoetst bij de gemeentelijke uitvoerders. Wel kunnen hier alvast algemene aandachtspunten worden meegenomen die uit de interviews naar voren kwamen over de huidige samenwerking. De impact en uitvoerbaarheid is op dit moment binnen de VNG getoetst.

4.6.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

In de huidige situatie is het contact tussen hulpverleners vanuit de gemeente en UHT beperkt tot het contact met het serviceteam, bij urgentie met het acute hulpteam en rond de integrale beoordeling met een PZB'er.

Hulpverleners zijn het meest positief over het contact en de samenwerking met de PZB'ers. Wel is de ervaring dat PZB'ers sinds de zomer van 2021 minder tijd hebben voor dit contact. De ervaring leert dat goed contact van de ouder en hulpverlener met de PZB'er helpt bij het herstel van het vertrouwen.

In paragraaf 4.2 kwamen de aandachtspunten bij urgentie al aan bod. De meeste impact op de brede ondersteuning heeft momenteel het contact met het serviceteam door de ouder en/of hulpverlener. Hoe beter bereikbaar het serviceteam is en hoe beter de communicatie, hoe minder inzet de hulpverlener hoeft te doen aan 'wachttijdbegeleiding' van de ouder.

Aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn:

- Er lijkt in enkele situaties weinig inzicht te zijn binnen UHT voor de mogelijkheden die gemeentelijke uitvoerder hebben. Als voorbeeld werd genoemd het acuut regelen van huisvesting voor een ouder die nog niet vastgesteld gedupeerd is.
- Hulpverleners kunnen niet aan ouders uitleggen, waarom UHT niet kan aangeven wanneer zij aan de beurt zijn voor een integrale beoordeling.
- Bij sommige ouders lijkt de informatiepositie van UHT niet volledig te zijn. Een aantal gemeenten heeft aan UHT aangeboden om in deze complexe casussen de ouders te kunnen helpen met het zelf verzamelen van de relevante informatie. Zij verwachten dat hiermee de PZB'ers kunnen worden ontlast en meer beoordelingen kunnen uitvoeren. Hier is nog geen gebruik van gemaakt.
- Door de herijking zijn nieuwe en gewijzigde processen in de uitvoering bij gemeenten nodig. Vooral gemeenten met relatief minder gedupeerde ouders verwachten ondersteuning te kunnen gebruiken bij de implementatie en tijdens de start van de herijkte processen.

4.6.2. Implementatie operationele samenwerking

Om de beoogde oplossingen voor operationele samenwerking te kunnen implementeren is het volgende proces nodig bij VNG: het opstellen van een plan om implementatiemanagers beschikbaar stellen met als taak om de oplossingen uit te werken, in te richten en uit te voeren.

De meeste voorbereiding voor de opgenomen oplossingen ligt bij de VNG, namens de gemeenten. Vanuit de VNG is capaciteit (incidenteel en structureel) nodig voor:

- Incidenteel: gezamenlijk uitwerken van de oplossingen door UHT en VNG, met inbreng vanuit de uitvoerders bij gemeenten. Opleveren van concept werkinstructies aan gemeenten voor de nieuwe en gewijzigde processen door de herijking.
- Inrichten (incidenteel) en bemensen (structureel) van het operationeel samenwerkingsbureau, met goede taakverdeling en heldere verantwoordelijkheden.
- Opleveren en beheren van heldere informatie (handreikingen), communicatiemateriaal, de FAQ, de webinars en het trainingsprogramma door UHT en VNG.
- Trainers beschikbaar stellen voor het geven van de training en mensen om de webinars te geven en beheerder voor de community en FAQ.

- Logistieke voorbereiding voor trainingen, webinars, de gezamenlijke community en FAQ en het beschikbaar stellen van de benodigde middelen (locatie, apparatuur, etc.).
- Training geven aan en webinars houden met de hulpverleners en stakeholders binnen gemeenten.
- Inzet als sparringpartner voor gemeenten bij het versterken van kennis en kunde over de herijking van de hersteloperatie. Aangevuld door het organiseren van regiobijeenkomsten, besprekingen, etc.

De impact voor de individuele gemeenten bestaat uit:

- Training volgen voor alle hulpverleners (verwachte inspanning per hulpverlener nog onbekend);
- Kennis op peil houden en uitwisselen door deel te nemen aan webinars, de gezamenlijke community en het gebruiken van de FAQ door de hulpverleners (verwachte inspanning per hulpverlener nog onbekend);
- *Up to date* houden van de lijst met contactpersonen vanuit gemeenten.
- Voor gemeenten met veel gedupeerden: capaciteit leveren voor de regionale mobiele brigade van hulpverleners.

4.6.3. Beschouwing en conclusie

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de verbetering van de operationele samenwerking gaat helpen om betere dienstverlening aan de ouders te geven haalbaar is om te implementeren. Om dit te bereiken is vanuit de VNG zowel incidentele als structurele capaciteit nodig om dit te faciliteren. Ook bij individuele gemeenten is hiervoor capaciteit nodig. De benodigde capaciteit kan na verdere uitwerking van de oplossingen worden geraamd.

4.7. Oplossingen voor eerder aangemelde ouders (rework)

Het herijkte proces gaat ook gelden voor de al eerder aangemelde personen. 'Rework' zijn de activiteiten die nodig zijn voor personen die niet automatisch op de goede plek in het proces instromen. De door UHT voorgestelde oplossingen, zoals beschreven in paragraaf 3.2, zijn:

1. Informatiepakket, specifiek gericht op de fase waarin de ouder zich bevindt.
2. Duidingsgesprek, een aangepast versie van het nieuwe uitslaggesprek.
3. Versnelde / maatwerk Integrale beoordeling (IB) voor de groep 'evident geen recht'.
4. Telefoongesprek 'Afronden na € 30.000' voor ouders voor wie de IB naar verwachting niet zal leiden tot een uitkering van meer compensatie dan 30K.

In dit hoofdstuk geven we allereerst de belangrijkste aandachtspunten vanuit de gemeentelijke uitvoering over deze groep mee. Daarna beschrijven we de impact voor gemeenten aan de hand van de verschillende persona's. Wij eindigen met de randvoorwaarden en gewenste vervolgacties en de risico's die het rework met zich meebrengt.

4.7.1. Huidige situatie en aandachtspunten vanuit gemeentelijke uitvoering

De hulpverleners die vanuit de gemeenten brede ondersteuning leveren hebben alle groepen ouders in hun caseload. Ook bij hen bestaat de grootste groep uit ouders die wachten op de integrale beoordeling. Uit de gesprekken met deze uitvoeringsprofessionals blijkt dat ook bij hen ongeveer de helft wel en de helft geen toekenning van de Catshuisregeling ontvangen heeft ('niet door de eerste toets is gekomen').

Alle ouders die dat nodig hebben kunnen brede ondersteuning krijgen. Met hen wordt een plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd. Op een aantal aspecten maakt het uit of iemand vastgesteld gedupeerd is of (nog) niet. Zo kunnen gedupeerde ouders met huisvestingsproblemen met urgentie geholpen worden en verschilt de aanpak van private schulden voor gedupeerden en niet-gedupeerden. De schuldenaanpak wordt naar verwachting steeds belangrijker omdat de huidige financiële en energiecrisis het risico op financiële problemen en toename van schulden bij ouders vergroot.

In grote lijnen is het beeld dat uit de interviews naar voren komt dat er nog een belangrijk verschil is tussen ouders die vastgesteld gedupeerd zijn en ouders waarvoor dit nog niet definitief is vastgesteld. In beide groepen kunnen nog veel andere problemen spelen, maar gedupeerde ouders hebben eindelijk erkenning en kunnen beter beginnen met emotioneel herstel en de andere problemen. Ouders die nog in onzekerheid zitten, hebben daardoor extra stress. Van emotioneel herstel is geen enkele sprake. In deze groep komen de hulpverleners grote problemen tegen. Tijdens de wachttijd op de integrale beoordeling en door de onzekerheid staan deze ouders en gezinnen in de pauzestand. Met als risico dat problemen toenemen en zij in een neerwaartse spiraal terecht komen. Zij kunnen zelf pas echt aan de slag met emotioneel herstel en aanpak van andere problemen als er definitief duidelijkheid komt, merken hun hulpverleners bij deze groep.

Vanuit de brede ondersteuning gezien is sneller duidelijkheid over gedupeerdheid, met name voor ouders 'die de eerste toets niet hebben gehaald' het allerbelangrijkste onderdeel van het herijkingsproces. Vanuit hun ondersteunende rol merken zij dat voor (emotioneel) herstel en weer oppakken van het leven duidelijkheid en erkenning het belangrijkste zijn. Het vaststellen van de hoogte van financiële compensatie kan later bij afronding van de integrale beoordeling.

Vanuit de gemeentelijke uitvoering zijn er extra zorgen over twee subgroepen:

- Ouders die KOT ontvingen in de periode 2005-2011. UHT lijkt niet alle informatie over deze groep in de informatiesystemen te hebben;⁷¹
- Ouders die de kinderopvangorganisatie gemachtigd hebben om KOT aan te vragen.

4.7.2. Impact op de uitvoering bij gemeenten

Op dit moment is de gemeentelijke uitvoering vooral bezig met brede ondersteuning aan ouders die daar behoefte aan hebben. Naast de ondersteuning vanuit het plan van aanpak, gaat er veel tijd zitten in 'wachtijdbegleiding'. De meeste wachtijdbegleiding zit momenteel bij de ouders die geen toekenning van de Catshuisregeling hebben gekregen en wachten op de IB.

Voor de gemeentelijke uitvoering heeft rework invloed op:

1. Een mogelijke stijging van het aantal ouders met behoefte aan brede ondersteuning;
2. Een eerdere doorstroom van niet-gedupeerde ouders naar reguliere ondersteuning;
3. Gerichtere hulpaanbod voor ouders die definitief duidelijkheid hebben (gedupeerd/niet gedupeerd), bijvoorbeeld bij de start van de private schuldenaanpak of rond huisvesting;
4. En op de behoefte aan nieuwe taken, zoals het driegesprek of de rol van aanspreekpunt voor gedupeerde ouders in het herijkte proces.

De hoogte van de impact hangt af van de gekozen oplossing per doelgroep, het moment waarop het rework plaatsvindt, de verwachte aantallen en de gevolgen voor IB-wachttijden van de ouders. Per persona gaan we in op de impact.

Voor de groep wachtend op de eerste toets (Evi en Bobbi) verandert er weinig door rework en is de impact op gemeenten verwaarloosbaar.

Voor de groep die wacht op IB en niet door de eerste toets is gekomen (Fajah, Faith en Fieke, ruim 19 duizend ouders) is het vooral van belang dat ze eerder duidelijkheid krijgen of ze definitief wel of niet gedupeerd zijn. De ervaring is dat als ouders contact hebben met UHT dit ook regelmatig leidt tot extra vragen bij de hulpverleners. Voor hen is echter alleen een duidingsgesprek voorzien en zij blijven in de wachtrij voor de IB. De groep ouders met een eerste toets voor 1 september 2021 wordt hier actief door UHT voor benaderd, terwijl de ouders met een eerste toets na die datum in

⁷¹ Bron: Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 704: *Derde Voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag, bijlage BCG-rapport 'Doorlichting UHT', september 2020*
https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2020Z17495&did=2020D37812

een brief een (passief) aanbod krijgen voor een duidingsgesprek. Dit leidt er mogelijk toe dat meer ouders zich aanmelden voor brede ondersteuning en dat deze ouders tijdelijk minder vragen hebben aan hulpverleners van gemeenten. Het duidingsgesprek zorgt er niet voor dat deze ouders eerder duidelijkheid krijgen over hun gedupeerdheid, waardoor er voor deze groep geen versnelling op gaat treden. De bestaande brede ondersteuning en wachttijdbegeleiding blijft daarmee voor deze groep en zal naar verwachting nog lang blijven duren, door het forse aantal ouders dat in de wachtrij voor de IB blijft en pas na afronding van de IB duidelijkheid krijgt.

Met de groep wachtend op IB en erkend gedupeerd wordt allemaal contact opgenomen. Giulia en Hannah krijgen een telefoongesprek 'Afronden na € 30.000'. Hannah krijgt al brede ondersteuning vanuit de gemeente en hiervoor zal de impact beperkt zijn. Mogelijk melden meer mensen zoals Giulia zich aan voor brede ondersteuning vanuit de gemeente (in Q3 2022). Ise en Demi krijgen een duidingsgesprek (Q3 2022) en blijven in de wachtrij voor de IB. Demi is urgent en als eerste aan de beurt. De impact voor de gemeente is beperkt, mogelijk iets minder wachttijdbegeleiding door minder onduidelijkheid voor ouders na het duidingsgesprek.

Vanuit de groep ouders waarvan de IB net is gestart of al afgerond bestaat de impact voor de gemeente uit mogelijk extra behoefte aan reguliere ondersteuning voor de niet-gedupeerden (zoals Kylie). Daarnaast zal een deel van de gedupeerden (Julie, Keet en Leia) behoefte hebben aan een (afsluitend) driegesprek. De gemeenten willen graag ook meewerken aan driegesprekken voor niet-gedupeerden (Jayden en Kylie). Dat vraagt ook capaciteit van de gemeente, maar kan ook tijd in de later ondersteuning besparen (zie driegesprek).

Conclusie impact op gemeenten

Voor de brede ondersteuning is het beeld divers:

- Meer mensen melden zich aan voor brede ondersteuning (vanaf Q2 2022). Dit vergt extra capaciteit bij de hulpverleners, maar dit wordt financieel gedekt vanuit SPUK-middelen.
- Minder wachttijdbegeleiding door de gemeente door duidingsgesprekken.
- Gemeenten bieden aan extra ondersteuning te geven bij het verzamelen van informatie door ouders bij rework. Dit gebeurt nu ook bij een deel van de ouders bij de IB. Maar een extra aanbod zal ook extra capaciteit vergen. Ook deze inzet valt onder de SPUK-middelen.
- Voor een deel van de ouders (naar verwachting 3.700 ouders⁷²) wordt eerder duidelijk dat ze niet gedupeerd zijn, deze groep kan dan doorstromen naar de reguliere ondersteuning door de

⁷² Het gaat hier om de groep GKGK (geen kind, geen KOT) en de groep evident geen recht. Er is overigens niet bekend welk deel hiervan op dit moment brede ondersteuning van gemeente krijgt.

gemeente. Dit betekent tijdelijk extra werk bij de gemeente voor het bespreken van het afronden van het plan van aanpak vanuit de hersteloperatie, het omzetten van de hulpbehoefte naar reguliere dienstverlening en de impact van het opstarten van de invordering wanneer er sprake is van gepauzeerde publieke schulden vanuit het vrijwillig moratorium. Hoe eerder dit duidelijk wordt, hoe eerder zij met hun herstel aan de slag kunnen en hoe eerder de ondersteuning niet meer nodig is. Hierbij is er sprake van een verschuiving van capaciteit en van middelen. De reguliere ondersteuning wordt bij veel gemeenten door andere teams uitgevoerd. De overdracht wordt wel gedekt uit de SPUK-middelen, de reguliere ondersteuning wordt niet gedekt vanuit SPUK-middelen.

Het netto-effect op de capaciteit voor brede ondersteuning is hierdoor erg lastig te ramen. Pilots kunnen helpen om hier meer gevoel voor te krijgen. Meer duiding en sneller duidelijkheid heeft een gunstig effect, maar meer mensen met behoefte aan begeleiding kost extra capaciteit. Tot het moment dat duidelijk is dat een ouder niet gedupeerd is worden alle kosten vanuit de SPUK gedekt. Benodigde ondersteuning aan niet-gedupeerde ouders vindt plaats op grond van rechtmatigheid en doelmatigheid vanuit reguliere bekostiging, zoals ook voor andere inwoners geldend is.

Vanuit de brede ondersteuning gezien is sneller duidelijkheid krijgen over gedupeerdheid, met name voor deze ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en wachten op de IB het allerbelangrijkste onderdeel van het herijtingsproces. De huidige oplossingen voor rework bieden slechts voor een deel van de ouders (in totaal ongeveer 3.700) ouders uit de gehele groep van 19 duizend ouders een oplossing. Gemeenten vinden het essentieel dat er een versnelling is voor de gehele groep van 19 duizend ouders. In deze groep zitten ook mensen (persona's Fajah en Faith) die in eerste instantie niet door de eerste toets zijn gekomen en waarvan later zal blijken dat ze toch gedupeerd zijn.

Randvoorwaarde: Het is essentieel dat er versnelling komt voor alle ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en nu wachten op de integrale beoordeling.

Implementatie rework

In de implementatiefase is de impact voor de gemeente vergelijkbaar met de andere oplossingen. Er is tijd en capaciteit nodig voor inzicht in het herijkte proces, goede operationele samenwerking en voor het inrichten van de benodigde gegevensuitwisseling. Deze impact bespreken we voor de hele herijking van de hersteloperatie samen.

Aandachtspunten

Tot slot zijn er nog verschillende aandachtspunten met betrekking tot rework.

Er is veel aandacht nodig voor de toelichting van het resultaat van de eerste toets in de duidingsgesprekken. De perceptie bij deze groep ouders is momenteel 'We hebben nog niet vast kunnen stellen of je gedupeerd bent, dat gebeurt in de integrale beoordeling' en niet 'Je bent niet gedupeerd, we stellen dit definitief vast in de integrale beoordeling'.

De lange wachttijd geldt voor alle ouders in het proces. Bij de ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen is extra aandacht en zorgvuldigheid nodig bij het rework. Bij deze ouders is vertrouwen nodig dat alle relevante informatie wordt meegewogen en hebben behoefte aan extra goede toelichting over het herijkte proces. De kans dat zij anders bezwaar/beroep aan gaan tekenen wordt hoog ingeschat.

Gemeenten zijn bereid om ouders te helpen met verzamelen relevante informatie voor het vaststellen van de status van gedupeerde in het geval er een rework oplossing komt voor de groep die niet door de eerste toets is gekomen en nu wacht op de IB. Dit zodat alle informatie nodig voor de beoordeling door UHT eerder beschikbaar is en sneller een zorgvuldige afweging kan worden gemaakt.

Het belangrijkste risico dat gemeenten zien is dat de herijking niet de gewenste versnelling brengt. Deze verwachtingen zijn bij de ouders gewekt. Zonder interventie kan deze oplopen tot meer dan drie jaar.⁷³ Dit kan voor veel onrust bij de ouders leiden en ook tot extra druk en vragen bij de ondersteuning vanuit de gemeente.

Ook rework heeft het risico tot extra onduidelijkheid en onzekerheid te leiden. Met als gevolg ook extra beroep op de ondersteuning vanuit de gemeente.

⁷³ O.b.v. Belastingdienst Toeslagen (2022), *Concept oplegger rework herijking d.d. 14 april 2022*.

5. Financiën / kosten

In het vorige hoofdstuk is zijn de uitvoeringsconsequenties voor de gemeenten in kaart gebracht voor de brede ondersteuning en de nieuwe rollen urgentie financieel herstel, driegesprek, aanspreekpunt, ervaringsdeskundige en voor de operationele samenwerking tussen gemeenten, VNG en UHT.

In dit hoofdstuk vatten we de impact bij de implementatie van de herijking (incidenteel) en tijdens de uitvoering (voor de verdere duur van de hersteloperatie) samen. Bovendien geven we aan welk deel vanuit de huidige SPUK-regeling wordt gedekt en voor welk deel aanvullende financiering nodig.

Veel effecten zijn nog onzeker en goede ramingen ontbreken. Daarom is de aanbeveling om bij de nadere uitwerking en op basis van pilots een betere raming van de financiële impact en voor de benodigde financiering op te stellen.

Kosten implementatie van de herijking bij gemeenten en VNG

Gemeenten moeten verschillende voorbereidingen treffen om ervoor te zorgen dat zij invulling kunnen geven aan de herijking. Het gaat dan om de volgende activiteiten:

- Inrichten proces en instrueren medewerkers;
- Inrichten gegevensuitwisseling;
- Communicatie.

Voor het inrichten van de processen bij gemeenten en voor de communicatie is geen aparte raming gemaakt. De bedoeling is dat dit zo goed mogelijk wordt ondersteund vanuit VNG en UHT waardoor deze kosten beperkt kunnen blijven. Nadere uitwerking is nodig om deze incidentele kosten te ramen.

Het is verder belangrijk om de hulpverleners te instrueren over de herijking van de hersteloperatie. Per saldo is het de verwachting dat het eenmalig ten minste 1 tot 2 dagdelen gaat kosten om alle hulpverleners voor te bereiden voor hun rol in het herijkte proces. In paragraaf 4.1 is geraamd dat er mogelijk 1.000 tot 2.500 hulpverleners bij gemeenten betrokken zijn bij de brede ondersteuning.

De implementatiekosten voor instructie bij gemeenten komen dan uit op een eenmalig bedrag van € 250 duizend tot € 1,5 miljoen.⁷⁴

Kosten uitvoering van de nieuwe rollen en bij de brede ondersteuning

Zoals al in het vorige hoofdstuk is aangegeven is het netto-effect van de herijking op de capaciteit voor brede ondersteuning erg lastig te ramen. De voorgestelde verbeteringen ontlasten de brede ondersteuning, tegelijkertijd zullen meer ouders zich melden voor deze ondersteuning. De oplopende wachttijden zullen tot meer druk op de hulpverleners leiden. Pilots en een raming van de verwachte wachttijden in het financieel herstelproces zijn nodig om het netto-effect op de brede ondersteuning door de gemeente te kunnen ramen.

Bij de nieuwe rollen vragen met name het driegesprek en het aanspreekpunt om extra capaciteit van de hulpverleners en in mindere mate van de gemeentelijke contactpersonen die de gegevensuitwisseling met UHT verzorgen. De werkzaamheden voor urgentie financieel herstel en ervaringsdeskundige vallen onder de brede ondersteuning.

Voor de driegesprekken is de benodigde tijdsinspanning voor de hulpverleners tussen 46 duizend en 85 duizend uur. Dit is gebaseerd op de geraamde behoefte van meer dan 11 duizend driegesprekken en mede afhankelijk van het aandeel nog niet door de gemeente ondersteunde ouders. Dit komt neer op een bedrag van € 3,1 tot € 6,5 miljoen.⁷⁵ Omdat het aanspreekpunt niet uitvoerbaar is voor gemeenten en niet kon worden uitgewerkt is hier ook geen raming van de benodigde capaciteit voor mogelijk.

De verbetering van de operationele samenwerking vraagt ook om tijdsinvestering van de individuele hulpverleners. Het is de verwachting dat dit 2 tot 4 uur per maand gaat kosten per hulpverlener. Uitgaande van een totale periode van drie jaar voor de hele hersteloperatie komt dit uit op een bedrag van € 4,8 tot € 27,4 miljoen.⁷⁶

⁷⁴ De berekening voor de minimumvariant is dan 1.000 medewerkers * 4 uur * € 66 (schaal 8 Handleiding Overheidstarieven 2022 + € 4 verhoging) ≈ € 250.000 en voor de maximumvariant 2.500 medewerkers * 8 uur * € 76 (schaal 10 Handleiding Overheidstarieven 2022 + € 4 verhoging) ≈ € 1,5 miljoen. Er is hier ook een verhoging van € 4 op de uurtarieven gehanteerd in lijn met de berekeningen uit KPMG (2021), *Onderzoek samenwerking met gemeenten bij hersteloperatie kinderopvangtoeslag*.

⁷⁵ De berekening voor de minimumvariant is dan 46 duizend uur * € 66 ≈ € 3,1 miljoen en voor de maximumvariant 85 duizend uur * € 76 ≈ € 6,5 miljoen.

⁷⁶ De berekening voor de minimumvariant is dan 1.000 medewerkers * 2 uur * 36 maanden * € 66 ≈ € 4,8 miljoen en voor de maximumvariant 2.500 medewerkers * 4 uur * 36 maanden * € 76 ≈ € 27,4 miljoen.

Naast de kosten bij individuele gemeenten zijn er ook kosten bij de VNG voor het versterken van de operationele samenwerking in de vorm van het bemensen van het operationeel samenwerkingsbureau en de extra ondersteuning aan gemeenten bij het versterken van kennis en kunde over de herijking van de hersteloperatie. Nadere uitwerking is nodig om deze kosten te kunnen ramen.

Samengevat zijn niet alle kosten al te ramen. De al wel geraamde kosten kennen een grote bandbreedte en komen uit op tussen de € 8 miljoen en ruim € 35 miljoen.

Dekking van de kosten bij gemeenten: deels vanuit SPUK, deels extra financiering nodig

De kosten voor brede ondersteuning worden gedekt vanuit de huidige SPUK. Kosten voor de reguliere hulp voor niet-geduceerde ouders worden niet gedekt door de SPUK. Als de ramingen van UHT kloppen gaan er veel ouders op termijn nog te horen krijgen dat ze definitief niet zijn geduceerd. Werkzaamheden en activiteiten in het kader van de reguliere ondersteuning worden niet gedekt vanuit de SPUK en dit leidt mogelijk tot een stijging van de uitvoeringskosten voor gemeenten in het sociaal domein. Gemeenten kunnen hier nog geen raming van maken. Zoals al eerder is aangegeven zorgt het versnellen van uitsluitel voor niet-geduceerde ouders voor een minder lang beroep op middelen en dienstverlening bij gemeenten voor geduceerden.

De nieuwe rollen die gemeenten mogelijk gaan vervullen worden niet gedekt vanuit de huidige SPUK. Het gaat dan met name om de driegesprekken en het aanspreekpunt en de intensievere operationele samenwerking (onder andere de maandelijkse update). Hiervoor zijn aanvullende afspraken tussen Rijk en gemeenten nodig over de financiering.

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen van de uitvoeringstoets naar de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten van de herijking van de hersteloperatie.

Onderzochte oplossingsrichtingen met een rol voor of impact op gemeenten

Om het proces van financieel herstel voor ouders te versnellen en te verbeteren zijn in de herijking verschillende oplossingsrichtingen uitgewerkt. Deze oplossingsrichtingen hebben onder meer betrekking op het proces tot en met de eerste toets, het proces van de eerste toets tot de integrale beoordeling, de operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten en gegevensuitwisseling. Zowel in het huidige proces als in het herijkte proces bieden gemeenten brede ondersteuning aan (mogelijk) gedupeerde ouders met problemen op één van de vijf leefgebieden. In deze uitvoeringstoets is gekeken wat de impact is van de oplossingsrichtingen op de brede ondersteuning door gemeenten aan ouders en wat de uitvoeringsconsequenties zijn van de beoogde nieuwe rollen voor gemeenten:

- Urgentiebepaling financieel herstel;
- Driegesprek tussen ouder, UHT en hulpverlener gemeente;
- Aanspreekpunt bij gemeenten;
- Ervaringsdeskundige;
- Betere operationele samenwerking gemeenten en UHT, en
- Oplossingen voor al eerder aangemelde ouders (rework).

Bepaling uitvoeringsconsequenties voor gemeenten

De uitvoeringsconsequenties zijn bepaald door de situatie na de herijking te vergelijken met de situatie zonder herijking. Daarvoor zijn beide processen uitgewerkt en naast elkaar gehouden. In de huidige situatie stromen alle ouders door het hele proces van financieel herstel bij UHT en bieden de gemeenten indien door de ouder gewenst brede ondersteuning op de vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

In de toekomstige situatie is het de bedoeling dat niet-gedupeerde ouders eerder uitstromen uit het proces en zijn er extra stappen om dit te bewerkstelligen en zo mede het proces te versnellen. Als verbetering beoogt de herijking van de hersteloperatie meer aandacht voor ouders én een meer persoonlijke benadering van ouders. Daarin is een grotere rol voor de gemeente voorzien met nieuwe rollen op het gebied van urgentiebepaling, driegesprekken, aanspreekpunt, de inzet van ervaringsdeskundigen en een betere operationele samenwerking tussen UHT en gemeenten.

In de analyse van de uitvoeringsconsequenties zijn persona's gebruikt om een beter beeld te krijgen van wat de herijking van de hersteloperatie voor verschillende groepen ouders betekent. Dit werkt ook door in de uitvoeringsconsequenties voor gemeenten. Hierbij is rekening gehouden met waar de ouder zich bevindt in het huidige proces en straks in het herijkte proces, wat de uitslag van de eerste toets (Catshuisregeling) was, of er sprake is van urgentie en of ze uiteindelijk wel of niet gedupeerd zijn. UHT heeft een raming van de aantallen per persona gemaakt, waardoor inzichtelijk is wat de omvang van de groepen ouders is.

Huidige problemen in de uitvoering

Versnelling en verbetering van de hersteloperatie zijn vanzelfsprekend vooral relevant voor de (mogelijk) gedupeerde ouders. Gemeenten lopen bij de huidige brede ondersteuning echter ook tegen verschillende problemen aan in de uitvoering:

- Gebrek aan duidelijkheid over de gedupeerdheid van ouders beperkt de mogelijkheden voor een gerichte inzet van brede of reguliere ondersteuning.
- Stress en onzekerheid bij ouders over de status en mate van gedupeerdheid zetten de ouders in een soort van 'wachtstand'. Gedurende deze periode staan ouders minder open om te werken aan hun herstel.
- Onduidelijkheid over het (proces van) financieel herstel leidt tot veel vragen van ouders aan hulpverleners bij de gemeente.
- Er wordt meer en meer een beroep gedaan door mogelijk gedupeerde ouders op middelen en voorzieningen als gevolg van de lange wachttijden. Dit kan in bepaalde gevallen leiden tot dilemma's in de uitvoering.

Versnelling van de hersteloperatie?

Verschillende oplossingsrichtingen kunnen mogelijk bijdragen aan een versnelling van de hersteloperatie. De uitvoering van deze oplossingsrichtingen ligt bij UHT, gemeenten hebben geen invloed op een eventuele versnelling van de hersteloperatie. Gemeenten vinden het (voor de ouder en vanwege de hierboven beschreven problemen) wel essentieel dat ouders zo snel mogelijk in het proces te horen krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn. Bij de haalbaarheid van de oplossingsrichting 'volledige uitsluitel na eerste toets', heeft UHT (voor nieuwe aanmeldingen) aangegeven 'Een integrale beoordeling (IB) is noodzakelijk, omdat de eerste toets niet volstaat en ook niet bedoeld is om in alle situaties uitsluitel te geven.'

De constatering van UHT dat het nu niet mogelijk is om volledig uitsluitel te geven na de eerste toets kan tot twee gevolgtrekkingen leiden:

- A. Het doel van volledig uitsluitel is niet haalbaar gegeven de huidige toetsen; of
- B. De eerste toets moet worden verrijkt zodat het wel mogelijk is om na de eerste toets volledig uitsluitel te geven over gedupeerdheid.

Een belangrijke randvoorwaarde voor uitvoerders uit de gemeenten is de volgende: Het is essentieel dat ouders na de eerste toets volledig uitsluitel krijgen of zij wel of niet gedupeerd zijn (gevolgtrekking B).

Het eerder in het proces te horen krijgen of ouders wel of niet gedupeerd zijn is ook van toepassing op de grote groep ouders (iets meer dan 19 duizend ouders) die nu wacht op een integrale beoordeling en niet door de eerste toets is gekomen (niet in aanmerking kwam voor de Catshuisregeling). Vanuit de brede ondersteuning gezien is sneller duidelijkheid krijgen over gedupeerdheid, met name voor deze ouders het allerbelangrijkste onderdeel van het herijkingsproces. De huidige oplossingen voor rework bieden slechts voor een deel van de ouders (in totaal ongeveer 3.700) ouders uit de gehele groep van 19 duizend ouders een oplossing. Gemeenten vinden het essentieel dat er een versnelling is voor de gehele groep van 19 duizend ouders. In deze groep zitten ook mensen (naar verwachting ongeveer 1.900 ouders) die in eerste instantie niet door de eerste toets zijn gekomen en waarvan later na de integrale beoordeling zal blijken dat ze toch gedupeerd zijn.

Een belangrijke randvoorwaarde voor uitvoerders uit de gemeenten is de volgende: Het is essentieel dat er versnelling komt voor alle ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en nu wachten op de integrale beoordeling.

Herijking heeft impact op de brede ondersteuning

Bovenstaande randvoorwaarden voor versnelling (volledig uitsluitel eerste toets en rework voor de ouders die niet door de eerste toets zijn gekomen en wachten op de IB) hebben de grootste impact op de brede ondersteuning. Als door UHT invulling kan worden gegeven aan bovengenoemde randvoorwaarden kan eerder in het proces gericht worden vervolgd met de brede ondersteuning (als de ouder gedupeerd is) of worden overgegaan naar de reguliere ondersteuning (als de ouder niet gedupeerd is). De ondersteuning door de gemeente wordt ook effectiever omdat onduidelijkheid over de status van de gedupeerdheid herstel van de ouder niet meer in de weg staat.

Het eerder duidelijkheid bieden over de status gedupeerdheid zorgt er ook voor dat het proces van financieel herstel voor meer ouders versneld kan worden afgerond. Op dit moment doen zowel

gedupeerden als mogelijk gedupeerden een beroep op extra middelen en dienstverlening bij gemeenten. Van de mogelijk gedupeerden die nu wachten op de integrale beoordeling is het de verwachting dat een groot deel later niet gedupeerd zal blijken te zijn (schatting van ruim 17 duizend ouders). Hoe eerder er duidelijkheid is voor deze groep, hoe minder lang zij een beroep kunnen doen op middelen en dienstverlening bij gemeenten voor gedupeerden, hoe minder er sprake is van oneigenlijk gebruik.

Meer persoonlijke aandacht en de betere informatievoorzieningen kunnen bijdragen aan beter begrip bij de ouder voor het proces van financieel herstel en ervoor zorgen dat ouders met minder vragen zitten. Als ouders minder vragen hebben, dan hoeven zij deze vragen ook niet meer aan hulpverleners bij gemeenten te stellen. Samen zorgt dit ervoor dat ouders en hulpverleners bij gemeenten zich beter kunnen richten op de brede ondersteuning.

De betere operationele samenwerking kan ervoor zorgen dat medewerkers bij UHT beter op de hoogte zijn van de processen bij gemeenten en vice versa dat hulpverleners bij gemeenten beter op de hoogte zijn van de processen bij UHT. Dit kan ervoor zorgen dat gemeenten vragen van ouders over UHT en UHT vragen van ouders over gemeenten beter kan beantwoorden. De betere operationele samenwerking kan er ook aan bijdragen dat medewerkers bij UHT en hulpverleners bij gemeenten elkaar sneller en beter weten te vinden als dat nodig is. Dit kan leiden tot efficiëntievoordelen in de uitvoering en kan ook bijdragen aan een betere dienstverlening bij financieel herstel en brede ondersteuning.

In het herijkte proces zijn er veel meer contactmomenten tussen UHT en de ouder en het is de bedoeling dat ouders tijdens die contactmomenten telkens ook actief wordt gevraagd of ouders een hulpvraag hebben. Op dit moment ontvangen ongeveer een derde van alle mogelijk gedupeerde ouders brede ondersteuning vanuit hun gemeente. Het is de verwachting dat dit door de herijking zal gaan stijgen; het is echter niet duidelijk in welke mate het aantal ouders dat brede ondersteuning ontvangt gaat stijgen.

Impact urgentie op uitvoering gemeenten is beperkt

Invulling geven aan de beoogde oplossingsrichting van urgentiebepaling financieel herstel is voor gemeenten uitvoerbaar. De impact van de implementatie en de uitvoering voor gemeenten is beperkt. De hulpverlener vanuit de gemeente moet wel naast de ouder kunnen blijven staan, daarom is goede communicatie essentieel. Een belangrijke randvoorwaarde voor gemeenten is de volgende: Het is van belang om ook duidelijk aan ouders te communiceren wat de criteria en het proces voor urgente afhandeling door UHT van hun aanvraag zijn.

Driegesprek vraagt serieuze capaciteit bij gemeenten

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de oplossingsrichting van het driegesprek uitvoerbaar is. Het driegesprek heeft duidelijke meerwaarde voor de ouder en sluit goed aan bij de brede ondersteuning vanuit de gemeente. Het aanbod kan een belangrijke vindplaats zijn voor ouders met hulpvragen en behoefte aan ondersteuning, die dat nu niet krijgen.

Er is een duidelijk impact op de benodigde capaciteit om driegesprekken voor te bereiden en te houden. Gemeenten hebben inzicht nodig in de productieplanning bij UHT om de verwachte aantallen driegesprekken en de mogelijke piekbelasting aan te kunnen. Een belangrijke randvoorwaarde voor gemeenten is de volgende: Er moeten heldere afspraken komen over afhandeling en doorlooptijd bij verzoeken voor driegesprekken en over de opvolging tussen gemeenten en UHT.

Als mogelijk risico zien de gemeenten, vooral als wachttijden blijven oplopen of als het herijkte proces onduidelijkheid oproept bij ouders, dat er geen match is tussen de verwachting bij ouders over de inhoud van de driegesprekken en wat er kan worden geboden. Dit kan tot extra ontevredenheid leiden.

De rol van aanspreekpunt voor de hersteloperatie is voor gemeenten niet uitvoerbaar

De meerwaarde van een aanspreekpunt is in het bijzonder afhankelijk van de mate waarin het aanspreekpunt ook daadwerkelijk vragen van de ouders over het proces bij UHT kan beantwoorden. Dit is op haar beurt weer afhankelijk van de informatie waarover het aanspreekpunt beschikt. Uit de verkenning tussen UHT en VNG van de afgelopen periode zijn verschillende oplossingen voor gegevensuitwisseling naar voren gekomen, die UHT haalbaar acht. De beoogde oplossing voor het delen van persoonsgegevens en statusinformatie bestaat uit een dagelijkse update (lijst) per gemeente. In het lijstwerk worden actuele persoonsgegevens en statusinformatie van gedupeerde ouders die een aanspreekpunt willen opgenomen. Het is voor gemeenten echter niet uitvoerbaar om deze informatie op een privacy vriendelijke manier iedere dag opnieuw bij de juiste hulpverlener te krijgen (uiteraard moet het aanspreekpunt alleen beschikken over informatie van ouders voor wie hij/zij aanspreekpunt is). Daarnaast kan inhoudelijke of dossier-specifieke informatie alleen telefonisch (via de gemeentedesk) worden gedeeld met het aanspreekpunt. En informatie over één van de meest gestelde vragen ‘Wanneer ben ik aan de beurt voor integrale behandeling?’ kan in het geheel niet worden beantwoord.

Met de voorgestelde gegevensuitwisseling kan het aanspreekpunt maar een klein deel van de vragen van de ouder direct beantwoorden. Het aanspreekpunt zal dan ook vaak het antwoord ‘dat weet ik niet’ of ‘daarvoor moet u contact opnemen met UHT’ moeten geven. Een adequate invulling

van de rol van aanspreekpunt (die wel vragen van ouders kan beantwoorden) is voor hulpverleners daarom ook niet uitvoerbaar; het aanspreekpunt beschikt over te beperkte informatie om direct antwoorden te kunnen geven op vragen van ouders.

Er zijn andere manieren (dan een aanspreekpunt) om ervoor te zorgen dat ouders beschikken over de door ouders gewenste informatie. Een gewenste vervolgactie vanuit de gemeenten is: Het is van belang dat ouders die zich hebben aangemeld voor financieel herstel goede toegang krijgen tot hun persoonlijke informatie in de vorm van een webportaal voor de ouders.

Ervaringsdeskundige kan meerwaarde hebben, zijn er voldoende ervaringsdeskundigen?

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de inzet van ervaringsdeskundigen meerwaarde kan hebben voor ouders en dat het uitvoerbaar is om te implementeren. De huidige pool van ervaringsdeskundigen is nog beperkt en het is nog onduidelijk hoe groot deze gaat worden. Op korte termijn lijkt het niet realistisch te verwachten dat veel inzet vanuit deze pool kan worden geleverd.

Om teleurstellingen te voorkomen is het wel belangrijk om als hulpverleners goed zicht te hebben op de beschikbare capaciteit van ervaringsdeskundigen en hun mogelijke rollen binnen het proces en de ervaringsdeskundige alleen vraaggericht inzetten.

Goede operationele samenwerking is een belangrijke randvoorwaarde

Het algemene beeld vanuit de gemeentelijk uitvoering is dat de verbetering van de operationele samenwerking gaat helpen om betere dienstverlening aan de ouders te geven haalbaar is om te implementeren. Om dit te bereiken is vanuit de VNG zowel incidentele als structurele capaciteit nodig om dit te faciliteren. Ook bij individuele gemeenten is hiervoor capaciteit nodig. De benodigde capaciteit kan na verdere uitwerking van de oplossingen worden geraamd.

Bijlage A: Gesprekspartners

Interviews

Organisatie	Naam ^{a)}
Gemeenten	
	Almere
	Amsterdam
	Arnhem
	Capelle aan den IJssel
	Drechtsteden
	Krimpen aan den IJssel
	Nissewaard
	Rotterdam
	Utrecht
	Zaanstad
Overig	
	Rijksoverheid

a) Namen van gesprekspartners zijn niet opgenomen vanwege de AVG.

Bijlage B: Gebruikte bronnen

Rapporten en studies

AEF (2021), *Verkenning nieuwe rol gemeenten; Herijking hersteloperatie toeslagen*.

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Concept oplegger rework herijking d.d. 14 april 2022*

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Uitwerking oplossingen herijking in fiches. Bijlage bij beslisdocument bestuurlijk overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting beslispunten - oplossingsrichtingen herijking. Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG d.d. 17 februari 2022*

Belastingdienst Toeslagen (2022), *Toelichting gegevenslevering aan gemeenten, waterschappen en gemeenschappelijke regelingen in het kader van Uitvoering Herstel Toeslagen. Versie 2.3*

Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 704

Kamerstukken II (2020-2021), 31 066, nr. 914

KPMG (2021), *Onderzoek samenwerking met gemeenten bij hersteloperatie kinderopvangtoeslag*

Livework (2021), *Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire*

Ministerie van BZK (2021), *Handleiding overheidstarieven 2022*

Motivaction (2021), *Behoeftenonderzoek onder mogelijk gedupeerden van de kinderopvangtoeslag*

Movisie (2020), *Sociale (wijk)teams: vijf jaar later. Vierde landelijke peiling onder gemeenten (zomer 2019)*

Internet

<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/aanmelden/aanmelden-voor-herstel/>

<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/planning-herstel/>

<https://vng.nl/artikelen/vraag-en-antwoorden-ondersteuning-gedupeerde-ouders-kinderopvangtoeslagaffaire>

<https://vng.nl/nieuws/vng-positief-over-grotere-rol-gemeenten-in-hersteloperatie>

Bijlage C: Gegevensuitwisseling

Tabel C.1: Gegevensuitwisseling brede ondersteuning

Fase	Reden gegevens- uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
Na aanmeldgesprek	Ouder wil hulp van gemeente	Alle ouders die hulp van gemeente willen	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst'	Alle ouders die hulp van gemeente willen én aan juiste loket zijn	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst'	Ook aanmelddatum ouders
				Alle ouders die hulp van gemeente willen én niet aan juiste loket zijn ^{a)}	...	Te maken beleidskeuze: Warme doorverwijzing of reguliere verwijzing? ^{b)}
Na afloop van aanmeldgesprek	Ouder wil (op enig moment later in het proces) hulp van gemeente	Alle ouders die (op enig moment later in proces) hulp willen	UHT belt/mail contactpersoon gemeente	Alle ouders die (op enig moment later in proces) hulp willen	UHT belt/mail/stuurt lijst BSN's naar contactpersoon gemeente	Gemeente dient ook status(wijzigingen) te ontvangen van deze ouders ^{c)}
	Ouder meldt zich direct bij gemeente voor hulp van gemeente	Alle ouders die zich direct melden bij gemeente voor hulp van gemeente	Gemeente belt/mail UHT ^{d)}	Alle ouders die zich direct melden bij gemeente voor hulp van gemeente	Gemeente belt/mail UHT ^{d)}	Gemeente dient ook status(wijzigingen) te ontvangen van deze ouders ^{c)}
Na eerste toets	Ouder is niet gedupeerd na eerste toets ^{e)}	...	...	Alle ouders die niet gedupeerd zijn	GBP: Lijst met BSN's 'Overzicht niet-gedupeerden' ^{f)}	Reden van niet-gedupeerdheid kan ook relevant zijn ^{h)}

Fase	Reden gegevens- uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
	Ouder is wel gedupeerd na eerste toets	...	... ^{g)}	Alle ouders die wel gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's vgl. 'Overzicht gedupeerden'	
Na eerste toets, voor integrale beoordeling (IB)	Ouder ziet af van IB ⁱ⁾	...	...	Alle ouders die afzien van IB	GPB: Lijst met BSN's (nieuwe lijst)	In bredere zin: informatie over type beschikkingen ^{j)}
Na integrale beoordeling (IB)	Ouder is niet gedupeerd na IB	Alle ouders die niet gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht niet-gedupeerden' ^{k)}	Alle ouders die niet gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's 'Overzicht niet-gedupeerden' ^{k)}	Reden van niet-gedupeerdheid kan ook relevant zijn ^{h)}
	Ouder is wel gedupeerd na IB	...	... ^{g)}	Alle ouders die wel gedupeerd zijn	GPB: Lijst met BSN's vgl. 'Overzicht gedupeerden'	

- a) In het huidige proces worden ook burgers die niet 'aan het juiste loket zijn' (geen kinderen, geen kinderopvangtoeslag, mogelijk gedupeerden van andere toeslagen (HKZ, kindregeling) en ex-partners toegelaten tot de hersteloperatie, waarbij hun gegevens - indien de ouder hulp wil van de gemeente - ook worden doorgegeven aan de gemeente. In het herijkte proces worden zij niet toegelaten tot het reguliere proces voor financieel herstel (en volgt directe afronding overeenkomstig het GKGK-proces). Als gegevens van deze ouders in het herijkte proces ook worden doorgegeven dan is het van belang dat er ook een extra kolomkop wordt toegevoegd; namelijk dat sprake is van directe afronding overeenkomstig het GKGK-proces. Dit zodat de gemeente weet dat deze ouders niet in aanmerking komen voor brede ondersteuning vanuit de KOT-operatie, maar voor reguliere ondersteuning vanuit de gemeente.
- b) Uit de inventarisatie onder de gemeenten kwam geen eenduidig beeld naar voren van een voorkeur voor warme doorverwijzing of reguliere verwijzing. Als het besluit wordt genomen om deze gegevens aan gemeenten te verstrekken, dan betekent dat wel dat alle gemeenten deze signalen ook moeten opvolgen.

- c) Voor de latere gegevensuitwisseling ten behoeve van brede ondersteuning, het driegesprek, het aanspreekpunt is het van belang dat UHT een volledig beeld heeft van de ouders die hebben aangegeven hulp van de gemeente te willen (ouder wil hulp van gemeente blijkt tijdens aanmeldgesprek + ouder wil hulp van gemeente blijkt na afloop van aanmeldgesprek + ouder wil hulp van gemeente en meldt zich direct bij de gemeente).
- d) Als een ouder zich direct meldt bij de gemeente voor hulp van de gemeente, is het ook van belang dat de gemeente bij UHT kan verifiëren dat de betreffende ouder inderdaad mogelijk gedupeerd is.
- e) In het huidige proces komt het niet voor dat een ouder na de eerste toets al een definitief bericht krijgt dat hij/zij niet gedupeerd is, omdat alle ouders doorgaan naar de IB waarin gedupeerdheid definitief wordt vastgesteld (dit gegeven wordt pas na afronding van de IB gedeeld). Bij het herijkte proces (zie projectfiche 'volledig uitsluitel na eerste toets') zijn er na de eerste toets nog maar twee groepen 'wel gedupeerd' en 'niet gedupeerd' en kan de betreffende statuswijziging (van 'mogelijk gedupeerd' naar 'niet gedupeerd') al na de eerste toets worden doorgegeven aan de gemeente.
- f) Het overzicht niet-gedupeerden bevat de niet-gedupeerden (zelfmelders die na toetsing zijn aangemeld als niet-gedupeerden). Op deze lijst staan alleen ouders van wie de gegevens eerder zijn gedeeld met de gemeente (hetzij via de machtiging, hetzij omdat ouders hebben aangegeven hulp te willen).
- g) Op dit moment ontvangt de gemeente vanuit de rol van hulpverlener geen bericht als na de eerste toets is vastgesteld dat een ouder gedupeerd is. Het is wel van belang voor gemeenten om deze informatie (statuswijziging) te ontvangen, omdat dit gevolgen heeft voor de brede ondersteuning, voor de start van de private schuldenaanpak en voor het toekennen van urgentie voor sociale huurwoningen. Op dit moment moet de gemeente een bevestiging dat de ouder gedupeerd is vragen aan de ouder. Als de ouder dit zelf niet meldt aan de gemeente, dan heeft de gemeente er geen weet van dat de ouder te horen heeft gekregen dat hij/zij gedupeerd is.
- h) Informatie over de reden waarom iemand niet gedupeerd is, kan ook relevant zijn voor de gemeente in haar rol van brede ondersteuning. Als een ouder bij de gemeente (terecht dan wel onterecht) aangeeft dat de vaststelling van gedupeerdheid door UHT niet correct is, dan is het voor de hulpverlener bij de gemeente lastig om dit te kunnen duiden, omdat feitelijke informatie over de reden van niet-gedupeerdheid bij de gemeente op dat moment niet bekend is. Dit kan een beperking zijn bij het opstarten van de reguliere ondersteuning door de gemeente (als de ouder zich nog niet heeft neergelegd bij de niet-gedupeerdheid). Een deel van dit probleem kan worden ondervangen door informatie over de reden van niet gedupeerdheid op te nemen in de beschikking (waarbij de gemeente de ouder kan vragen naar de beschikking), een ander deel door ook niet-gedupeerden een driegesprek aan te bieden (waarin een UHT'er dan ook expliciet kan aangeven waarom de ouder niet gedupeerd is). Een alternatief is dat de gemeente (samen met de ouder of in opdracht van de ouder) belt naar de servicedesk van UHT om informatie over de reden van niet gedupeerdheid te ontvangen.

- i) Het is voor de brede ondersteuning aan ouders door de gemeente ook relevant om te weten wat de status is van de ouder in de financiële hersteloperatie bij UHT. Als een ouder besluit af te zien van de IB kan dat (ongeacht of de ouder wel of niet gedupeerd is) gevolgen hebben voor de brede ondersteuning. Al is het maar om te weten welke andere zaken er bij UHT mogelijk nog relevant zijn.
- j) In het huidige proces worden op verschillende momenten in het proces beschikkingen en brieven met statuswijzigingen aan de ouder verstuurd. Voor gemeenten is het van belang om (voor de ouders die brede ondersteuning ontvangen) te weten welk type beschikkingen en brieven met statuswijzigingen aan deze ouders zijn verstuurd.

Tabel C.2: Gegevensuitwisseling urgentie

Fase	Reden gegevens-uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
Urgentie (richting gemeente)	Urgentie: noodzaak tot snelle actie van gemeente voor ouder	Ouders voor wie urgente actie door gemeente nodig is	Brede hulpteam belt/mailt met contactpersoon gemeente	Ouders voor wie urgente actie door gemeente nodig is	Brede hulpteam belt/mailt met contactpersoon gemeente	Bestaand proces (geen wijziging)
Urgentie (richting UHT)	Urgentie: noodzaak tot versnelling eerste toets of IB door UHT	Ouders voor wie snelle actie door UHT nodig is	Gemeente belt/mailt met serviceteam, contactpunt of via ouder	Ouders voor wie snelle actie door UHT nodig is	Gemeente belt/mailt met acute hulpteam UHT	Delen gegevens voor aanvraag urgentie
	Terugkoppeling status urgentie naar gemeente	...	...	Ouder voor wie snelle actie door UHT nodig is	UHT belt/mailt hulpverlener gemeente	Status toegekende urgentie + redenen bij afwijzing urgentie

Tabel C.3: Gegevensuitwisseling driegesprek

Fase	Reden gegevens- uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
Na eerste toets, voor start IB, na IB	Ouder wil een driegesprek met UHT en gemeente	...	...	Ouders die een driegesprek willen	GPB: Lijst met BSN's (nieuwe lijst)	Gegevens: contact- gegevens ouder, type driegesprek, contact- gegevens PZB'er (als voor/na IB) ^{a)}
	Plannen driegesprek	...	...	Gemeente wil driegesprek plannen	Hulpverlener gemeente belt afsprakenbureau UHT of PZB'er	Via afsprakenbureau UHT ontvangt gemeente contact- gegevens UHT'er ^{b)}
				Ouder, gemeente en UHT willen agenda vaststellen	Hulpverlener gemeente belt met ouder & belt met UHT	Delen inhoudelijke gegevens t.b.v. vaststellen agenda (telefonisch)
				Deelnemers driegesprek	Gemeente deelt eigen contactgegevens via afpraakbevestiging / mail ^{c)}	

- a) Bij een driegesprek voor de start van de IB of na afloop van de IB is een PZB'er betrokken. Het is gewenst dat er dan ook meteen contactgegevens van de PZB'er worden meegeleverd bij het verzoek voor een driegesprek. In dat geval kan de hulpverlener van de gemeente direct schakelen met de PZB'er van dienst (zonder tussenstap van een afsprakenbureau). Bij een driegesprek na de eerste toets is vooraf niet bekend welke UHT'er (niet zijnde een PZB'er) aanwezig is bij het driegesprek.
- b) Voor het maken van een afspraak voor een driegesprek na de eerste toets belt de hulpverlener met het afsprakenbureau van UHT. Het is van belang dat het afsprakenbureau dan ook (telefonisch) de relevante contactgegevens van de aanwezige UHT'er (naam, telefoonnummer, mailadres) deelt met de hulpverlener van de gemeente ten behoeve van de voorbereiding van het driegesprek.
- c) De UHT'er/PZB'er, die deelneemt aan driegesprek, moet ook de beschikking hebben over de contactgegevens van de hulpverlener bij de gemeente. Dit vanwege praktische overwegingen voor het driegesprek (kan de ingang niet vinden, ben iets later, etc.). Deze gegevens kunnen gedeeld worden via de afspraakbevestiging / mail door de hulpverlener van de gemeente.

Tabel C.4: Gegevensuitwisseling aanspreekpunt

Fase	Reden gegevens-uitwisseling	IST		SOLL		Aandachtspunten
		Doelgroep/actie	Methode	Doelgroep/actie	Methode	
Na eerste toets	Gedupeerde ouder wil een aanspreekpunt	...	...	Ouders die een aanspreekpunt willen	GPB: Lijst met BSN's (nieuwe lijst)	Gegevens: contactgegevens ouder
	Gedupeerde ouder neemt contact op met aanspreekpunt	...	...	Ouders die contact opnemen met aanspreekpunt	Zie tabel 3.1 voor nadere uitwerking	

Tabel C.5: Informatiebehoefte gemeenten voor aanspreekpunt

Gewenste gegevens	Toelichting	Categorie gegevens UHT ^{a)}	Gewenste actualiteit / frequentie
Persoons- en contactgegevens	NAW-gegevens, contactgegevens, BSN	Persoonsgegevens	Actueel (dagelijkse update)
Status + voortgang ouder in proces	Huidige status + volgende stap + wanneer is ouder aan de beurt voor eerste toets of IB	Statusinformatie / generieke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Verstuurde brieven + termijnen in brieven	Welke brieven zijn verstuurd door UHT aan ouder? Welke termijnen stonden in die brieven?	Statusinformatie	Actueel (dagelijkse update)
Inhoud brieven / communicatie naar ouder	Wat stond in verstuurd brieven van UHT aan ouder?	Inhoudelijke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Uitkomst / toelichting eerste toets / IB	Dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen, conclusies, etc.	Inhoudelijke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Logboek contacten UHT en ouder	Welke contacten zijn geweest tussen UHT en ouder? Waar gingen die contacten over?	Inhoudelijke informatie	Actueel (dagelijkse update)
Terugmelding naar UHT	Ouder wil brief nog een keer ontvangen, ouder geeft aan dat gegeven niet correct is, etc.	Terugstroom	Directe aanlevering

a) Met 'Categorie gegevens UHT' wordt bedoeld de categorieën van gegevens zoals die zijn opgenomen in tabel 3.2 'Levering gegevens door UHT voor aanspreekpunt'. Hiermee is de aansluiting te maken tussen de gewenste gegevens en de wijze waarop deze gegevens geleverd kunnen worden.

Bijlage D: Analyse gegevensuitwisseling aanspreekpunt

In deze bijlage zijn de verschillende door UHT gesuggereerde alternatieven voor gegevensuitwisseling ten behoeve van het aanspreekpunt nader uitgewerkt en geanalyseerd.

1. Bestandslevering door UHT + viewer door VNG of UHT

Op dit moment worden door UHT al verschillende lijsten met informatie over ouders gedeeld richting de gemeenten, bijvoorbeeld de lijst 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst' of de lijst 'Overzicht niet-gedupeerden'. Deze informatie wordt klaargezet in het Gegevensportaal van de Belastingdienst. Het is het idee om persoonsgegevens en statusinformatie via een dagelijkse update beschikbaar te stellen in het Gegevensportaal van de Belastingdienst (GPB). De contactpersoon bij de gemeente heeft toegang tot dit Gegevensportaal en hij/zij kan deze informatie dan dagelijks downloaden. Binnen de gemeenten is de contactpersoon veelal een andere persoon dan de hulpverlener (aanspreekpunt). Om deze informatie te ontsluiten van de contactpersoon naar het aanspreekpunt zou een viewer door VNG of UHT beschikbaar gesteld kunnen worden.⁷⁷

Het is de vraag hoe deze dagelijks geüpdatete informatie bij de hulpverlener (het aanspreekpunt) terecht kan komen. Op de te delen lijst staan alle mutaties van alle gedupeerde ouders⁷⁸ in de betreffende gemeente en een hulpverlener kan natuurlijk alleen inzage krijgen in de gegevens van de ouder die tot zijn/haar caseload behoren. Een 'simpele' viewer bouwen op deze lijst is in dit geval geen passende oplossing; het gaat over zeer privacygevoelige gegevens en in zo'n viewer moet dan ook een stevige autorisatie en authenticatie worden ingericht en beheerd (zodat een hulpverlener alleen toegang krijgt tot de gegevens van ouders die tot zijn/haar caseload behoren). Gegeven de eisen voor autorisatie en authenticatie is het dan zinvoller om 'gewoon maar' een webportaal te bouwen (op de basisdata bij UHT) in plaats van een viewer op te bestanden die met gemeenten worden gedeeld.

Een alternatieve oplossing om de dagelijks geüpdatete informatie bij de hulpverlener (aanspreekpunt) te krijgen is dat de contactpersoon iedere dag de geüpdatete informatie per ouder handmatig verdeelt over de verschillende hulpverleners zodat iedere hulpverlener alleen informatie van de contactpersoon ontvangt over de ouders die tot zijn/haar caseload behoren. Dit is nog wel te

⁷⁷ De VNG bouwt zelf geen software en dus ook geen viewers. Vanuit de VNG zou mogelijk wel een aanbesteding in de markt uitgezet kunnen worden. Dat op haar beurt brengt weer veel complexe vragen met zich mee (namens alle gemeenten, Wet markt en overheid) en kost zo maar een half jaar om uit te zetten (waarna de oplossing nog gebouwd en geïmplementeerd moet worden). Een viewer door VNG is dan ook geen reële oplossing.

⁷⁸ Uiteraard alleen van de ouders die zelf hebben aangegeven een aanspreekpunt te willen.

doen voor de lijst 'Overzicht Hulpaanbod Gewenst' omdat een ouder in beginsel maar één keer voorkomt op zo'n lijst en er dan toch gekeken moet worden wie vanuit de gemeente contact gaat opnemen met de ouder. Dit is echter heel erg bewerkelijk en foutgevoelig als het gaat om dagelijks geüpdatete informatie. Vanuit gemeenten is aangegeven dat dit niet uitvoerbaar is. En dat is nog los van de vraag hoe aan ouders uitgelegd moet worden dat lijsten met gegevens worden gedeeld waar vervolgens veel handwerk nodig is om ervoor te zorgen dat de gegevens ook echt op de juiste plek terecht komen. Dergelijke 'houtje-touwtje' oplossingen dragen niet bij aan het vertrouwen van de ouders in de overheid.

2. API door UHT + viewer door VNG

Een tweede genoemde oplossing is dat UHT de mogelijkheid aanbiedt waarmee de informatie via API's opgehaald kan worden. Hulpverleners binnen de gemeenten houden voor brede ondersteuning relevante informatie bij in hun taakspecifieke applicaties. Aanbieders van deze taakspecifieke applicaties zouden hun applicatie aan kunnen passen om via een API bij UHT de relevante gegevens van ouders op te halen bij UHT. Het vraagstuk van autorisatie en authenticatie is dan niet van toepassing, omdat de autorisatie al is ingeregeld in de taakspecifieke applicaties. Ervaringen met vergelijkbare trajecten leren overigens dat het minimaal een jaar kost (als alles goed gaat) voor softwareleveranciers om van idee naar gerealiseerde gegevensuitwisseling te komen. Daarnaast is deze oplossing als enige oplossing alleen werkbaar als alle softwareleveranciers ook hun applicaties aanpassen. Ook deze oplossing is daarmee praktisch niet uitvoerbaar.

3. Dashboard door UHT

De derde gesuggereerde oplossing betreft de ontwikkeling van een dashboard door UHT. Bij deze oplossing ontwikkelt UHT een dashboard voor gemeenten. Dit dashboard draait op de gemeentelijke servers, waar gemeentelijke medewerkers op kunnen inloggen. Ook bij deze oplossing is een belangrijk aandachtspunt dat de hulpverlener (het aanspreekpunt) alleen toegang krijgt tot de gegevens van de ouders voor wie hij/zij het aanspreekpunt is. Ook in dit geval moet een uitgebreid autorisatiemodel worden geïmplementeerd en beheerd op het niveau van de hulpverlener. Door UHT is aangegeven dat het ontwikkelen van een dergelijk dashboard ten minste zes maanden gaat kosten. Het is nog niet helemaal duidelijk wat het verschil is tussen dit dashboard (wat wel haalbaar is voor UHT) en een webportaal (wat niet haalbaar is voor UHT). Overigens is een rol van aanspreekpunt mogelijk pas haalbaar, nadat de technische voorzieningen daarvoor zijn ingericht en het dashboard gebouwd, getest en beproefd is met hulpverleners uit de gemeente (daar moet in ieder geval ook nog een half jaar voor worden uitgetrokken).

Gemeentedesk bij UHT (telefonisch)

Voor inhoudelijke informatie of dossier-specifieke informatie zoals uitkomsten van beoordelingen, argumenteringen en conclusies kan het aanspreekpunt telefonisch contact opnemen met een nog op te zetten gemeentedesk bij UHT. Het is technisch gezien niet haalbaar voor UHT om deze informatie via een vorm van gestructureerde gegevensuitwisseling met gemeenten te delen.

Dat betekent in de praktijk het volgende. Als een gedupeerde ouder zijn/haar aanspreekpunt belt met een vraag over inhoudelijke informatie, dan kan het aanspreekpunt drie dingen doen: a) de ouder doorverwijzen naar UHT, b) samen met de ouder naar UHT bellen of c) naar UHT bellen en later de ouder weer terugbellen. De eerste optie is vanuit dienstverleningsperspectief suboptimaal. Samen met de ouder naar UHT bellen kan een optie zijn (veel hulpverleners doen dit nu ook al). Als aanspreekpunt zelf naar UHT bellen en later weer terugbellen naar de ouder brengt verschillende risico's met zich mee. Een extra schakel in de communicatie betekent ook dat er (ongewenste) interpretatieverschillen kunnen ontstaan in de beantwoording van de vraag.

Los daarvan brengt een gemeentedesk ook een ander risico met zich mee. Als een gedupeerde ouder een sneller of beter antwoord krijgt via zijn aanspreekpunt (en de gemeentedesk) dan via de reguliere kanalen (serviceteam van UHT), dan zal dat er al heel snel toe gaan leiden dat alle vragen via het aanspreekpunt gaan verlopen. Ook voor vragen die een ouder eigenlijk net zo goed of beter direct bij het serviceteam van UHT kan stellen. Daarom is het van belang dat de snelheid en kwaliteit van beantwoording van de vragen door het serviceteam van hetzelfde (hoge) niveau is als de snelheid en kwaliteit van beantwoording van de vragen door de gemeentedesk. Het is dan overigens de vraag waarom er nog een aparte gemeentedesk nodig zou zijn voor vragen over inhoudelijke informatie. Vragen die door de gemeentedesk beantwoord kunnen worden zijn daarmee feitelijk tweedelijnsvragen.

Email van UHT naar VNG of bestandslevering door UHT

Periodiek veranderende informatie over het proces en de uitvoering, zoals productieplanning, formats van standaardbrieven, het proces (de metrokaart) kan door UHT via de mail worden gedeeld met de VNG die op haar beurt deze informatie weer kan delen onder de gemeenten. In paragraaf 4.6 Operationele samenwerking is nader uitgewerkt hoe deze (niet persoonlijke) informatie op een goede manier gedeeld kan worden met het aanspreekpunt.

Terugmelding naar UHT

De terugmelding van informatie van het aanspreekpunt naar UHT is nog niet nader uitgewerkt. Het gaat hier bijvoorbeeld om verzoeken van ouders (het nog een keer versturen van een brief) om fouten in de administratie bij UHT (als gegevens niet correct in de administratie van UHT zijn opgenomen). Processen hiervoor moeten nog nader worden uitgewerkt.

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.1 Aanmeldgesprek

Gevolgen:	Beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			V
IV/data-ondersteuning			n.v.t.
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			V
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	0	fte incidenteel	
	1.5	fte structureel	
Implementatieduur	3-4 maanden		
Eindoordeel	Het voorstel is uitvoerbaar en levert een beperkt voordeel op aan de kant van de uitvoering, t.a.v. geen kind geen kot, maar heeft naar verwachting vooral een positief effect voor de ouders omdat er meer tijd genomen wordt voor hun verhaal.		

Beschrijving oplossingsrichting

(zie ook bijlage 1 met de procesflow)

Voor ouders is het aanmeldgesprek een belangrijke stap om te zetten en veelal de start van het emotionele herstel. Vandaar dat er, voor zover dat nu in veel situaties al niet gebeurt, ruimte moet zijn voor het verhaal van de ouder.

Geconstateerd is, dat een klein gedeelte van de mensen die zich aanmelden¹⁾ bij UHT niet aan het juiste loket

zijn. Bijvoorbeeld omdat ze nooit kinderopvangtoeslag (KOT) hebben aangevraagd of zich willen aanmelden voor één van de andere regelingen (Huur-, zorgtoeslag en kindgebonden budget; de ex-partner regeling of de kindregeling)²⁾. Het voorstel is om bij het eerste telefonisch contact de burger goed te begeleiden naar het juiste loket. De antwoorden die de medewerkers kunnen geven staan beschreven in de Dialoog Ondersteuning (DO). Dit kunnen interne toeslagen loketten zijn of verwijzingen naar andere instanties bij vragen.

De medewerker van het Serviceteam stelt bij het contact enkele procedurele vragen ⁴⁾. De vragen zijn in de vorm van een vraagboom die bij een 'ja' of 'nee' antwoord naar het juiste spoor leiden (bijlage 2).

In het geval dat een burger zich toch wil aanmelden (een verzoek voor herbeoordeling hersteltoeslagen wil indienen), volgt direct een afronding overeenkomstig het GKGK proces van eind 2021 ²⁾.

Voor ouders bij het juiste loket, wordt tijdens het aanmeldgesprek ruimte geboden voor het verhaal van de ouder en wordt ingegaan op de eventuele behoefte aan hulp van de gemeente, of er sprake is van acute nood en/of dat inzet van het Bredehulp team van UHT nodig is. Als in het gesprek blijkt dat er waarschijnlijk niets mis is gegaan geeft de medewerker van het Serviceteam dit aan bij de werkopdracht. Deze informatie is bedoeld voor de medewerker die de eerste toets gaat uitvoeren, hierin word ook het verhaal van de ouder weer meegenomen.

Voor burgers die zich melden voordat het nieuwe proces is geïmplementeerd wordt de werkwijze van het 'Geen KOT, geen kinderen' project gevolgd ²⁾. Daarmee worden onterechte aanmeldingen als rework opgepakt door het 30k team.

Het verschil t.o.v. de huidige werkwijze is dat de vervolgstappen bij 'niet het juiste loket' direct worden opgepakt bij de aanmelding in plaats van als rework op een later moment, we verhogen de ritmiek en de communicatie tussen service team en 30k team.

Doelgroepomschrijving

Nieuwe aanmeldingen: alle ouders die zich aanmelden nadat het proces is geïmplementeerd vallen onder nieuwe aanmeldingen. Van de nieuwe aanmeldingen is

geen goede inschatting te maken hoeveel mensen onder GKGK zullen vallen.

Rework: alle ouders die in de wachtrij voor de eerste toets staan en GKGK zijn. Naar verwachting zijn er 540 ouders in de wachtrij die GKGK zijn.

Het GKGK aantal is gebaseerd op een ervaringspercentage.

<u>Omschrijving:</u>	Triage vóór aanmelding om te bepalen of de burger bij het juiste loket is.		
-			
<u>Kwalitatief:</u>			
Nieuwe meldingen:	Totaal aantal meldingen vanaf datum implementatie, inclusief meldingen voor een ander loket, zoals daadwerkelijk GKGK.		
<u>Kwantitatief:</u>			
Nieuwe meldingen:	13.338		
Waarvan GKGK	540		
Wacht op ET:			
Reeds ET gehad (rework):		Rework Geen Kind – Geen KOT is reeds gedaan	
Totale doelgroep:	12.798		
	Foutieve' aanmeldingen, zoals GKGK-gevallen zijn wel meegenomen in het getal nieuwe instroom, omdat ook voor deze gevallen werk verricht zal moeten worden binnen deze oplossing (i.e. het aanmeldgesprek).		
<u>Aannames:</u>			

Ouderperspectief en communicatie

Het voorstel heeft op meerdere gebieden impact. Er is een maatschappelijke impact aan de kant van de ouders en een organisatorische impact bij UHT.

De maatschappelijke impact is dat ouders aan de voorkant van het proces direct duidelijkheid krijgen over het perspectief van de aanmelding en voorkomen wordt dat verkeerde verwachtingen worden gewekt. Ouders die GKGK zijn worden snel uit het proces gehaald.

Een aandachtspunt blijft dat gezorgd moet worden voor een goede overdracht bij urgente hulp naar het brede hulp team van UHT.

Het nieuwe proces maakt de aanmelding zorgvuldiger en geeft de mogelijkheid om onterechte aanmeldingen snel af te ronden. De wijziging zal duidelijk op de website aangegeven moeten worden.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Op dit moment is de situatie dat iedereen die zich aanmeldt een eerste toets krijgt en vervolgens een integrale beoordeling, tenzij iemand daar vrijwillig vanaf ziet. Voor Geen Kind, Geen KOT is reeds een type beoordeling ontwikkeld die zorgvuldig en volledig is waarbij het verhaal van de ouder wordt meegenomen. De beoordeling is daarmee niet exact gelijk aan de reguliere eerste toets en de IB, deze zijn niet geschikt voor casussen zonder kinderen of kinderopvangtoeslag.

Het begeleiden naar het juiste loket, en een ouder daarmee geen aanvraag laten indienen, is op basis van vrijwilligheid. Nieuw is dat bij GKGK direct na aanmelding een beoordeling volgt indien de burger zich toch wil aanmelden. Dit proces is conform de regelgeving. Het eerste moment van aanmelding wordt geregistreerd als formele aanmelddatum.

IV/data-ondersteuning en privacy

De impact op de systemen van UHT zijn marginaal. Mogelijk dat enkele nieuwe werkopdrachten in TVS gebouwd moeten worden, dit is standaard werk.

Voor de gegevensuitwisseling met gemeenten wordt verwezen naar het betreffende herijkingsvoorstel (cluster 6). In cluster 6 zal een oordeel geveld moeten worden over de haalbaarheid van het delen van specifieke gegevens met de gemeente op ieder moment van het proces en hoe. Voor cluster 1 is opgehaald of het in het kader van privacy recht mogelijk is.

Ouders bellen voor het indienen van een mogelijke aanvraag. Indien een ouder aangeeft geen aanvraag te doen voor KOT-herstel maar wel contact met de gemeente zou willen kan UHT die gegevens verstrekken vanuit het privacy perspectief bekeken. Zolang de ouders expliciet toestemming geven voor het delen van gegevens met de gemeente voor het hulpaanbod is het in orde om de gegevens te verstrekken. Het is wel zaak

om dit schriftelijk te laten bevestigen, zodat UHT later ook kan aantonen dat er toestemming is gegeven.

Risico's op fraude en/of oneigenlijk gebruik

Risico's op fraude en oneigenlijk gebruik zijn er niet. Het voorstel werkt eerder tegengesteld omdat voorkomen wordt dat burgers aanspraak maken op herstel regelingen waarvoor ze niet in aanmerking komen.

Risico procesverstoringen of rework op lopende processen

Het voorstel heeft vooral impact op de medewerkers van het Serviceteam omdat zij het nieuwe proces gaan uitvoeren. De medewerkers zijn gewend telefonisch te communiceren met ouders. Dit zijn niet altijd gemakkelijke gesprekken. Het stellen van de procesvragen aan de voorkant kan effect hebben op de inhoud en de emoties in het gesprek, maar dat zal minimaal verschillen van de huidige gesprekken. Het is van belang de medewerkers goed te faciliteren en te trainen. Bij de implementatie wordt dit verder opgepakt.

Voor het proces van de eerste toets heeft het voorstel een beperkt positief effect omdat iets minder toetsen uitgevoerd hoeven te worden. Het afhandelen van een aanvraag GKGK kost echter ook tijd, waardoor per saldo geen noemenswaardig voordeel ontstaat. Voor de integrale beoordeling is het effect positief omdat minder integrale beoordelingen nodig zijn.

Het voorstel heeft geen effect op andere overheidsorganisaties en heel beperkt op de commissies. Indien een ouder een aanmelding doet, en aangeeft dat de gegevens met de gemeente gedeeld mogen worden komt de aanmelding bij de gemeente binnen. Het is nog af te stemmen of dit wel wenselijk is voor GKGK met de gemeente.

Met de Commissie van Wijzen (CvW) is reeds afgesteld dat bij een versnelde integrale behandeling in het geval van GKGK geen individuele toets door de commissie nodig is.

Personele gevolgen

De effecten op de capaciteit zijn tweeledig. Aan de ene kant is bij het Serviceteam enige extra inzet nodig omdat de aanmeldgesprekken naar verwachting gemiddeld iets meer tijd gaan kosten. Aan de andere kant wordt capaciteit bespaard omdat geen

aanmeldingen in behandeling worden genomen die niet KOT-gerelateerd zijn. De berekening van de plus en de min aan capaciteit is als volgt.

Serviceteam: van de kant van het Serviceteam is aangegeven dat de gesprekken gemiddeld maximaal 10 minuten extra tijd in beslag gaan nemen.

Het totaal aantal verwachte aanmelding is 13.338 -> extra capaciteit = $13.338 * 10 \text{ minuten} = 2223 \text{ uur}$ extra over de periode tot eind 2023. Dit is ~1.5 FTE voor 1,5 jaar. De inschatting is dat dit op te pakken is binnen de huidige formatie van het Service team.

Uitvoering 30K teams: voor burgers zich niet aanmelden voor KOT naar aanleiding van het gesprek met de medewerker van het Serviceteam hoeft ook geen eerste toets of de GKGK aanpak uitgevoerd te worden. Dit zal gaan om enkele honderden telefoontjes die niet leiden tot een aanmelding. Voor de GKGK aanpak scheelt dit circa 2,5 uur per aanmelding en het niet uitvoeren van de eerste toets scheelt circa 4 uur per aanmelding.

Uitvoering KOT Herstel: het voorstel heeft geen effect op KOT Herstel omdat GKGK nu ook al uit het proces wordt gehaald.

Voor wat betreft de effecten op vaardigheden is voor de medewerkers van het Serviceteam aanvullende instructie en (gesprekstechniek)training noodzakelijk. Dit valt binnen de reguliere opleidingsfaciliteiten van het Serviceteam.

Kwaliteitsborging: de invoering van het nieuwe proces zal gemonitord worden waarbij specifieke aandacht is voor de kwaliteit van de uitvoering. Bij de implementatie wordt hieraan specifiek aandacht besteed.

Uitvoeringskosten

Deze kosten zijn separaat meegenomen in de kostenraming voor cluster 1.

Invoeringsmoment

Het Serviceteam heeft aangegeven dat snelle invoering van het voorstel wenselijk is omdat ze nu te weinig mogelijkheden hebben om mensen naar het juiste loket te leiden. Onwenselijke situaties die nu doorgaan in het proces kunnen dan afgevangen worden. Vandaar dat

het streven is het nieuwe proces al op korte termijn te implementeren. Daarbij zal voldoende tijd genomen moeten worden voor de voorbereiding en de afhechting binnen de bestaande organisatie en procedures, zoals bijvoorbeeld de aanpassing van de Service blueprint en de informatie op de website. Voorgesteld wordt de nieuwe werkwijze stapsgewijs te implementeren. Indien er een akkoord is, zou er kunnen worden begonnen met een eerste proef. Aan de hand van de ervaringen daarmee, kan het voorstel na enkele weken volledig geïmplementeerd worden.

Voorbehoud: de implementatie van voorstellen is afhankelijk van elkaar waarbij niet alle implementaties tegelijk kunnen plaats vinden.

Risicomanagement

Voor de wijziging van het huidige proces zijn maar beperkt risico's geïdentificeerd, die goed te mitigeren zijn. De belangrijkste risico's:

1. Burgers die zich toch willen aanmelden ondanks dat ze bij het verkeerde loket zijn.
2. Imagoschade voor UHT omdat burgers denken dat hun rechten geschonden cq ontnomen worden.
3. Het beeld ontstaat dat UHT een drempel opwerpt voor het aanmelden.

In bijlage 4 is een risico matrix opgenomen met de geïdentificeerde risico's, de kans en impact daarvan, de mitigerende maatregelen, de kans en impact na de maatregelen en de restrisico's.

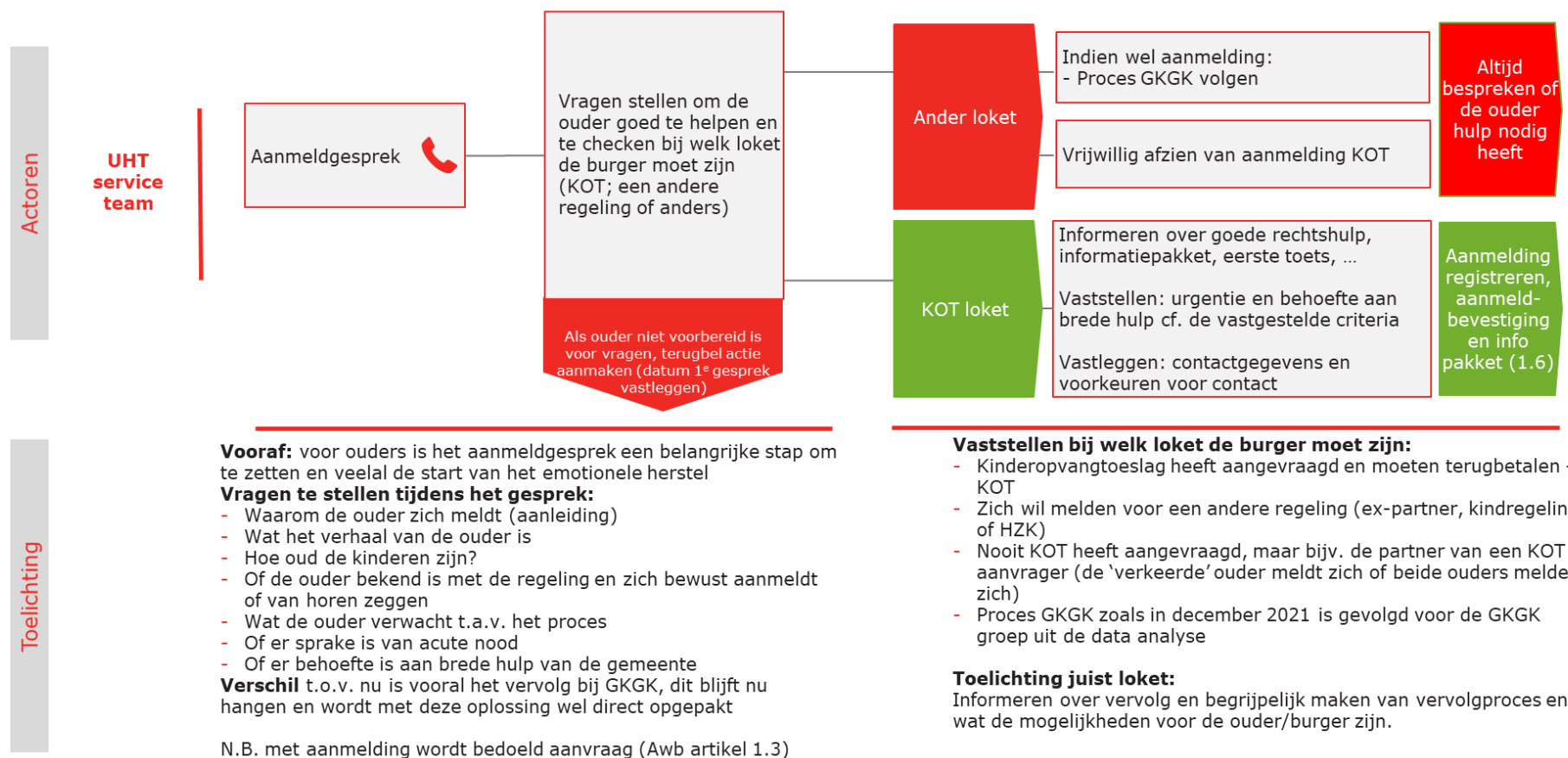
Eindoordeel

Op grond van de weging van de in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering, inclusief de restrisico's, is het eindoordeel dat het voorstel **haalbaar** is. Er zijn geen randvoorwaarden van toepassing omdat de belangrijkste randvoorwaarde (capaciteit bij het Serviceteam) is ingevuld.

Disclaimer: de haalbaarheid van het voorstel is op zichzelf staand beoordeeld zonder rekening te houden met de mogelijke overlap van de inzet van capaciteit voor andere Herijkingsvoorstellen.

Bijlage 1, procesflow aanmeldgesprek

Procesflow – aanmeldgesprek



Bijlage 2 Verdieping Geen Kot – Geen Kinderen proces

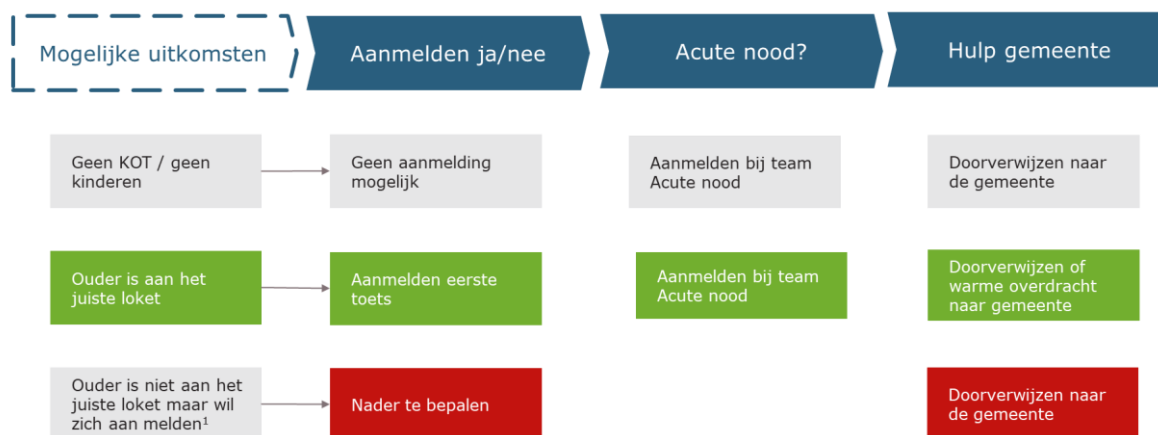
Het proces van geen KOT Geen kinderen gaat als volgt.

1. Data selecteert (wekelijks) de GKGK aanmeldingen (bestaand script)
2. Het 30k team belt de burger met de vraag waarom die zich heeft aangemeld (bestaand behandelkader en belscript)
3. of de burger meldt zich af (bestaande brief ter bevestiging)
4. of de medewerker vult het beoordelingsformulier in
5. de beoordelaar checkt of de conclusie GKGK klopt, zo ja dan belt de medewerker de burger en stuurt de afwijzing
6. of de medewerker of de beoordelaar concludeert dat het wel een terechte aanmelding is en dan volgt de 1e toets

Bijlage 3, Voetnoten

1. De term 'aanmelden' is geen juridisch term omdat het gaat om het 'indienen van een verzoek om compensatie of tegemoetkoming op grond van een herstelregeling'. In de praktijk wordt meestal de term 'aanmelden' gebruikt. Voor de leesbaarheid wordt deze term gebruikt in de haalbaarheidstoets.
2. Het aanmelden voor de andere regelingen is nog niet mogelijk omdat die regelingen nog in ontwikkeling zijn. Voor sommige regelen komt ook geen zelf meld optie.
3. De optionele uitkomsten van het aanmeldgesprek bij de procesvragen, inclusief de mogelijk (door)verwijzingen zijn als volgt:

Uitkomsten aanmeldgesprek / acute noodhulp of hulp gemeente



4. De versnelde integrale beoordeling omvat een extra check op de reden van aanmelding indien sprake is van GKGK maar de burger zich niet vrijwillig wil afmelden. Na de extra check toets een medewerker van het Beoordelingsteam de conclusie. Indien deze medewerker akkoord is met de afwijzing ontvangt de burger een beschikking Integrale beoordeling.
5. Het proces GKGK houdt in dat een medewerker UHT belt met de aanmelder om te achterhalen waarom de burger zich heeft gemeld. In het geval KOT het verkeerde loket was is de burger gevraagd of die zich af wilde melden. Bij de uitvoering van het proces eind 2021 zijn 4.000 burgers benaderd, waarvan 65% zich vrijwillig heeft afgemeld. Een kleine groep wilde zich niet afmelden, veelal vanwege schuldenproblematiek. Voor deze burgers is een VIB uitgevoerd.

Bijlage 4, concept vraagboom

Dit is een concept. Het belscript wordt ontworpen in samenwerking met diverse experts en medewerkers uit de uitvoering en volgt het gebruikelijk proces van goedkeuring voordat het in gebruik wordt genomen.

Voorstel voor vragen om op te nemen in het belscript voor gesprek bij aanmelding



Bijlage 5, risico matrix

De risico's die van invloed kunnen zijn op het succesvol uitvoeren van het project zijn geïdentificeerd. Bij elk risico zijn de kans en de impact gescoord, resulterend in een k*i score. Voor elk risico zijn mitigerende maatregelen benoemd, waarna wederom kans en impact zijn gescoord. Voor zover door UHT beïnvloedbaar moet de k*i – score afnemen door het treffen van de mitigerende maatregelen. In de praktijk is dat ook zo.

	Risico	Kans	Impact	K*I	Mitigerende maatregelen	Kans	Impact	K*I	Nadere toelichting
1	Burgers willen zich toch aanmelden ondanks het verkeerde loket	2	2	4	Uitvoeren GKGK proces	1	1	1	
2	Burgers denken dat hun rechten geschonden worden	3	2	6	Goede uitleg en duidelijke communicatie	2	2	4	
3	Het beeld ontstaat dat UHT een drempel opwerpt voor het aanmelden	2	3	6	Goede uitleg en duidelijke communicatie, niet alleen naar ouders maar alle betrokken partijen in de keten	1	2	2	
4	Medewerkers van het ST krijgen te maken met weerstand	2	3	6	Training van de medewerkers	2	2	4	
5	Burgers maken bezwaar	2	2	4	Mogelijkheid onderzoeken om onterechte aanmeldingen buiten behandeling te stellen	0			Bezwaar is dan niet ontvankelijk

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.2 uitsluitel na de 1^e toets

Gevolgen:	Middelgroot		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		V	
IV/data-ondersteuning			V
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			V
Procesverstoringen	V		
Personele gevolgen			
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	n.v.t	fte incidenteel	
Implementatieduur	n.v.t	fte structureel	
	N.v.t – delen van het voorstel kunnen geïmplementeerd worden met en doorlooptijd van 2 maanden.		
Eindoordeel	Niet haalbaar <i>Het voorstel om alle ouders definitief uitsluitel over de gedupeerdheid te geven is, zowel voor de CHR als IB, bij de eerste toets is niet uitvoerbaar. Het is haalbaar voor nieuwe aanmeldingen indien zij voorrang krijgen op de IB, en een bestuurlijke vraag of het wenselijk is om een deel van de populatie versneld toegang tot de IB te geven. Voor de totale groep ouders die wachten op de IB (rework) is dit niet haalbaar. Het is hiermee een capaciteitsvraagstuk en een principieel vraagstuk t.a.v. hoe omgegaan wordt met de wachtenden op IB. Dit wordt</i>		

uitgewerkt in een separaat voorstel: 'wachtrij interventies'.

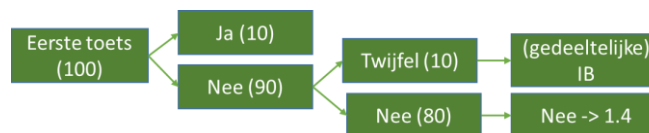
Beschrijving oplossingsrichting

De eerste toets is bedoeld om vast te stellen of een ouder gedupeerd is. Indien dit zo is, dan wordt de €30.000 uitbetaald en komt de ouder in aanmerking voor de overige KOT herstelregelingen, zoals de brede hulp door gemeenten en de kwijschelding van zowel de private als de publieke schulden. Voor een kleine groep ouders was en is er op dit moment geen, of slechts een gedeeltelijk, uitsluitel te geven bij de eerste toets.

Het niet geheel kunnen beoordelen betreft nabestaanden en ouders met strafrecht of een vergrijpboete, verzuimboete of ouders die betrokken zijn bij een fraudeonderzoek. Deze ouders vallen buiten de scope van dit voorstel 1).

Nieuwe aanmeldingen

Het voorstel is bedoeld om ook voor de ouders waarbij twijfel bestaat op basis van de eerste toets, aan te geven door de eerste toets medewerker, een definitieve conclusie te trekken ten aanzien van de CHR. Om dat te kunnen doen is het noodzakelijk aansluitend op de eerste toets een specifiek voor deze groep ingerichte (gedeeltelijke) integrale beoordeling te doen om definitief vast te stellen of de ouder gedupeerd is of niet. In de onderstaande figuur is dit schematisch weergegeven.



Een IB is noodzakelijk omdat de eerste toets niet volstaat en ook niet bedoeld is om in alle situaties uitsluitel te geven. Er is een wezenlijk verschil tussen de eerste toets en de IB. Het is wel van belang bestaande (interpretatie)verschillen tussen de eerste toets en de IB bespreekbaar te maken en te onderzoeken of die weggenomen kunnen worden. Daarnaast moet gekeken worden naar de rol van de beoordelaar en die van de CvW (zie ook voorstel 1.8). Is de conclusie na de IB dat de ouder wel gedupeerd is,

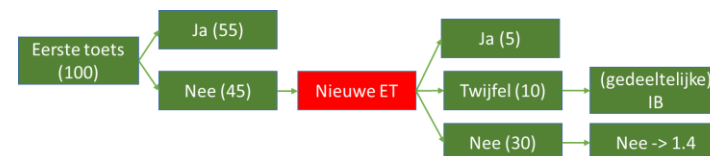
dan wordt de integrale beoordeling volgens het FIFO principe later opnieuw opgepakt.

Vanzelfsprekend kunnen ouders die een definitieve afwijzing krijgen bezwaar maken.

Rework

Bij de ouders die een afwijzende CHR beschikking hebben ontvangen en wachten op een IB is de uitkomst van de eerste toets of een ja of een nee. Een 'twijfelgroep' bestaat niet in de systemen. Daarbij komt dat in de eerste periode van de eerste toets de vastlegging in de dossier mager is. Indien voor deze ouders, vooruitlopend op de IB definitief vastgesteld zou moeten worden of ze gedupeerd zijn, dan is een nieuwe eerste toets voor alle (ruim 14.000) ouders noodzakelijk. De praktijk nu is dat ~70% van de ouders ook na de IB een afwijzende beschikking krijgen. De verwachting is dat het percentage toekenningen lager zal zijn bij de eerste toetsen die na 1-9-2021 zijn gedaan omdat de eerste toets vanaf dat moment is uitgebreid.

Het lastige is dat bij de ouders in de wachtrij niet duidelijk is wie alsnog gedupeerd zal blijken te zijn. In de onderstaande figuur is het verschil met de nieuwe aanmeldingen gevisualiseerd.



Doelgroepomschrijving

Bij de nieuwe aanmeldingen gaat het om de ouders die een afwijzing krijgen na de eerste toets én waarbij de medewerker die de eerste toets heeft uitgevoerd aangeeft dat er twijfel is over de gedupeerdheid. De ouders waarbij geen twijfel is kunnen afgerond kunnen worden met de aanpak van voorstel 1.4 (Afronden bij niet gedupeerd).

Naar verwachting is bij maximaal 10% van de ouders twijfel over de gedupeerdheid. Hierbij is geen aanleiding in de eerste toets om een toekenning CHR te doen.

Bij het rework gaat het om alle ouders in de wachtrij voor de IB die een afwijzing hebben gekregen na de eerste toets.

Omschrijving:	Uitbreiding van eerste toets, zodat altijd duidelijk is na afronding of een ouder gedupeerd is of niet.
Kwantitatief:	
Nieuwe meldingen:	12.798 (% in scope)
Wacht op ET:	5.718 (% in scope)
Reeds ET gehad (rework): geen recht	14.416 (% in scope)
Reeds ET gehad (rework): wel recht	17.673 (niet in scope)
Totale doelgroep:	50.605
<i>Waarvan nabestaanden, 88-groep, vergrijp- & verzuimboete, strafrecht,</i>	<i>536 (buiten scope gesteld)</i>
<i>Waarvan ET vóór 08/21:</i>	<i>30.751</i>

Voor het rework kan onderscheid gemaakt worden in groepen ouders die in de tijd in een verschillende periode de eerste toets gehad hebben. Verwacht mag worden dat bij de groep die voor 1 mei 2021 getoetst is verhoudingsgewijs de meeste kans is op een positieve uitslag als er of met een nieuwe eerste toets (op basis van het huidige behandelkader) of een IB gekeken

wordt naar de gedupeerdheid. In de onderstaande tabel zijn de groepen weergegeven.

Type ouders	Aantallen	Kans op toch toekenning*
Ouders met een 1 ^{ste} toets voor 1-5-2021 (B3-Ia) 20% heeft zich gemeld voor bekendmaking CHR	800 (B3-Ia) 3100 (B3-Ib)	15-25%
Ouders met een 1 ^{ste} toets tussen 1-5-21 en 1-9-21	300	n.t.b
Ouders met een 1 ^{ste} toets na 1-9-21	8.900	n.t.b

*cijfers zijn ervaringscijfers gebaseerd op uitkomsten vergelijking uitkomsten IB en eerste toets.

Oudersperspectief

Bij de groep ouders die een afwijzing heeft gekregen na de eerste toets en wacht op een integrale beoordeling zal een substantieel deel ook na de integrale beoordeling geen recht hebben op herstel. Deze ouders blijven nu lang in onzekerheid over de uitkomst en dat is onwenselijk.

Noodzakelijke communicatie.

Het is belangrijk ouders via de website en andere kanalen goed te informeren over de nieuwe werkwijze en vooral uit te leggen waarom daartoe besloten is. Een belangrijk aspect daarbij is dat duidelijk wordt gecommuniceerd dat het proces direct wordt afgerond als er geen sprake is van gedupeerdheid en dat er daarna geen verder onderzoek plaats gaat vinden. Diverse brieven naar ouders dienen hierop aangepast te worden.

Indien een eerste toets opnieuw gedaan wordt dient er goed gekeken te worden naar communicatie richting de ouder in brieven en andere uitingen om verwarring te voorkomen.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Er zijn vanuit vaktechnisch en juridische zaken veel kanttekeningen geplaatst bij het voorstel om iedereen na de eerste toets definitief duidelijkheid te geven. Aangegeven wordt dat niet voor niets een splitsing is aangebracht tussen de eerste toets en een IB. Om iedereen na de eerste toets duidelijkheid te kunnen geven zal de eerste toets aangevuld moeten worden.

Als de eerste toets zal leiden tot een definitieve beoordeling, dan vraagt dit ook om een goede dossiervorming en onderbouwing van die definitieve beoordeling, zoals dat nu bij de integrale beoordeling ook gebeurt.

Om de kans te verkleinen is het een goede zaak te bewerkstelligen dat op een éénduidige wijze gewerkt wordt bij het vaststellen van de gedupeerdheid bij de eerste toets en de IB 2).

IV/data-ondersteuning en privacy

Het voorstel kan worden uitgevoerd met de huidige systemen, tools en voorzieningen. Van de kant van de data analisten is inzet noodzakelijk om de beschikbare data van de groep ouders die wacht op de integrale beoordeling te verrijken.

Er zijn geen wijzigingen ten aanzien van opslag, het beheer en de eventuele uitwisseling van (persoons)gegevens (AVG). Daardoor is geen GEB (gegevensbescherming-effectbeoordeling) nodig.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Het risico op fouten bestaat maar is zeer beperkt omdat in het proces extra zekerheden worden ingebouwd in de vorm van een beoordeling van de uitkomst van de eerste toets.

Oneigenlijk gebruik is niet van toepassing.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Het doorzetten naar 'Afronden bij geen gedupeerdheid' (oplossing 1.4) van ouders die zeer waarschijnlijk ook na een IB niet gedupeerd blijken te zijn valt buiten de scope van deze oplossing, zie hiervoor verder oplossing 1.4.

De afwijzingen, waarbij na de eerste toets twijfel is en waarbij een (gedeeltelijke) IB nodig is om definitief uitsluitel te krijgen over de gedupeerdheid, hebben effect op de huidige processen. Dit geldt zowel voor de nieuwe aanmeldingen als voor het rework. Inzet van capaciteit om duidelijkheid te krijgen moet afgewogen

worden tegen de inzet van capaciteit voor andere werkzaamheden.

Door ouders een definitieve afwijzing te sturen neemt mogelijk het aantal bezwaren toe.

Van de kant van gemeenten is aangegeven dat de ouders die in onzekerheid verkeren na een afwijzing CHR vaak bij de gemeente aankloppen met vragen of voor hulp. Door alle of zoveel mogelijk ouders duidelijkheid te geven kan een gemeente vaststellen of een ouder recht heeft op brede ondersteuning door de gemeente.

Personele gevolgen

De incidentele personele gevolgen betreft de inzet om de implementatie voor te bereiden en het voorstel verder uit te werken en te implementeren. Daarvoor is capaciteit noodzakelijk van data, vaktechniek, procesregie, ouderinteractie, communicatie en uitvoeringscapaciteit.

De structurele personele gevolgen zijn als volgt. Voor de nieuwe aanmeldingen: voor het definitief vaststellen van de gedupeerdheid bij twijfel is capaciteit nodig om de IB (gedeeltelijk) uit te voeren. Dit betreft een verschuiving van werk. Indien blijkt dat een ouder gedupeerd is zal de IB op een later moment afgemaakt moeten worden. Daarmee kost de IB verhoudingsgewijs wat meer tijd dan het uitvoeren van een reguliere IB.

Voor het rework kan aan de hand van de tabel bij de paragraaf Doelgroepen bepaald worden welke inzet voor welke groep wenselijk en haalbaar is. De inzet per groep is weergegeven in de onderstaande tabel. Daarbij

is een onderscheid gemaakt in werkzaamheden voor de 30k medewerkers en PZB'ers.

Nr.	Groep geen toekenning CHR	Aantal	Capaciteit 30K Dagen	Capaciteit IB Dagen
1	Ouders aangemeld voor de CHR (22-12-2020), niet voor de zomer een PZB'er	1.000	500	100
2	Ouders aangemeld voor 15 februari 2021 / 1e toets voor 1 mei	3.000	1.500	300
3	Ouders getoetst voor 1 september 2021	5.000	2.500	500
4	Ouder getoetst na 1 september 2021	5.000	2.500	500

Gerekend is met gemiddeld 4 uur extra inzet voor de dossiervorming en 16 uur bij een (gedeeltelijke) IB om de gedupeerdheid te onderzoeken.

Daarnaast is tijd nodig voor de dossiervorming door administratieve krachten, maar ook dit is een verschuiving van werk in de tijd.

Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten worden separaat in excel meegeleverd, zodat de overlap tussen oplossingen duidelijk is.

De implementatie kosten worden als 'bulk' voor het cluster meegenomen.

Invoeringsmoment

Indien besloten wordt het voorstel voor nieuwe aanmeldingen en/of rework te honoreren is circa twee maanden voorbereidingstijd nodig na besluitvorming.

Voorboud: de implementatie van voorstellen is afhankelijk van elkaar waarbij niet alle implementaties tegelijk kunnen plaats vinden.

Risicomanagement

De risico's zijn benoemd vanuit een viertal perspectieven: de ouders; politiek/bestuurlijk; de UHT organisatie en de UHT medewerkers. Er is voor de ouders geen risico omdat het geven van definitief uitsluit met voldoende waarborgen voor de zorgvuldigheid en de rechtszekerheid zijn omgeven.

Het risico bestaat dat ouders vinden dat UHT te snel tot een definitieve conclusie komt. Dit kan aanleiding zijn

voor ongenoegen die vervolgens op bijvoorbeeld social media wordt gedeeld.

Politiek/bestuurlijk is het risico dat de politiek moeite heeft met de nieuwe werkwijze, zeker als dat aangegeven wordt door ouders.

Voor de UHT organisatie kent de nieuwe werkwijze het risico dat ouders of de politiek het niet eens is met de extra inzet ten koste van andere werkzaamheden.

Voorkomen moet worden, dat voor medewerkers van UHT het beeld ontstaat dat we duwen op een definitieve uitkomst. Het gevolg kan zijn dat bij twijfel onterecht 30k wordt toegekend.

In bijlage 2 is de risicomatrix opgenomen met daarbij de mitigerende maatregelen.

Eindoordeel

Op grond van de weging van de in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering is het eindoordeel van de haalbaarheidstoets dat het niet haalbaar is voor alle ouders die de uitslag CHR krijgen of hebben gekregen deze definitief te laten zijn.

Het voorstel voor de nieuwe aanmeldingen is wel haalbaar. Het doorvoeren van de oplossing betreft een verschuiving van PZB werkzaamheden die afwijkt van het FIFO principe. De niet aangemelde ouders dienen voorrang op de IB te krijgen. Daar zal mee ingestemd moeten worden.

Voor het rework is het voorstel uitvoerbaar, maar niet voor alle ouders omdat de capaciteit die daarvoor nodig is onevenredig groot is ten opzichte van het effect om een relatief kleine groep vooruitlopend op een IB duidelijkheid te geven.

Er kan wel besloten worden dit voor bepaalde groepen die wachten op een IB te realiseren. Daarbij lijkt het voor de hand te liggen prioriteit te geven aan ouders die voor 1 mei 2021 een eerste toets hebben gehad omdat de kans op een positieve uitkomst bij een nieuwe eerste toets of een IB het grootst is.

Bijlage 1, voetnoten

1. **Complexe casussen:**

- a. Nabestaanden: de specialistische oplossing t.a.v. erfrecht, die hiervoor nodig is buiten beschouwing laten voor de herijking. Het betreft hier 140 nabestaanden.
- b. Verzuimboete: voor de eerste toets wordt het verzuimjaar niet meegenomen, in de IB wordt hier wel naar gekeken, hiermee krijgt de ouder een uitslag vanuit de eerste toets
- c. Vergrijp/strafrecht: wordt versneld in een IB opgepakt
- d. Fraude / team 88: kan worden afgehandeld met een eerste toets, waarbij niet automatisch alle schulden worden gecompenseerd.

2. **Issues tussen uitkomsten eerste toets en IB.** Om na de 1^e toets met zekerheid vast te kunnen stellen of een ouder gedupeerd is zou het niet mogelijk moeten zijn dat een ouder waarbij vanaf <<datum>> een eerste toets is gedaan bij de IB een andere uitslag heeft. Er zijn daarbij twee op te lossen issues:

- a. het behandelkader is door de tijd heen verruimd en er zijn kleine interpretatie verschillen ontstaan tussen de zienswijze van de eerste toetsers en de PZB'ers. Het is noodzakelijk om de interpretatieverschillen op te heffen.
- b. Door de verruiming van het behandelkader zijn uitkomsten van oudere eerste toetsen nu mogelijk onjuist, welke worden gecorrigeerd in IB en de ouder nog geen duidelijkheid heeft. Volledig uitsluitel is mogelijk vanaf <<datum>>. Bij toetsen van daarvoor hebben we die zekerheid niet.

Bijlage 2, de risicomatrix

[illegible]

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.3 Uitslaggesprek / Uitslagfase

Gevolgen:	Middelgroot / beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			V
IV/data-ondersteuning			V
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			V
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen		v	
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	n.v.t		fte incidenteel
	Impact op 30k teams		fte structureel
Via een proef dient de precieze impact duidelijk te worden gemaakt op de teams			
Implementatieduur	3-4 maanden		
Eindoordeel	Uitvoerbaar voor nieuwe aanmelding en beperkt Uitvoerbaar voor rework.		

Beschrijving oplossingsrichting

(Zie ook de procesflow in bijlage 1)

Het uitslaggesprek is voor ouders een hele belangrijke en emotioneel beladen stap in het herstel proces. Voor ouders die te horen krijgen dat ze gedupeerd zijn is het een positieve maar emotionele boodschap om van de kant van de Belastingdienst te horen krijgen dat het niet hun schuld is dat er van alles mis is gegaan. Voor ouders die te horen krijgen dat ze niet gedupeerd zijn kan het een (enorme) negatieve impact hebben. In alle situaties is het van belang dat ouders goed uitgelegd krijgen, en daardoor snappen, waarom ze al dan niet gedupeerd zijn en wat de vervolgstappen zijn. Dit geldt helemaal als er naar aanleiding van de herijking meer ruimte voor maatwerk ontstaat (30k is voldoende (1.5), of direct duidelijkheid over eerste toets en IB in één beschikking bij niet gedupeerdheid (1.4).

In de huidige situatie zijn de uitslaggesprekken kort en wordt veel verwezen naar de IB die nog gaat komen. De ouder, die niet-gedupeerd is, kan hierdoor denken dat de toets niet zorgvuldig was en dat er nog een andere uitslag mogelijk kan zijn. In de praktijk blijkt het aantal ouders wat nog een toekenning krijgt in de IB beperkt te zijn en is voor veel ouders ook duidelijk dat er geen andere uitslag gaat komen.

Vanwege de beladenheid en de emotionele lading van het gesprek wordt voorgesteld uit te gaan van meerdere gesprekken. De ervaring leert dat de boodschap over het wel of niet toekennen van de Catshuisregeling (CHR) voldoende is voor een eerste gesprek en dat de uitleg in de meeste situaties beter tot zijn recht komt in een vervolgggesprek. Vandaar dat in de procesflow als regel wordt uitgegaan van twee gesprekken met een optie voor een derde gesprek, bijvoorbeeld om in dat derde gesprek verder in te gaan op het vraagstuk of de 30.000 voldoende financiële compensatie is. Daar waar al direct duidelijk is dat er geen sprake is van gedupeerdheid zal dat ook duidelijk in de gesprekken naar voren moeten komen, zeker omdat dat een breuk is met de wijze waarop er nu met ouders wordt gecommuniceerd.

Voor een deel van de ouders is de boodschap niet emotioneel beladen, dit kan zijn omdat ze weinig impact hebben ervaren van het teruggevorderde bedrag of dat

ze inderdaad niet gedupeerd zijn. Bij deze ouders kan een gesprek prima volstaan, om alle boodschappen van 'uitslagmelding tot peilen van behoefte om vrijwillig af te melden' te doen.

De groep zonder toekenning kan grofweg opgedeeld worden in ouders die het KOT-proces niet goed begrijpen en ouders die echt hoopten op toekenning. Deze ouders kunnen emotioneel reageren indien zij geen toekenning krijgen. Door het beter uitleggen van de redenen van geen toekenning, en het herhaaldelijk uitleggen daarvan, verwachten we dat ouders meer rust vinden bij de uitkomst en deze kunnen accepteren.

Bij de groep van gedupeerde ouders gebruikt bv. een deel van de ouders de financiële compensatie voor het aflossen van schulden, waar het geld niet voor bedoeld is (de medewerker verwijst hier naar de schulden-aanpak waarin uitgebreid uitgewerkt is wat overgenomen wordt t.a.v. publieke en private schulden. Deze aanpak is buiten scope van deze toets). Dit willen we voorkomen door enkele dagen na de uitslagmelding de toelichting goed te geven waarvoor de compensatie bedoeld is en welke stappen volgen. De ouder bepaalt daarbij het tempo.

Door de nieuwe manier waarop het uitslaggesprek wordt ingericht is het beter te spreken van de uitslagfase. Bij het plannen van de gesprekken staat de behoefte van de ouder voorop, maar het moet voor UHT uitvoerbaar blijven.

De wijze waarop de gesprekken op de nieuwe wijze worden ingericht heeft een directe relatie / overlap met de voorstellen van Afronding bij geen gedupeerdheid (1.4) en Afsluiten na € 30.000 (1.5). Het is goed mogelijk dat deze onderwerpen al in een eerste of tweede gesprek aan de orde komen, indien die ruimte er is bij de ouder . Indien dat niet het geval is en een derde gesprek gehouden wordt valt dit qua impact en inzet onder die betreffende voorstellen. Indien de ouder dat aangeeft kan in deze fase van het proces een 3-gesprek afgesproken worden. Zie hiervoor het voorstel over het 3-gesprek (cluster 2). Het 3-gesprek helpt met het emotioneel herstel voor gedupeerde ouders en kan ertoe leiden dat ouders geen IB nodig hebben omdat de relatie met de overheid weer verbeterd is. Het tweede

of derde gesprek kan, op de wijze waarop het nu wordt ingestoken, voor ouders ook een goede afsluiting zijn van het proces.

Het is belangrijk de opties voor de verschillende gesprekken goed op elkaar af te om overlap te voorkomen en het aantal gesprekken beheersbaar te houden voor alle betrokken partijen. In de procesflow van het nieuwe herijkte proces is meegenomen hoe en wanneer alle (deels optionele) gesprekken plaats vinden. In de gezamenlijke oplegger met de VNG wordt hierin een advies meegegeven.

Wat verandert er door het voorstel?

Tijdens het huidige uitslaggesprek wordt de uitslag van de eerste toets medegedeeld, daarop wordt een korte toelichting gegeven en wordt toegelicht hoe het vervolgproces is. In het voorstel zijn daar meerdere gesprekken voor (optioneel) en bepaalt de ouder in samenspraak met de medewerker van UHT het aantal gesprekken en het tempo daarvan. De vervolggesprekken om vrijwillig af te ronden zijn nu rework-acties en geen standaard werkwijze. Ook de relatie vanuit het uitslaggesprek met het 3-gesprek is nieuw.

Sinds februari 2022 worden gepersonaliseerde afwijbsbrieven verstuurd met daarin de reden(en), zo nodig per jaar, waarom er geen toekenning is (een verkorte tijdslijn). De inhoud van de uitslaggesprek(ken) dient daarom goed in lijn te zijn met de gepersonaliseerde brief om geen verwarring bij de ouder te veroorzaken.

We creëren hiermee ook een proactieve houding van UHT om met de ouder in gesprek te gaan over het vervolg in plaats van automatisch uit te gaan van de IB voor iedere ouder, wat aansluit bij oplossingen 1.4 en 1.5. het is niet de bedoeling dat ouders wordt afgeraden af te zien van een IB. Het is de bedoeling dat er goed geschetst wordt wat de redenen zijn voor afwijzing en wat er bekeken wordt in de IB in de aanvulling daarop, zodat een ouder zelf de conclusie kan trekken.

Voor een deel van de ouders is er geen heldere uitkomst naar aanleiding van de eerste toets, deze ouders zijn nog niet gedupeerd, maar er is veel gebeurd

in hun dossier waardoor het lastig is vast te stellen of de ouder gedupeerd is. Deze ouders worden ook geholpen als ze begrijpen dat er echt nog gewacht moet worden op een IB.

Doelgroepomschrijving

De doelgroep bestaat uit iedereen die nog een eerste toets uitslag krijgt op moment van implementatie. Dit kunnen nieuwe aanmeldingen zijn, of de werkvoorraad van de eerste toets.

Qua rework kan gedacht worden aan alle ouders die reeds een eerste toets hebben gehad en nog wachten op de IB en niet in aanmerking komen voor 1.4 of 1.5. Deze ouders zouden dan een nieuw toelichting gesprek kunnen krijgen. Een deel van deze ouders heeft UHT reeds proactief gebeld voor informatie.

Deze wachtende groep is enorm divers en bestaat uit ouders die al lang wachten op een IB of net het uitslaggesprek hebben gehad. Ook zijn dit ouders die wel of geen toekenning hebben van de Catshuisregeling. Een mogelijke reactie, die eerder optrad bij andere outboundcalls, is dat ouders teleurgesteld waren indien niet de PZB'er maar een andere medewerker belde (en ze dus nog moeten wachten op de PZB'er).

Op basis van een proef en interviews met ouders kan nader onderzocht worden welke ouders gebeld zouden willen worden voor extra toelichting of op een andere manier geïnformeerd kunnen worden zoals via een (aangepast) informatiepakket (oplossing 1.6). Onderzocht wordt of deelpopulaties samengesteld kunnen worden van de ouders die wachten op een IB in samenhang met de andere oplossingsrichtingen die worden uitgewerkt. De deelpopulaties waar onderzoek naar gedaan kan worden zijn:

- Gedupeerde ouders die **niet** in aanmerking komen voor Afsluiten bij € 30.000
- Niet-gedupeerd, wacht al lang op de IB en heeft in de eerste periode van de CHR een eerste toets gehad
- Niet-gedupeerd, wacht minder lang op de IB en heeft meer recent de uitslag van de eerste toets gehad.

Omschrijving:	Een vorm van verzwarende van de functie van het uitslaggesprek t.o.v. nu, omdat er meer aandacht is voor de uitslag en het vervolg van het traject.
Kwantitatief:	
Nieuwe meldingen:	12.798
Wacht op ET: Reeds ET gehad (rework):	5.718 14.973
Totale doelgroep:	33.489

Burgerperspectief en communicatie

Het voorstel heeft op meerdere gebieden impact. Er is een maatschappelijke impact aan de kant van de ouders en een organisatorische impact bij UHT.

De maatschappelijke impact is dat ouders een breder uitslaggesprek krijgen met de verwachting dat ze hierdoor het waarom van de uitslag beter begrijpen en minder behoefte hebben om na het gesprek weer contact met UHT op te nemen. Het gesprek is persoonlijker en toegespitst op de situatie van de ouder waardoor het proces voor de ouder kwalitatief beter wordt. Voor de gedupeerde ouders is de verwachting dat zij beter begrijpen waarvoor de 30.000 euro bedoeld is. In het ouderonderzoek is naar voren gekomen dat gedupeerde ouders geregeld toch de schulden afbetalen, ondanks de toelichting in het eerste gesprek dat het terugbetalen (maart-2022) niet nodig is conform de schuldenaanpak. De verwachting is ook dat meer niet-gedupeerde ouders zich vrijwillig afmelden wanneer zij goed zijn meegenomen in de toelichting van het besluit en begrijpen dat de uitkomst bij de IB zeer waarschijnlijk niet anders gaat zijn.

De organisatorische impact is dat UHT vaker belt om over een uitslag te communiceren. Door de andere

opzet van de gesprekken en de verbreding van de inhoud van de gesprekken heeft het voorstel impact op de medewerkers. Daar moet voldoende aandacht voor zijn en de medewerkers moeten gefaciliteerd worden voor het kunnen voeren van de gesprekken.

Bij de implementatie wordt uitgewerkt hoe en welke communicatie middelen voor ouders relevant zijn, zodat ze weten hoe het proces / de uitslagfase werkt en ook dat ze daar zelf invloed op hebben.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De nieuwe werkwijze heeft geen vaktechnische of juridische impact.

IV/data-ondersteuning en privacy

De impact op de systemen van UHT zijn minimaal. Mogelijk dat enkele nieuwe werkopdrachten in TVS gebouwd moeten worden, dat is standaard werk. Indien ouders hulp willen van de gemeente dient de gegevensuitwisseling met de gemeente ingericht te zijn vanuit het uitslaggesprek, dit is onderdeel van cluster zes om uit te werken en hier verder niet benoemd.

Risico's op fraude en/of oneigenlijk gebruik

Risico's op fraude en oneigenlijk gebruik zijn er niet.

Risico procesverstoringen of rework op lopende processen

Het voorstel heeft vooral impact op de 30k medewerkers omdat deze medewerkers de uitslag-gesprekken voeren.

Het voorstel heeft effect op de gemeenten omdat verwacht wordt dat ouders minder aan zullen kloppen bij de gemeente als duidelijk(er) is waarom ze een afwijzende beschikking voor de CHR hebben gekregen. Daarnaast kunnen gedupeerde ouders eerder hulp bij de gemeente zoeken, indien ze beter begrijpen dat die hulp voor handen is.

Het beter uitleggen kan een positief effect hebben op het aantal bezwaarschriften dat wordt ingediend en

daardoor de werklast bij de bezwaarschriften-adviescommissie zal verminderen.

Personele gevolgen

De effecten op de capaciteit zijn tweeledig. Aan de ene kant is bij de 30k teams meer tijd nodig voor de gesprekken, aan de andere kant wordt capaciteit bespaard omdat er minder telefoontjes en terugbelverzoeken zullen zijn.

Het is de verwachting dat de huidige 30k medewerkers in staat zijn om de gesprekken goed te voeren, mits er voldoende aandacht wordt besteed aan het oefenen met deze gesprekken. De teams zijn nu al ingericht om het dossier te onderzoeken, het gaat hier om een verbetering van de uitleg wat de conclusie is en wat er per jaar gebeurd is in het dossier van de ouder en een schets van het vervolg van het proces voor de ouder.

De verwachting is dat het voorstel een beperkte reductie van het aantal IB's door vrijwillige afmeldingen tot gevolg zal hebben. Dit zal in de praktijk moeten blijken, vandaar dat dit vooralsnog niet is meegenomen in de kostenraming.

Voor het 30k team betekent het meer tijd voor uitslaggesprekken: de duur van het huidige uitslaggesprek (gemiddelde duur) is 30 minuten. Dit is inclusief inlezen in het dossier en voeren van het gesprek.

Nieuwe uitslaggesprekken (verwachte gemiddelde duur van de optelsom van de gesprekken): 90 minuten. Dit is inclusief inlezen in het dossier en voeren van het gesprek.

Baten:

Door de intensivering van de uitslagfase is de verwachting dat het aantal telefoontjes en terugbelverzoeken afneemt.

De aanname hierbij is, dat de ouders die een afspraak hebben voor een volgend gesprek geen behoefte hebben om tussentijds een ander gesprek aan te gaan. Zij weten immers wanneer ze weer in gesprek gaan, waarover het gaat en kunnen zich voorbereiden eventueel met een tweede persoon bij het gesprek (advocaat, partner, vriend(in), hulpverlener, etc.). Over

de omvang van het effect zijn geen voorspellingen te doen zonder proef in de praktijk.

Voor wat betreft de effecten op vaardigheden is voor de medewerkers extra instructie en training noodzakelijk. In de implementatiefase wordt een trainingsplan ontwikkeld dat is gebaseerd op alle oplossingen die één en hetzelfde team raken. Aan de hand van proeven of pilots zal ervaring worden opgedaan die mede de basis is voor het samenstellen van de opleiding(en).

Kwaliteitsborging: de invoering van het nieuwe proces zal gemonitord worden waarbij specifieke aandacht is voor de kwaliteit van de uitvoering. Daarnaast dient de focus op kwaliteit hoog te blijven om deze oplossing te laten slagen, vooral indien er veel uitstroom is bij de teams die uitslaggesprekken voeren. Bij de implementatie wordt hieraan specifiek aandacht besteed.

Uitvoeringskosten

Deze kosten zijn apart in de Excel bijlage opgenomen.

Invoeringsmoment

Voor de implementatie van het voorstel is een gedegen voorbereiding noodzakelijk. Dit kost tijd. Gerekend moet worden op 3 tot 4 maanden.

Vooruitlopend op de implementatie is het noodzakelijk de nieuwe werkwijze met een kleine groep medewerkers uit te proberen. Hierin kan ook bepaald worden wat de baten van de oplossing zijn, bijvoorbeeld door te monitoren hoeveel terugbelverzoeken er voor de ouders in de pilot nog zijn en te monitoren hoeveel vrijwillige afmeldingen er komen.

De implementatie van voorstellen is afhankelijk van elkaar waarbij niet alle implementaties tegelijk kunnen plaats vinden.

Risico management

Voor de nieuwe werkwijze zijn meerdere risico's geïdentificeerd, die deels te mitigeren zijn, maar deels ook goed gemonitord moeten worden om een succesvolle implementatie te bewerkstelligen. De belangrijkste risico's zijn:

1. De medewerkers zijn niet goed in staat de gesprekken te voeren
2. De hoge doorstroom bij 30k team maakt het trainen en opleiden van medewerkers om deze gesprekken goed te doen erg intensief
3. De ouders hebben toch de behoefte om contact op te nemen met UHT na een gesprek.

In bijlage 3 is een risicomatrix opgenomen met de geïdentificeerde risico's, de kans en impact daarvan, de mitigerende maatregelen, de kans en impact na de maatregelen en de restrisico's.

Eindoordeel

Op grond van de weging van de in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering, inclusief de restrisico's, is het eindoordeel dat het voorstel voor de nieuwe aanmeldingen en de ouders die nog wachten op de eerste toets uitvoerbaar is. Er zijn enkele randvoorwaarden van toepassing:

- Ruimte om de nieuwe werkwijze uit te proberen
- Voldoende mogelijkheid voor gesprekstrainingen voor de medewerkers
- Ingeregelde borging van de kwaliteit van de gesprekken.

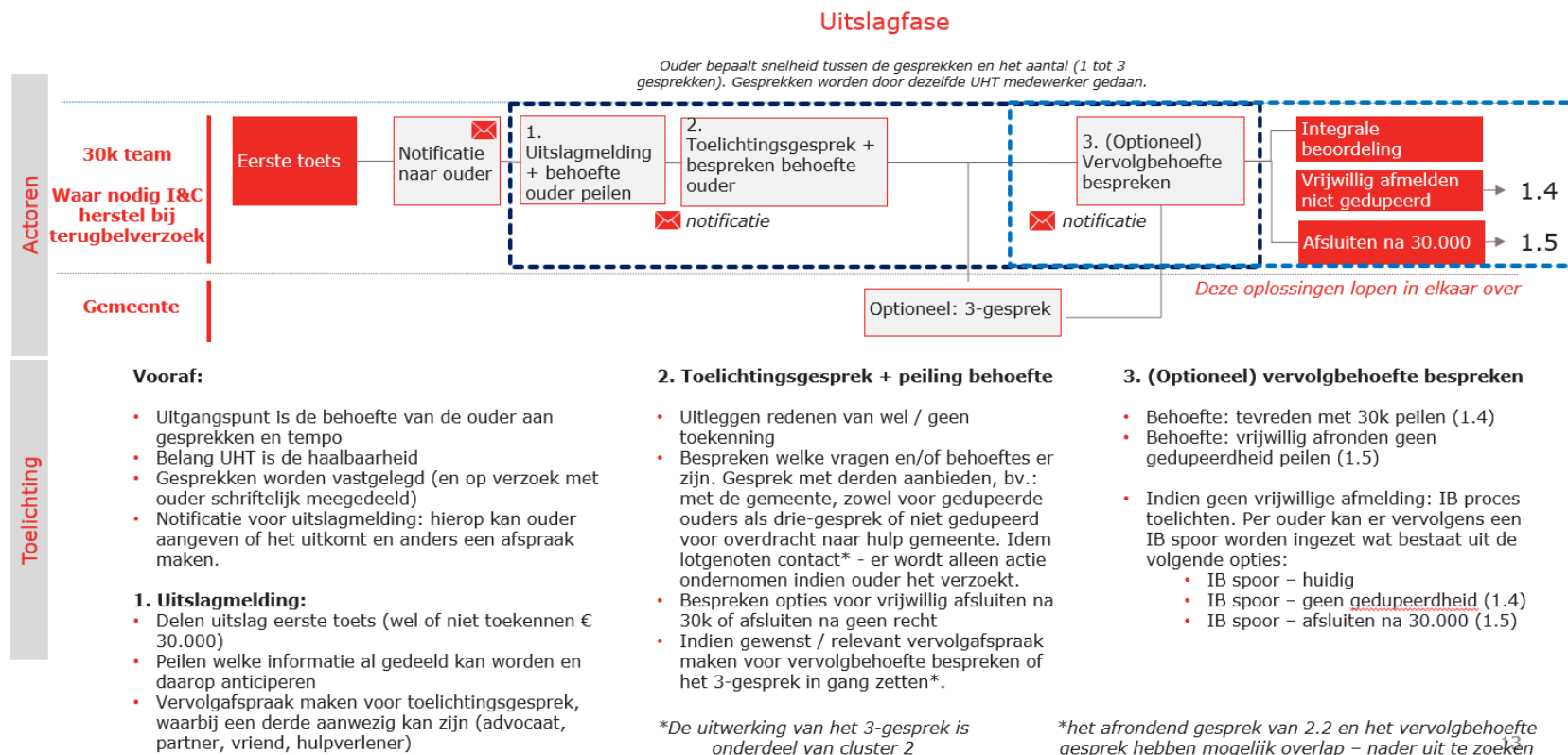
Voor wat betreft het rework is de conclusie dat dit zinvol en haalbaar is voor de ouders die benaderd gaan worden in het kader van de voorstellen 1.4 en 1.5, maar niet voor de andere ouders. Er loopt een pilot om te kijken hoe contact gehouden kan worden met de ouders die wachten op een IB. De resultaten daarvan worden afgewacht. Daarnaast krijgen alle ouders die gedupeerd zijn op basis van de eerste toets een informatiepakket (zie 1.6) waarin aangegeven wordt dat ze bij vragen contact op kunnen nemen met UHT (Serviceteam) of de gemeente.

Disclaimer: de haalbaarheid van het voorstel is op zichzelf staand beoordeeld zonder rekening te houden met de mogelijke overlap van de inzet voor andere voorstellen.

Bijlage 1: procesflow uitslagfase



Oplossing: Uitslagfase



Bijlage 2: risicomatrix

De risico's die van invloed kunnen zijn op het succesvol uitvoeren van het project zijn geïdentificeerd. Bij elk risico zijn de kans en de impact gescoord, resulterend in een $k*i$ score. Voor elk risico zijn mitigerende maatregelen benoemd, waarna wederom kans en impact zijn gescoord. Voor zover door UHT beïnvloedbaar moet de $k*i$ – score afnemen door het treffen van de mitigerende maatregelen. In de praktijk is dat ook zo.

	Risico	Kans	Impact	$K*I$	Mitigerende maatregelen	Kans	Impact	$K*I$	Nadere toelichting
1	Kwaliteit van gesprekken gaat niet omhoog zoals benodigd voor dit proces	3	5	15	• goede gesprekstraining opzetten • buddy systeem voor gesprekken inrichten • bouwen aan zelfvertrouwen van medewerkers waar nodig dat hun beoordeling goed en zorgvuldig is geweest • ruimte bieden aan medewerkers om moeilijke gesprekken te bespreken met collega's	2	4	8	
2	Verloop bij 30k team (recent behoorlijk hoog) blijft hoog waardoor investering snel de waarde verliest	4	5	20	• beginnen met een kleine groep van medewerkers die een ambitie hebben om langer te blijven en hiermee ook perspectief op goede ontwikkeling krijgen • Onderzoeken waardoor het hoge verloop komt en daarop maatregelen nemen • Kwaliteits/buddy systeem opzetten om continu kennis overdracht te borgen	3	5	15	
3	De intensivering in de uitslagfase leidt niet tot een daling in vrijwillige afmelding	2	4	8	• via proef monitoren van de effecten van de nieuwe gesprekstechnieken • met ouders in gesprek gaan over hoe een goed gesprek gevoerd moet worden • monitoren impact op terugbelverzoeken in proef • meting begrip van ouders van de toelichting en wat het effect daarvan op hen is.	2	2	4	op basis van de uitkomsten van de proef kunnen verdere stappen bepaald worden en daarmee ook de kosten versus de baten worden beheerst

[illegible]

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.4 Afronden bij geen gedupeerdheid

Gevolgen:	Middelgroot		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief		V	
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		V	
IV/data-ondersteuning			V
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			V
Procesverstoringen		V	
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	n.t.b	fte incidenteel	
	n.t.b	fte structureel	
Via een proef de precieze impact duidelijk te worden gemaakt			
Implementatieduur	8-12 maanden		
Het is mogelijk een verplaatsing van werk in tijd en teams en een verhoging van de benodigde capaciteit in diverse teams.			
Eindoordeel	Het voorstel is haalbaar met in achtgeving van enkele randvoorwaarden m.b.t. de personele impact en vaktechnische aspecten		

Beschrijving oplossingsrichting

Bij een deel van de ouders die zich melden voor KOT herstel blijkt bij de eerste toets dat deze niet gedupeerd zijn omdat er geen zaken fout zijn gegaan. Veelal hebben deze ouders wel een bedrag moeten terugbetalen, maar was dat terecht, bijvoorbeeld vanwege een gewijzigd inkomen of minder uren opvang.1). Volgens het huidige proces gaan deze ouders wel door naar de integrale behandeling. Het

voorstel is om deze ouders op vrijwillige basis of na een beoordeling van de eerste toets af te ronden met een verkorte integrale beoordeling. Het is niet wenselijk dat deze ouders in het proces blijven, inclusief de daarbij behorende regelingen, als duidelijk is dat ze niet gedupeerd zijn.

Voor het verdere proces zijn twee stappen benoemd die nader uitgewerkt worden in de implementatiefase, beide stappen worden in deze haalbaarheidstoets getoetst.

De eerste stap

In deze stap wordt in het uitslaggesprek duidelijk uitgelegd waarom een ouder niet gedupeerd is. Het resultaat kan zijn dat de ouder zich vrijwillig afmeldt voor een integrale beoordeling. Dit wordt door UHT schriftelijk bevestigd, waarbij de ouder vier weken bedenktijd heeft om terug te komen op zijn of haar besluit. In dat geval behoudt de ouder zijn plek in de wachtrij. Na de wachtperiode kan een ouder zich weer opnieuw melden voor een integrale beoordeling, maar sluit dan achter in de wachtrij aan.

Indien een ouder zich vrijwillig afmeldt worden de consequenties van afmelden altijd gedeeld met de ouder zodat zij / hij een weloverwogen keuze kan maken.

De tweede stap

Voor de tweede stap is het van belang te onderkennen dat alleen dossiers worden opgepakt waarbij de afwijzing voor de CHR evident is en waarbij geen sprake is van bijzondere omstandigheden. Dit zal in de praktijk goed moeten worden geregeld, zodat voor de medewerkers die de eerste toets uitvoeren duidelijk welke dossiers in aanmerking komen voor afronding. Dit betreft in ieder geval de groep zaken waarvan met de CvW wordt afgesproken dat ze niet aan de CvW voorgelegd hoeven te worden. Deze doelgroep is duidelijk, maar dit moet nog wel in de regelgeving worden verwerkt. Zie hiervoor verder het de inzet van de CvW (1.8)

Bij de tweede stap worden wordt, indien de ouder zich niet vrijwillig afmeldt (stap 1), de eerste toets direct gekoppeld aan een verkorte integrale beoordeling (IB). Op basis van een uitgebreider dossier, inclusief tijdlijn 2), wordt het dossier voorafgaand aan het

uitslaggesprek door een beoordelaar beoordeeld. Een verkorte integrale beoordeling is een op maat gemaakte integrale beoordeling en daarmee minder werk met behoud van zorgvuldigheid gelijk aan de huidige integrale beoordeling.

Bij de 2^e stap is een keuze te maken tussen het wel of niet inzetten van een PZB'er ter voorbereiding op de beoordeling. Zie hiervoor verder de paragraaf over de vaktechnische haalbaarheid en die over de personele gevolgen.

In het uitslaggesprek kan worden toegelicht dat het gehele herstel proces met deze stap is afgerond. Deze wijze van werken heeft de voorkeur boven het eerst toelichten van de uitslag van de CHR en daarna, na de beoordeling, opnieuw contact opnemen. Over dit punt zal bij de implementatie een besluit genomen moeten worden.

Er moet ook oog zijn voor de relatie met het zienswijze proces, waarin ouders wordt gevraagd te reageren op de voorgenomen afwijzing van de CHR en al dan niet de IB. De ouder houdt vanzelfsprekend het recht om bezwaar te maken en eventueel in beroep te gaan. Dit wordt in de implementatie verder verdiept.

Vanuit ouderperspectief en uitvoeringsperspectief heeft de eerste stap, vrijwillige afmelding bekijken, de voorkeur omdat het goed is dat de ouder zelf de keuze maakt en het scheelt UHT werk. Het voordeel van stap 2, gelijk een versnelde beoordeling bij relevante casussen toepassen, is dat dit de ouder duidelijkheid geeft en geen onterechte hoop bij ouders is op alsnog een positieve uitslag bij de IB.

Het verschil van het voorstel t.o.v. de huidige situatie is dat er nu geen actieve afronding is na een afwijzende 30k beschikking en alle ouders in de wachtrij voor een IB komen tenzij ze zich vrijwillig afmelden.

Doelgroepomschrijving

De doelgroep bestaat uit mensen die zich aanmelden nadat de nieuwe wijze van werken geïmplementeerd is en mensen die zich al eerder hebben aangemeld en in afwachting zijn van de eerste toets. In het laatste geval gaat het om herstelwerk.

<u>Omschrijving:</u>	Ouders waarbij de uitkomst van de ET niet-gedupeerd is
-	
<u>Kwalitatief:</u>	
Nieuwe meldingen:	Alle nieuwe meldingen zonder recht (GKGK is reeds uit dit getal gefilterd bij aanmelding - oplossing 1.1).
Wacht op ET:	Iedere niet-gedupeerde die nog door ET moet.
Reeds ET gehad (rework):	Alle ouders die een afwijzing CHR hebben gekregen en wachten op de IB, o.b.v. uitslag ET.
<u>Kwantitatief:</u>	
Nieuwe meldingen:	7.875
Wacht op ET:	4.689
Reeds ET gehad (rework):	16.617 (deelpopulaties op basis van data worden hier uitgehaald)
Totale doelgroep:	29.181

Uit de resultaten van de eerste toets vanaf januari 2022 blijkt dat 90-95% van de ouders die zich hebben gemeld niet gedupeerd lijken te zijn. 1)

De tweede groep ouders die mogelijk in aanmerking komt voor een directe afhandeling staat al in de wachtrij voor een integrale beoordeling. Voor de afhandeling van deze groep zijn er twee opties:

1. Te proberen de ouders in de wachtrij te onderkennen en met voorrang te behandelen. Dit zou van toepassing kunnen zijn op een beperkt deel van de wachtrij, waarbij de waarschijnlijkheid van de afronding hoog is.
2. Deze ouders af te handelen wanneer ze aan de beurt zijn volgens het FIFO principe.

Uit een eerste data analyse blijkt dat het mogelijk is dossiers op basis van specifieke data points te selecteren die zeer waarschijnlijk voor afronding in aanmerking komen 3).

Aandachtspunt bij de groep in de wachtrij is dat de kans dat ouders die een eerste toets hebben gekregen voor 1 augustus 2021 bij een IB alsnog gedupeerd blijken te zijn groter is dan bij de groep die daarna is getoetst., Dit komt door de verruiming van het behandelkader en doorontwikkeling van de eerste toets. Het zal echter altijd mogelijk zijn dat een "nee" een "ja" wordt.

Burgerperspectief en communicatie

Het voorstel heeft op meerdere gebieden impact. Er is een maatschappelijke impact aan de kant van de ouders en een organisatorische impact bij UHT.

De maatschappelijke impact is dat ouder aan de voorkant van het proces direct duidelijkheid krijgen over het perspectief van hun aanmelding en voorkomen wordt dat verkeerde verwachtingen worden gewekt.

Wat blijft is dat bij acute problemen doorverwezen kan worden naar het Bredehulpteam of de gemeente, juist ook indien ouders niet gedupeerd zijn door KOT.

De implementatie van het nieuwe proces zal met meerdere communicatie middelen ondersteund moeten worden. In samenhang met de gehele implementatie moet gekeken worden naar de juiste middelen per oplossing.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De huidige praktijk is, dat iedereen die zich aanmeldt in aanmerking komt voor de eerste toets en voor een integrale beoordeling. Dit blijft zo. Het afhandelen van dossiers waarbij geen gedupeerdheid lijkt te zijn moet zorgvuldig gebeuren met de noodzakelijk (juridische) waarborgen voor de ouders.

Bovendien moet eenheid van beleid en uitvoering geborgd blijven. Hiervoor is te adviseren om de versnelde beoordelingen na de eerste toets door medewerkers die in staat zijn om een integrale beoordeling te doen en daar voor zijn opgeleid. Op die manier wordt voorkomen dat verschillen plaatsvinden in de wijze van beoordelen.

IV/data-ondersteuning en privacy

De impact op de systemen van Toeslagen/UHT zijn marginaal. Mogelijk dat enkele nieuwe werkopdrachten in TVS gebouwd moeten worden, maar dat is standaard werk.

Voor de gegevensuitwisseling met gemeenten wordt verwezen naar het betreffende herijkingsvoorstel (cluster 6). Er is geen GEB noodzakelijk.

Risico's op fraude en/of oneigenlijk gebruik

Risico's op fraude en oneigenlijk gebruik zijn er niet

Risico procesverstoringen of rework op lopende processen

Het voorstel heeft vooral impact op de medewerkers die de eerste toets uitvoeren. Aan de ene kant omdat er meer eisen worden gesteld aan de dossieropbouw en aan de andere kant omdat het uitslaggesprek afrondend is en geen nieuwe mogelijkheid meer is om als gedupeerde erkend te worden. Dit kan alleen nog door bezwaar te maken en eventueel in beroep te gaan. In de huidige situatie bestaat deze mogelijkheid wel beschikbaar en wordt ook door de medewerkers nadrukkelijk benoemd in het uitslaggesprek.

Het is voor de haalbaarheid van het voorstel van belang medewerkers goed te faciliteren met een werkinstructie en bescrypt en extra aandacht te besteden aan gesprekstechnieken.

Ondanks dat nu ook al verwezen wordt naar gemeenten, zal dit voorstel impact hebben aan de kant van de gemeente omdat sneller duidelijk is dat een ouder niet gedupeerd is en daardoor ook geen recht heeft op extra ondersteuning van de gemeente. De schulden 'pauzeknop' voor deze ouders vervalt, dit is een aandachtspunt voor de gemeenten omdat ouders met schulden zich bij de gemeente kunnen hebben gemeld.

Met de CvW is afgestemd dat bij een versnelde integrale behandeling in het geval van GKGK geen individuele toets door de commissie nodig is. Zie ook het voorstel over de rol van de commissie (1.8). Dit voorstel bevat echter alle afwijzingen, waardoor een (aanzienlijk) deel van deze beoordelingen alsnog moet worden voorgelegd

aan de CvW. Dit moet bij de implementatie uitgewerkt worden.

Mogelijk dat de aanpak bij stap 2 gaat leiden tot een toename van het aantal bezwaren.

Personele gevolgen

Het effect bij de nieuwe aanmeldingen op de personele capaciteit is tweeledig. Aan de ene kant is bij de teams van de eerste toets extra inzet nodig voor de dossieropbouw. Aan de andere kant wordt capaciteit bespaard omdat er minder integrale beoordelen nodig zijn. Een berekening van het saldo aan capaciteit is lastig te maken omdat het vooral een verschuiving van werk is en afhangt van de keuze om de afronding zonder inzet van PZB'ers te doen of met. De keuze is afhankelijk van de eisen gesteld aan de medewerker benodigd voor het doen van een verkorte integrale beoordeling. De verschillen zullen sowieso klein zijn omdat de integrale behandeling van een dossier waarbij duidelijk is dat er geen sprake is van gedupeerdheid relatief minder tijd kost. Daarbij komt, dat deze ouders anders achteraan in de IB wachtrij zouden aanschuiven.

Voor het rework gaat het om een deel van de groep niet-gedupereerden die al een eerste toets hebben gehad, versneld afhandelen via een verkorte integrale beoordeling. Dit komt bovenop de reguliere integrale beoordeling (circa 10.000 op jaarbasis) en kost dus extra capaciteit de komende twee jaar. Opbrengst is mogelijk een grote versnelling van de behandeling. Als we dit niet doen, zijn we nog vijf jaar bezig om iedereen integraal te beoordelen. Ook voor de pilot is extra capaciteit nodig, zodat het niet ten koste van de integrale beoordeling.

Beoordelingen: betreft vooral een verschuiving in de tijd en geen extra tijd. Aandachtspunt is dat de toestroom van te beoordelen dossiers met dit voorstel mogelijk van twee kanten komt, uit de rij van verkorte integrale beoordeling en de reguliere IB. Hiermee zal in de planning van de uitvoering rekening moeten worden gehouden.

Kwaliteitsborging: de invoering van het nieuwe proces zal gemonitord worden waarbij specifieke aandacht is voor de kwaliteit van de uitvoering. Het voeren van gedegen gesprekken is cruciaal – hier dient doorlopend aandacht aan besteed te worden. Bij de

implementatie wordt hieraan specifiek aandacht besteed.

Uitvoeringskosten

De kosten worden separaat in één overzicht opgeleverd. Implementatie kosten worden als percentage van totaal opgenomen en betreft alle kosten voor opleiding, coaching, communicatie (intern en extern), veranderactiviteiten, uitwerken van producten (kaders / beleid, belscripts).

Invoeringsmoment

Voor de invoering van deze oplossing moet nog het nodige werk verzet worden. Daar is tijd voor nodig van teams die ook bij andere oplossingen nodig zijn. Afhankelijk van de prioritering van de oplossingen zal dit voorstel voor de ouders die nog getoetst moeten worden geïmplementeerd kunnen worden nadat de noodzakelijke voorbereiding is afgerond en het voorstel in de praktijk is getoetst in een pilot fase (2 tot 3 maanden). Rekening gehouden moet worden met 8 tot 12 maanden voor de bredere uitrol van het voorstel voor zowel de nieuwe aanmeldingen als voor het rework.

Voorbehoud: de implementatie van voorstellen is afhankelijk van elkaar waarbij niet alle implementaties tegelijk kunnen plaats vinden.

Risico management

Voor de wijziging van het huidige proces zijn meerdere risico's geïdentificeerd die met de nodige zorg en aandacht gemitigeerd moeten worden. De belangrijkste risico's zijn:

1. Het voeren van de uitslaggesprekken levert problemen op omdat het niet goed lukt de ouders uit te leggen waarom ze niet in aanmerking komen.
2. Imagoschade voor UHT omdat ouders denken dat hun rechten geschonden worden.
3. Toename van het aantal bezwaren.

In bijlage 3 is een risicomatrix opgenomen met de geïdentificeerde risico's, de kans en impact daarvan, de

mitigerende maatregelen, de kans en impact na de maatregelen en de restrisico's.

Eindoordeel

Op grond van de weging van de in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering, inclusief de restrisico's, is het eindoordeel dat het voorstel om het proces voor ouders die niet gedupeerd zijn versneld af te ronden uitvoerbaar is voor zowel de ouders die nog een eerste toets moeten krijgen als de ouders in de wachtrij *). Dit geldt voor beide genoemde stappen.

Er zijn echter belangrijke randvoorwaarden van toepassing, die bedoeld zijn om de risico's te mitigeren. De randvoorwaarden zijn:

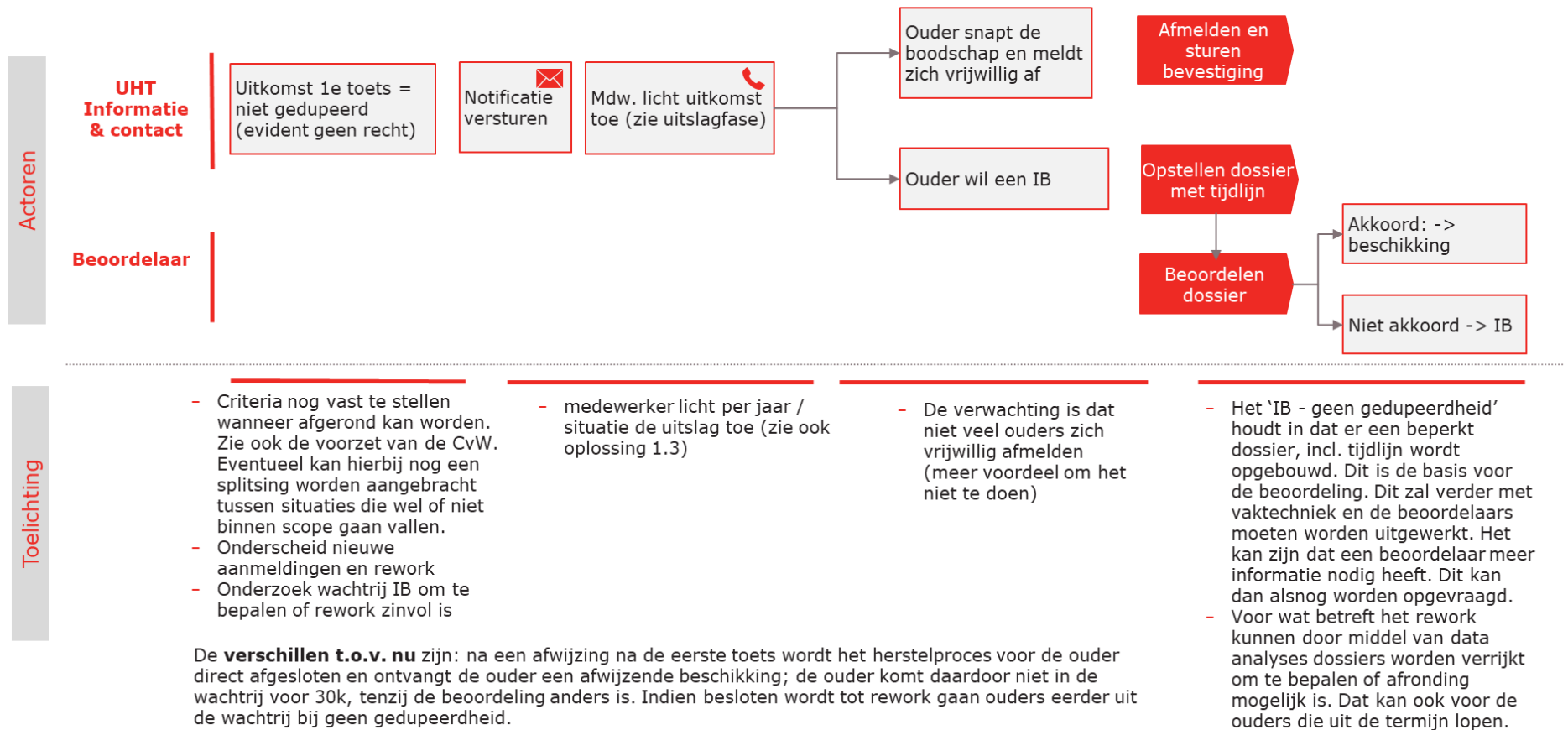
1. De 30K medewerkers zijn met extra training en kwaliteitsmanagement in staat de uitslaggesprekken in de nieuwe opzet met de ouders te voeren.
2. De medewerkers zijn in staat helder en duidelijk over te brengen aan de ouders waarom het proces wordt afgerond, zonder de escape van een (nieuwe) integrale beoordeling.
3. De vaktechnische kanttekeningen zijn weggenomen.

*) Uitgezocht moet nog worden hoe groot het aantal van de wachtrij is dat voor een directe afronding in aanmerking komt. Dit is mede afhankelijk van de mogelijkheden om de doelgroep met behulp van data te identificeren. De potentiële doelgroep is naar verwachting groot omdat uit een snelle analyse is gebleken dat ~75% van de afwijzingen bij de CHR zeer waarschijnlijk ook een afwijzing krijgen na de IB.

Disclaimer: de haalbaarheid van het voorstel is op zichzelf staand beoordeeld zonder rekening te houden met de mogelijke overlap van de inzet van capaciteit voor andere Herijkingsvoorstellen.

Bijlage 1: procesflow Afronden na geen recht

Oplossing: afronding bij geen gedupeerdheid van de ouder



Bijlage 2: Voetnoten

1. Er wordt rekening mee gehouden, dat er op dit moment een verschil is tussen de wijze waarop 30k behandelaren toetsen en waarop in de IB getoetst wordt, waardoor mensen die bij 30k op een "nee" uitkomen, bij de IB nog op een "ja" kunnen komen.
2. Dit sluit goed aan bij de huidige werkwijze bij de eerste toets. In de huidige situatie wordt al een tijdlijn opgesteld om de gepersonaliseerde afwijfsbrief te kunnen sturen, waarin per jaar wordt aangegeven wat de reden van afwijzing is.
3. Bij de data analyse die is uitgevoerd zijn dossiers geselecteerd met of geen terugvordering of een terugvordering van minder dan € 1.500. Gebleken is dat ~1.800 dossiers aan deze criteria voldoen. Een tweede selectie wordt uitgevoerd door dossiers te selecteren waarbij alleen sprake is van een geautomatiseerde aanpassing van de KOT. Dit is nog onderhanden en dient nog verder geverifieerd te worden met diverse stakeholders.
4. De afwijfsredenen voor de CHR zijn:

Geen KOT of Geen kinderen
Ouder wil zich aanmelden voor andere regelingen (HKZ Huurtoeslag, Zorgtoeslag, KGB)
Wijziging of stopzetting KOT obv leeftijd kinderen
Ouder of TP werkte niet
Ouder of TP geen erkende opleiding
Ouder of TP geen re-integratietraject
Ouder of TP geen inburgeringscursus
Wijziging of stopzetting KOT obv werk, opleiding, re-integratietraject en inburgeringscursus
LRK ovang of gastouder niet geregistreerd
Wijziging KOT obv inkomen ouder of TP (BRI)
Wijziging KOT obv tarief of uren opvang, nav JO, facturen en contract
Wijziging KOT obv opvangsoort (Bijv: DO > BSO)
Wijziging KOT obv stopzetting door ouder
Wijziging KOT obv onbekend adres (VOW)
Geen terugbetalingen. (LET OP! Terugvorderingen SAS niet doorslaggevend!
Wijziging KOT obv gegevens ouder (reactie op vraagbrief, wijziging doorgegeven en XML bestanden)
Wijziging KOT obv non-respons tav aanvullende informatie (niet de juiste aanvullende informatie aangeleverd)
Wijziging KOT obv non-respons (geen informatie aangeleverd)
Wijziging of stopzetting KOT onvoldoende duidelijk (fraudeonderzoek, onvoldoende informatie)
Wijziging KOT obv inkomen TP
Wijziging KOT obv gewerkte uren (GWU)
Wijziging KOT obv contra informatie UWV

De afwijfsredenen CHR komen op dit moment niet geheel overeen met die bij de IB.

5. Een snelle analyse op een groep van 50 ouders in de wachtrij heeft het volgende resultaat opgeleverd: van de 50 dossiers waren er 40 met een afwijzing, daarvan was bij 34 de conclusie dat dit ook bij een IB tot een afwijzing komt.
6. FIFO of versneld uit de wachtrij halen: vanuit cluster 1 wordt deze vraag apart voor aan de stuurgroep(en) voorgelegd om een eenduidige visie op te krijgen. Dit wordt daarmee verder uitgewerkt zodat de impact op de productie en capaciteit helder wordt.

Bijlage 3, risicomatrix

De risico's die van invloed kunnen zijn op het succesvol uitvoeren van het project zijn geïdentificeerd. Bij elk risico zijn de kans en de impact gescoord, resulterend in een k*i score. Voor elk risico zijn mitigerende maatregelen benoemd, waarna wederom kans en impact zijn gescoord. Voor zover door UHT beïnvloedbaar moet de k*i – score afnemen door het treffen van de mitigerende maatregelen. In de praktijk is dat ook zo.

[illegible]

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.5 Afronden na €30.000

Gevolgen:	Middelgroot		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		V	
IV/data-ondersteuning			V
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			V
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen		v	
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	n.v.t	fte incidenteel	fte structureel
	2		
Implementatieduur	2-3 maanden		
De pilot is reeds afgerond			
Eindoordeel	Uitvoerbaar voor het zekerheidspercentage van 99,6%. Voor een lager zekerheidspercentage (93,4%) dient besluitvorming plaats te vinden, waarbij het voorstel uitvoerbaar lijkt mits meerdere waarborgen, zoals verbeterd vooronderzoek, aangepaste belscripts inclusief instructies voor medewerkers en goede dagelijkse monitoring van de actie geborgd zijn zodat het vaktechnisch ook gewaarborgd is.		

Beschrijving oplossingsrichting

(Zie ook de procesflow in bijlage 1).

Uit een lopend pilotproject is gebleken dat een 50% van de ouders, waarvoor berekend is dat de uitgekeerde 30k zeer waarschijnlijk voldoende financiële compensatie is, zich vrijwillig afmelden nadat UHT contact met hen opneemt.

Het doel van deze oplossing is om bij zowel nieuwe aanmeldingen als de groep ouders die wacht op de IB de ouders niet onnodig in de wachtrij te laten staan voor de IB als de €30.000 voldoende financiële compensatie bedraagt.

Bij de nieuwe aanmeldingen wordt de vraag of €30.000 mogelijk voldoende compensatie is voor de ouder onderdeel van de gesprekken in de uitslagfase (zie daarvoor 1.3). Het is aan te bevelen de ouder met deze vraag te benaderen nadat de ouder tijd heeft gehad om te reflecteren op haar / zijn tevredenheid over de ontvangen compensatie. Indien de oplossing uitslagfase niet wordt geïmplementeerd kan het uitvoeren van een belactie rondom €30.000 ook op gezette tijden plaats vinden als terugkerende 'rework' actie.

Indien de ouder vindt dat €30.000 voldoende is kan de ouder zich vrijwillig afmelden voor een IB (2). Als de ouder zich niet vrijwillig afmeldt wordt de ouder doorgezet naar de reguliere IB.

Indien de ouder niet akkoord gaat en 30k volgens de berekening van UHT voldoende is, kan dit meegenomen worden bij de IB om mogelijk versneld tot een oordeel te komen. Dit onderwerp wordt separaat opgepakt en ligt buiten scope van deze haalbaarheidstoets.

Of de €30.000 waarschijnlijk voldoende is, en of de ouder daarmee in aanmerking komt voor dit gesprek, wordt door UHT berekend met een standaard rekenmethode (maximale compensatieberekening, zie bijlage 3). Dit is een indicatie omdat er sprake kan zijn van meer schade dan in de berekening is meegenomen. Het gesprek met de ouder is daarom altijd noodzakelijk en bestaat uit informeren, verduidelijken en handelingsperspectief bieden. Hiermee wordt ruimte geboden voor emotioneel herstel, procesduidelijkheid en de consequenties van keuzes en opties die de ouder heeft.

Met de ouders in de wachtrij, de rework groep, waarbij uit de berekening blijkt dat de €30.000 zeer waarschijnlijk voldoende is neemt UHT proactief contact op. De medewerker vermeldt de onderliggende maximale compensatie berekening niet expliciet. De ouder wordt gevraagd of zij/hij het bedrag van 30k voldoende vindt en het traject bij UHT wil afsluiten. De medewerker bespreekt dit met de ouder en licht toe wat de voordelen en nadelen zijn van het afzien van een volledige integrale beoordeling 2).

UHT heeft een pilot uitgevoerd daarbij zijn 1700 ouders benaderd, dit is de gehele groep die met een zekerheidspercentage van 99,5% in aanmerking komt voor dit gesprek. De volgende feedback is ontvangen vanuit de gesprekken als redenen voor afmelding“:

1. Ze waren zich er niet van bewust dat ze nog op een wachtrij stonden voor IB
2. Ze zijn tevreden met de compensatie van €30.000
3. Ze zijn tevreden met de compensatie van €30.000 en hebben behoefte om het traject af te sluiten om een nieuwe start te kunnen maken

Afmelden is altijd vrijwillig. Als een ouder zelf vindt dat de financiële compensatie (€30.000 euro) voldoende is en ervoor kiest om geen integrale behandeling te willen dan betekent dat ook dat de gedupeerde ouder niet naar de Commissie Werkelijke Schade kan.

De ouder heeft na afmelding 4 weken bedenktijd. De ouder ontvangt geen negatieve beschikking die normaliter volgt na de IB maar wel een afmeldbevestiging in briefvorm. Als de ouder zich bedenkt, kan zij / hij tot en met 31 december 2023 alsnog vragen om een integrale behandeling. De ouders worden hierover uitgebreid geïnformeerd (mondeling, schriftelijk en website).

Versnelde integrale beoordeling bij niet vrijwillig afmelden

Indien een ouder zich niet vrijwillig afmeldt kan het zinnig zijn een versnelde / maatwerk integrale beoordeling toe te passen. Deze integrale beoordeling wordt aangepast op punten van berekeningen voor compensatie en het verhaal van de ouder vanuit het

'tevreden met 30k telefoongesprek' kan meegenomen worden. Hiermee worden contactmomenten verminderd wat tot een sneller proces leidt.

Doelgroepomschrijving

Om de specifieke doelgroep te bepalen wordt er per gedupeerde ouder een berekening gemaakt van de maximale compensatie. Dit is een afgeleide van de daadwerkelijke compensatieberekening die wordt gebruikt bij de integrale beoordeling, waarin alle jaren worden gecompenseerd inclusief de immateriële schade, rente en aanvullende vergoedingen (zie bijlage 3).

Voor ouders die €25.000 tot €30.000 euro maximale compensatie hebben, dient een extra onderzoek gedaan te worden of deze ouders wel benaderd kunnen worden. In een deel van de gevallen kan dit niet, omdat er indicaties zijn dat de verwachte compensatie toch hoger is. Het resultaat is dat 20% van de geïdentificeerde ouders toch niet gebeld kan worden.

De omvang van de doelgroep is afhankelijk van het waarschijnlijkheidspercentage dat wordt gehanteerd (bijlage 4). Hier wordt een zekerheidsmarge van 93,4% gehanteerd.

Kwantitatief:	
Nieuwe meldingen:	1.222
Wacht op ET:	255
Reeds ET gehad (rework):	5.990 (waarvan reeds ~1700 benaderd zijn via pilots)
Totale doelgroep:	7.467 (waarvan 5.767 ouders nog te benaderen)
Aannames:	
	Nieuwe meldingen: we hebben een percentage van de nieuwe groep genomen
	Rework: Het huidig aantal Afsluiten na €30.000-ouders in de voorraad is onveranderd gebleven (i.e. net zoveel afgerond als aan nieuwe instroom erbij).
	Aantallen zijn gebaseerd op een zekerheid van 93,4%.

In de pilot is een zekerheidsmarge gehanteerd van 99,7%, in deze haalbaarheidstoets wordt het aantal van 93,4% gehanteerd. Door een lagere waarschijnlijkheid te hanteren zullen mogelijk iets minder ouders vrijwillig afzien van een IB, maar het stellen van de vraag op een neutrale wijze, conform het huidige communicatieplan, en door de keuze vooral bij de ouders te laten is dit geen probleem en elke vrijwillige afmelding scheelt voor de wachtrij.

Het rework voor de groep met een zekerheidspercentage van 99,7% wordt opgepakt in een pilot. Deze actie wordt uitgevoerd tussen 1-maart en 31-maart, hierbij worden 8 medewerkers ingezet die de geselecteerde ouders gaan bellen aan de hand van een behandelkader en belscript. Het rework wat overblijft zijn de ouder met een lager zekerheidspercentage, dit zijn nog 4.290 ouders.

Wij stellen voor de werkwijze van de pilot te herhalen voor het overige rework. Dus deels dezelfde medewerkers van deze pilot actie in te zetten voor een volgende actie om de geselecteerde ouders te benaderen. We zien in de learnings van de pilot dat de gesprekskwaliteit cruciaal is voor een goed gesprek en deze medewerkers zijn reeds ervaren. In bijlage 6 is de management samenvatting van de evaluatie van de pilot gegeven. In de evaluatie van de pilot zijn ook waarborgen voor het bereiken van een grotere groep ouders besproken.

Burgerperspectief en communicatie

Het voorstel dient meerdere belangrijke doelen voor de ouder:

Sneller afronding van het herstel traject voor gedupeerde ouders.

Het voorstel draagt er aan bij dat:

- Ouders zich meer bewust zijn van het feit dat ze na € 30.000 ontvangen te hebben, hun traject bij UHT kunnen afsluiten
- Ouders weten wat de gevolgen zijn – als ze ervoor kiezen om af te sluiten
- Ouders positief zijn over de proactieve informatie voorziening door UHT en overwegen om hun traject af te sluiten
- Ouders die niet willen afsluiten zich welkom voelen om hun traject bij UHT verder te doorlopen.

Duidelijkheid en transparantie Door een uitgebreide uitleg begrijpen ouders beter waar ze aan toe zijn en kunnen we verkeerde verwachtingen voorkomen. Door met ouders in gesprek te gaan over de afwegingen en aanpak vanuit UHT bieden we meer transparantie over het proces en de aanpak. Ook zijn er ouders die mogelijk met de erkenning van gedupeerdheid voldoende geholpen zijn en waarbij het precies uitrekenen van de schade niet zo van belang is. Het nu kunnen afsluiten van het proces kan hen daarin helpen.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De huidige praktijk is dat iedereen die zich aanmeldt in aanmerking komt voor de eerste toets en vervolgens voor een integrale beoordeling. Dit voorstel brengt daar geen verandering in omdat het uit gaat van vrijwillige afmelding voor de integrale beoordeling.

De gekozen parameters in deze haalbaarheidstoets betreffen het uitsluiten van toeslagjaren met verlagingen tot 90% (deze jaren worden niet meegenomen in de berekening) alsmede het verlaging van de uitkomst van deze berekening met een vast bedrag van €10.000.

Vanuit vaktechniek onderkennen wij het risico dat ouders onterecht worden benaderd met het verzoek zich af te melden, doordat de berekening geforceerd verlaagd is. Mogelijk hebben deze ouders recht op meer dan €30.000.

Deze parameters zijn vaktechnisch niet onderbouwd en hebben enkel tot doel de populatie te benaderen ouders te vergroten. Wij adviseren om geen toeslagjaren uit te sluiten uit de berekening. Het verminderen van de berekening met een bedrag – onafhankelijk van de hoogte – achten wij in het kader van het doel van deze oplossingsrichting niet acceptabel. Het hanteren van de voorgestelde parameters heeft tot gevolg dat er onder de groep te benaderen ouders ook ouders komen te vallen die bij een volledige beoordeling wel recht zouden hebben op meer dan € 30.000. Dit lijkt ons gelet op de doel en strekking van de herstelorganisatie zeer kwetsbaar en ongewenst.

Indien desondanks wordt besloten om specifieke toeslagjaren buiten de berekening te houden, adviseren wij om aanvullende waarborgen toe te voegen of vast te stellen of het desbetreffende toeslagjaar terecht buiten beschouwing wordt gelaten.

Ten aanzien van een versnelde integrale beoordeling bij afronden na 30.000 euro is het standpunt dat bij de IB kan worden volstaan met een toekenning van € 30.000 als de ouder geen enkel belang heeft bij een individuele beoordeling van de afzonderlijke toeslagjaren. Dit zal naar verwachting alleen van toepassing zijn als de ouder zelf te kennen geeft geen behoefte te hebben aan een inhoudelijke beoordeling per toeslagjaar.

In alle andere gevallen stelt Vaktechniek UHT zich op het standpunt dat de ouder recht heeft op een individuele beoordeling van de herstelregelingen per toeslagjaar.*

Hiermee is het concreet inkorten van de versnelde integrale beoordeling, voor ouders die zich niet vrijwillig willen afmelden, zonder een beoordeling op jaarbasis.

*bron: Memo Advies Vaktechniek UHT t.a.v. versnelde integrale beoordeling in project "30k is ruim voldoende" van 10 februari 2022

IV/data-ondersteuning en privacy

De impact op de systemen van Toeslagen/UHT zijn marginaal. Uit de pilot is gebleken dat de maximale compensatie berekening mogelijk is en de tool om dit te doen is gebouwd. De uitkomst van deze berekening wordt in het TVS dossier opgenomen zodat de uitkomst ook zichtbaar is voor de PZB'er tijdens een eventuele IB.

Risico's op fraude en/of oneigenlijk gebruik
Risico's op fraude en oneigenlijk gebruik zijn er niet.

Risico procesverstoringen of rework op lopende processen

Dit voorstel heeft impact op de 30k medewerkers die de gesprekken met de ouders voeren. Uit de resultaten van de pilot blijkt dat de gesprekken vaak prettig verlopen voor zowel ouder als medewerker. Dit komt aan de ene kant omdat de insteek van de gesprekken vragend is en aan de andere kant omdat de afmelding een keuze van de ouder is. Een ouder kan vaak duidelijk aangeven welke keuze zij of hij wenst. Uiteraard blijft het van belang medewerkers goed te trainen en te faciliteren, we zien dat gespreksvaardigheden cruciaal zijn voor het goed voeren van het gesprek en de beleving van het gesprek daardoor.

De verwachting is dat door een hoog aantal vrijwillige afmeldingen, de IB ontlast wordt. Dit maakt capaciteit vrij voor integrale beoordelingen van gedupeerde ouders. Daarnaast zien de vrijwillige afmeldingen af van CwS en gaan deze afmeldingen niet langs de CvW. Daarmee worden ook deze twee commissies ontlast.

Afgemelde ouders behouden het recht op ondersteuning door gemeente. Het is belangrijk om de gemeenten goed te informeren over de afmeldingen. Tegelijkertijd kan verwacht worden dat ouders die zich vrijwillig afmelden voor verdere compensatie ook minder hulp nodig hebben van de gemeente of UHT. De gegevensoverdracht tussen UHT en gemeenten is onderdeel van cluster 6 en de praktische uitwerking is hier om die reden niet meegenomen.

Ouders die zich niet afmelden van het proces gaan door in het reguliere IB proces en worden gelijk behandeld als de overige gedupeerde ouders in de wachtrij.

Personele gevolgen

Incidenteel

Het meeste voorwerk voor de implementatie van het voorstel is gedaan bij de voorbereiding van de (pre-)pilot. Aanvullend daarop is capaciteit nodig voor de evaluatie en het verwerken van de uitkomsten in een definitieve aanpak. Dit werk moet uitgevoerd worden door medewerkers van procesregie en vaktechniek.

Medewerkers van de uitvoering zullen daarbij betrokken zijn voor o.a. feedback en opgedane ervaringen.

Structureel

De effecten op de capaciteit zijn tweeledig. Aan de ene kant is bij het 30k team en deel het PZB-team extra inzet nodig omdat de afmeldgesprekken nu meer tijd kosten. Aan de andere kant wordt capaciteit bij de PZB-teams bespaard omdat er minder dossiers integraal beoordeeld hoeven te worden. Voor UHT is de impact daarmee gemiddeld, want de effort valt bij het 30k team en een stuk bij het PZB-team, met ook een besparing bij het PZB-team.

Hiermee laten we zien dat werk verplaatst wordt in de tijd. Hoe er omgegaan wordt met de bijbehorende capaciteit in de structurele situatie is een los vraagstuk voor de implementatie. Ook is de kwaliteit van de gesprekken een cruciale component, structureel dient hier aandacht voor te zijn bij het team wat de gesprekken voert.

De gesprekken kunnen gevoerd worden als afsluiting van de uitslaggesprekken of bij de start van een IB. Het voorstel is deze gesprekken te voeren kort na de uitslaggesprekken, zodat een ouder niet onnodig in de wachtrij blijft staan.

30k teams: Uitgaande van zo'n 30 gedupeerden op wekelijkse basis (200 aanmeldingen, 15% gedupeerd) en een doelgroep van 35% komen wekelijks 10 gedupeerden in aanmerking voor een €30.000 is waarschijnlijk voldoende gesprek.

Voorbereiding, het voeren van het gesprek en afstemming wordt geschat op circa 1 uur extra t.o.v. de huidige werkwijze. Per saldo gaat het om 10 uur per week extra.

Op jaarbasis gaat het om ~500 uur. Dit is exclusief rework (doelgroep van 1250). Inclusief rework wordt de personele belasting geschat op circa 1.5-2 FTE.

IB teams: Uit de pilot blijkt dat circa 50% van de ouders zich vrijwillig afmeldt voor een IB, bij een waarschijnlijkheidspercentage van 99,6%. Indien we de groep groter maken, verwachten we een lager percentage in het aantal vrijwillige afmeldingen.

Kwaliteitsborging: Gesprekskwaliteit is cruciaal voor een goede uitvoering van het voorstel. In de uitvoering is daarom het inzetten van de bestaande instrumenten voor goede gesprekken zoals superviseren van gesprekken, coaching gesprekken en bijvoorbeeld leercirkels met collega's. In de implementatiefase richten we het kwaliteitssysteem in en in de structurele fase dient er rekening gehouden te worden met structurele tijd voor kwaliteitsborging.

Uitvoeringskosten

De kosten worden in één separaat document meegeleverd.

Invoeringsmoment

De pilot afronding na 30k gaat begin maart van start en loopt door tot in april 2022. Aan de hand van de evaluatie wordt bepaald hoe het vervolg op de pilot zal zijn, inclusief de planning.

Voorbehoud: de implementatie van voorstellen is afhankelijk van elkaar waarbij niet alle implementaties tegelijk kunnen plaats vinden.

Risicomanagement

Voor de wijziging van het huidige proces zijn maar beperkt risico's geïdentificeerd, die goed te mitigeren zijn. Het belangrijkste risico is het mogelijk afbreukrisico omdat UHT het gesprek aangaat over de financiële toereikendheid van de € 30.000 compensatie. Dit kan bij ouders of in de publiciteit verkeerd overkomen. Goede uitleg en communicatie mitigeert dit risico voldoende. Het team ouderinteractie en ouderbeleving kunnen daarbij helpen.

Mogelijk kan de aanpak leiden tot negatieve (social-)media reacties. Een gedegen onderbouwing van de rekenmethode en de vrijwilligheid van het afmeldproces moeten deze risico's mitigeren. Daarnaast wordt proactief op social media gecommuniceerd en worden de social media gemonitord.

Tevens bestaat het risico op her-aanmeldingen; waarin ouders die zich reeds hebben afgemeld voor een IB zich naderhand toch opnieuw aanmelden voor een IB. De invoer van een bedenktijd moet dit risico mitigeren. De verwachting is dat ook bij her-aanmeldingen deze

oplossing netto vooruitgang biedt t.o.v. het huidige proces.

Bij de introductie van nieuwe trajecten, zoals de VSO of het integreren van CWS schadeposten in de IB, kan een reeds afgemelde ouder op een ander gedachten worden gebracht en zich aanmelden voor dit traject. Dit risico is aanvaardbaar.

In bijlage 5 is de risicomatrix opgenomen.

Eindoordeel

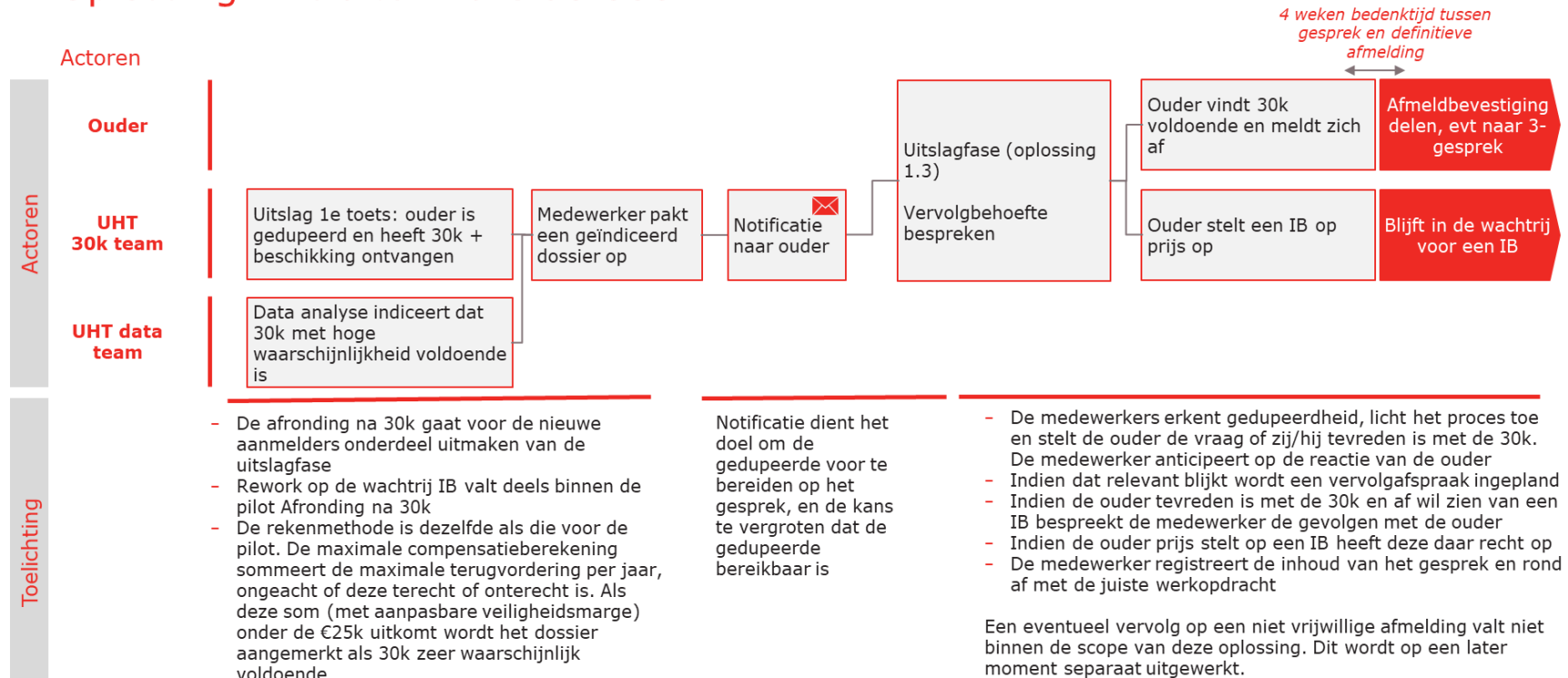
Op grond van de weging van de in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering, inclusief de restrisico's, is het eindoordeel dat het voorstel uitvoerbaar is.

Een randvoorwaarde is dat de pilot succesvol is in de ogen van UHT en op basis van de reacties van de ouder. De pilot zal ook meer invulling geven aan de benodigde structurele en incidentele inzet van capaciteit. In de evaluatie van de pilot van 13-4-2022 zijn de leerervaringen en statistieken opgenomen die beeld geven bij wat noodzakelijk is voor vervolg.

Disclaimer: de haalbaarheid van het voorstel is op zichzelf staand beoordeeld zonder rekening te houden met de mogelijke overlap van de inzet van capaciteit voor andere Herijkingsvoorstellen.

Bijlage 1: procesflow voorstel

Oplossing: Afsluiten na € 30.000



De verschillen t.o.v. nu zijn: voor de nieuwe aanmeldingen wordt de vraag of 30k wellicht voldoende is meegenomen in de uitslagfase (zie 1.3) en niet pas later opgepakt; voor het rework loopt de pilot op de 99,5% waarschijnlijkheidsgroep.

Bijlage 2: Voetnoten

1. Uitleg aparte spoor
2. vrijwillig afmelden: is het stopzetten van een aanvraag en daarmee het afzien van verdere beoordeling. Het is niet het intrekken van de aanvraag, een ouder is namelijk gedupeerd en heeft daarvoor compensatie gehad.
3. Voordelen en nadelen van vrijwillig afmelden zijn onder andere:
 - a. De ouder kan het proces afsluiten en daarmee een plek geven
 - b. De ouder kan niet naar de commissie van wijzen
 - c. De ouder kan zich opnieuw aanmelden en behoudt de oorspronkelijke datum van aanmelding indien zij of hij zich bedenkt.
4. Aantallen pilot en pre-pilot: op het moment van schrijven loopt de pilot nog en was de pre-pilot gereed. De inschatting van de projectleiding was dat ~1100 tot ~1200 ouders in de pilot benaderd gingen worden, doordat minder werk was ouders te bellen dan vooraf ingeschat. We hebben daarom opgenomen in de haalbaarheidstoets dat ~1200 ouders zijn benaderd in de pre-pilot + pilot, welke niet meer in de rework acties hoeven te worden opgenomen vanuit de ~1700 geïdentificeerde ouders.
5. Uitleg waarschijnlijkheidspercentages

Bijlage 3: Maximale compensatie berekening



Daadwerkelijke compensatie berekening

De geautomatiseerde maximale compensatie berekening is een afgeleide van de daadwerkelijke compensatie berekening. De daadwerkelijke compensatie berekening bestaat uit verschillende onderdelen:

"Om u te compenseren voor uw financiële schade krijg u een vergoeding van 25% van het bedrag waarop u recht zou moeten hebben gehad"

"Toen u geld terug moest terugbetalen lukte dat misschien niet in één keer. U hebt toen misschien rente aan ons moeten betalen."

"Misschien hebt u in het verleden kosten gemaakt voor juridische hulp bij uw problemen met de kinderopvangtoeslag."

"Immateriële schade is schade die eigenlijk niet in geld is uit te drukken. Het is een vergoeding voor uw zorgen en uw leed."

"Als u de kinderopvangtoeslag niet had hoeven terugbetalen, had u misschien meer spaargeld gehad. En had u rente kunnen krijgen van de bank."

"Het kan zijn dat u door het ontvangen van dit bedrag ineens een groot bedrag op uw rekening hebt staan. En dat u hierover vermogensbelasting moet gaan betalen. Daarvoor krijgt u een vergoeding van 1% van het totaalbedrag."

Alle onterechte jaren worden gecompenseerd:

+ **Materiële schade:**

$$\sum_{\text{jaren}} (\text{Originele} - \text{Vermindering}) \times 1,25 - \text{Laatste}$$

+ **Invorderingskosten:**

Rente en kosten door burger betaald

+ **Juridische hulp**

+ **Immateriële schade:**

500 per half jaar vanaf eerste neerwaartse correctie

+ **Rente:**

Rente vergoeding gemiste kinderopvangtoeslag

+ **Aanvullende vergoeding:**

1% van sub totaal (som bovenstaande onderdelen)

Maximale compensatie berekening

Het verschil tussen de daadwerkelijke compensatie berekeningen en de maximale compensatie berekening ontstaat doordat niet alle componenten uit data geëxporteerd kunnen worden:

Daadwerkelijke compensatie berekening

vs

Maximale compensatie berekening

Alle onterechte jaren worden gecompenseerd:

Materiële schade:

$$\sum_{\text{jaren}} (\text{Originele} - \text{Vermindering}) + 1,25 - \text{definitieve beschikking}$$

- + **Invorderingskosten:**
Rente en kosten door ouder betaalt
- + **Juridische hulp (Proces Kosten Vergoeding)**
- + **Immateriële schade:**
500 per half jaar vanaf eerste neerwaartse correctie
- /- **Openstaande schulden**
- + **Toeslagrente**
Rente vergoeding gemiste kinderopvangtoeslag
- + **Aanvullende vergoeding:**
1% van sub totaal (som bovenstaande onderdelen)

Alle jaren tussen 2006 – 2019 (waarin een ouder KOT heeft ontvangen) worden meegenomen in de berekening waarbij het verschil tussen hoogste en laagste beschikking wordt gecompenseerd.

Materiële schade:

$$\sum_{\text{jaren}} (\text{Hoogste} - \text{Laagste}) + 1,25 - \text{definitieve beschikking}$$

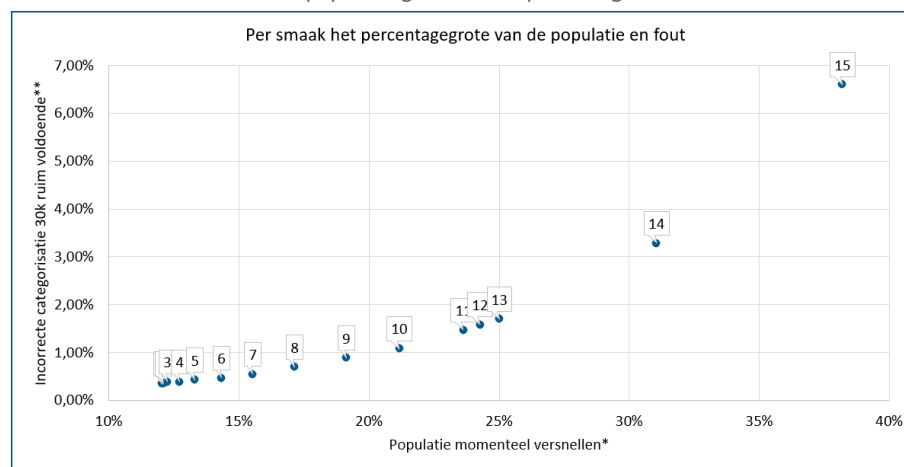
- ~~+ Invorderingskosten:~~
~~Rente en kosten door ouder betaalt~~
- ~~+ Juridische hulp~~
- + **Immateriële schade:**
500 per half jaar vanaf eerste beschikking
- ~~+ / Openstaande schulden~~
- + **Toeslagrente:**
Rente vergoeding voor berekende jaren
- + **Aanvullende vergoeding:**
1% van sub totaal (som bovenstaande onderdelen)

Bijlage 4: Gevoeligheid maximale compensatie berekening



Populatie grote vs Foutpercentage | Met smaak 1 kunnen we circa 1700 ouders versnellen met een foutpercentage van 0,35%

De verschillende smaken hebben invloed op de populatie grote en foutpercentage



3. * Percentage ten opzichte van circa 14.000 BSN, het totaal aantal BSN in processtap 90a (30k ontvangen wachten op PZB koppeling)
** Getest op circa 2.600 BSN uit processtap 900a en 900b (definitief afgerond en gedupeerd)

"Ik voel me gehoord en ik weet eindelijk waar ik aan toe ben"

Bij het verlagen van het waarschijnlijkheidspercentage van de groep die benaderd gaat worden, vergroot je de mogelijke populatie om te bellen.

Op de verticale as is getoond welke zekerheid wordt gehanteerd, ouders die mogelijk toch meer compensatie zouden krijgen dan € 30.000, en welk deel van de erkend gedupeerde ouders dan benaderd kan worden. Bij 0,35% foutmarge kan ~12% van de ouders met een toekenning van CHR benaderd worden, dus 1 op de 300 benaderde ouders kan mogelijk meer dan € 30.000 euro krijgen vanuit de IB.

Bijlage 5: risicomatrix

De risico's die van invloed kunnen zijn op het succesvol uitvoeren van het project zijn geïdentificeerd. Bij elk risico zijn de kans en de impact gescoord, resulterend in een k*i score. Voor elk risico zijn mitigerende maatregelen benoemd, waarna wederom kans en impact zijn gescoord. Voor zover door UHT beïnvloedbaar moet de k*i – score afnemen door het treffen van de mitigerende maatregelen. In de praktijk is dat ook zo.

	Risico	Kans	Impact	K*I	Mitigerende maatregelen	Kans	Impact	K*I	Nadere toelichting
1	Afbreukrisico UHT door stellingname over toereikendheid van €30k.	4	5	20	- De keuze voor afmelding ligt ten alle tijden bij de ouder - UHT vermeldt de berekening niet expliciet, maar informeert naar financiële tevredenheid - Gesprekstraining inzetten - Belscript toetsen met ouder interactie en team ouderbeleving - Zorgvuldige evaluatie van de gesprekken, zowel kwantitatief als kwalitatief - ruimte bieden aan medewerkers om moeilijke gesprekken te bespreken met collega's	2	4	8	
2	Verloop bij 30k team (recent behoorlijk hoog) blijft hoog waardoor investering snel de waarde verliest	4	5	20	- beginnen met een kleine groep van medewerkers die een ambitie hebben om langer te blijven en hiermee ook perspectief op goede ontwikkeling krijgen - Onderzoeken waardoor het hoge verloop komt en daarop maatregelen nemen - Kwaliteits/buddy systeem opzetten om continu kennis overdracht te borgen	3	5	15	
3	Negatieve (social-) media reacties	4	4	16	- Enkel ouders benaderen waarvan de kans aanzienlijk is dat zij inderdaad voldoende gecompenseerd zijn met €30.000 - Benadrukken dat afmelding vrijwillig is - Benadrukken dat ouders bedenktijd hebben, en zich tot 01-01-2024 opnieuw kunnen aanmelden - Mogelijkheid tot toelichten van de maximale compensatie berekening aan externe partijen of de kamer	2	3	6	
4	Heraanmeldingen nadat de ouder zich vrijwillig heeft afgemeld	3	3	9	- Invoeren van een bedenktijd zodat ouders de keuze gedegen kunnen maken - Ook bij een lage hoeveelheid heraanmeldingen levert de oplossing netto IB tijd op	2	3	6	Hoeveelheid heraanmeldingen dienen geëvalueerd toe worden in de pilot

	Risico	Kans	Impact	K*I	Mitigerende maatregelen	Kans	Impact	K*I	Nadere toelichting
5	Introductie van nieuwe trajecten kunnen er voor zorgen dat reeds afgemelde ouders zich opnieuw aanmelden	2	2	4	Mogelijk deze groep uitsluiten van het opnieuw aanmelden voor trajecten als de VSO, echter is de K*I score laag	2	2	4	Geen grote aanmeldgolf verwacht aangezien ouders vrijwillig voor afmelding gekozen hebben

Management Samenvatting

Evaluatie resultaten Pilot "Afronden na 30.000 euro"

Welke leerpunten en conclusies kunnen worden getrokken obv de resultaten en ervaringen tijdens de pilot?	- De pilot is zeer geslaagd; en de resultaten bevestigen de baten van deze actie. - We zien bij een groot deel van de benaderde ouders de behoefte om te kiezen voor het afmelden voor de integrale beoordeling en zo het traject mbt toeslagaffaire af te kunnen ronden - Er zijn geen signalen dat deze belactie tot negatieve gevolgen leidt bij de ouder - De behandelaars staan achter deze actie, vinden het leuk en zien dit als een welkome afwisseling van hun huidige takenpakket. - Behandelaars ervaren de focus op de kwaliteit van de gesprekken als zeer prettig (geen focus op productietargets) - De pilot is goed voorbereid en goed begeleid; er was voldoende tijd om kwaliteit te leveren - De uitvoering van een pré-pilot was zeer waardevol > resultaten uit de praktijk bieden meteen focus voor het uitwerken van behandelkaders en belscript - De kwaliteit van het gesprek blijkt de sleutel voor het succes. Belangrijk hierbij is de verbinding te maken met een ouder: door te luisteren, empathie te tonen en echt contact te maken. Tevens dragen vertrouwen, overtuiging en kennis bij. - De PZBs blijken beter in staat de gesprekken te voeren, en een hoger 'rendement' te halen. - Status van de acties bijhouden in 'schaduwlijsten' is niet gewenst, en belastend qua administratie. Op zich wel werkbaar - De registratie in TVS blijft een aandachtspunt: we zien een significant aantal foutieve registraties en inconsistenties in TVS
Welke aanbevelingen worden gegeven voor de verdere uitrol van het project "Afronden na 30.000 euro"?	- Met vertrouwen adviseren we de verdere populaties op te pakken - Leg de uitvoering van deze actie neer bij behandelaars die voldoen aan de juiste competenties - Scenario A: Beleg de actie als aanvullend taakpakket bij PZB teams (voordeel: welkome afwisseling, profiel sluit het beste aan; nadeel: kannibaliseren van capaciteit voor integrale beoordelingen) - Scenario B: Beleg de actie bij behandelaars Eerste Herstel > maar selecteer daar op gespreksvaardigheden en investeer in extra opleidingstraject en begeleiding - Of een combi van bovenstaande - Wacht met de uitvoering totdat de gehele proces is ondersteund via TVS en we alle meetpunten geautomatiseerd kunnen rapporteren; en ook T&T volledig aansluit op het proces (verwachting 1 mei gereed)
Welk advies wordt gegeven voor het oppakken van de mogelijke vervolgbatches?	- We adviseren de vervolgbatches op te pakken met een betrouwbaarheid van > 93,4% (additionele voorraad ca. 4.500) - Gebruik de maximale compensatie berekening alleen als selectiemiddel van de populatie. - In het gesprek met de ouder wordt niet gesproken over de maximale compensatie berekening. De ervaringen in de pilot laten zien dat het benoemen van de berekening niet relevant is (en zelfs in sommige situaties contra-productief) - Monitoor grondig de resultaten en evalueer de reacties van ouders, zodra je een nieuwe batch start met een lagere betrouwbaarheid > zo kun je ingrijpen bij ongewenste (neven)effecten

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.6 Fysieke informatiepakketten

Gevolgen:	beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			V
IV/data-ondersteuning			V
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			V
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	2	fte incidenteel	
	0.5	fte structureel	
Implementatieduur	3-6 maanden		
Eindoordeel	Uitvoerbaar		

Beschrijving oplossingsrichting

Om de ouders beter te informeren over de verschillende aspecten van het herstelproces worden informatiepakketten gedeeld met de ouders die daarvoor in aanmerking komen. Deze informatie wordt nu vaak mondeling gedeeld met ouders in het aanmeldgesprek of uitslaggesprek, wat ouders weinig tijd geeft alle informatie te verwerken.

Er is veel behoefte aan het delen van informatie, informatie die een ouder helpt het proces te beleven zoals bedoeld en dat een ouder begrijpt in welk proces zij / hij is terecht gekomen. Voor een ouder is het nu vaak onduidelijk wat de stappen en de middelen zijn die een ouder kunnen helpen.

De ouders die zich nog gaan aanmelden of wachten op de eerste toets ontvangen een eerste aanmeldpakket.

Na de uitslag van de eerste toets ontvangen deze ouders een tweede pakket. En na de uitslag van de integrale beoordeling volgt een derde pakket.

Hierna spreken we over brochures i.p.v. pakketten of informatiepakketten, dit sluit beter aan bij de beeldvorming die we hebben over hoe het resultaat er uit komt te zien.

De inhoud van de brochures wordt in samenspraak met alle betrokkenen verder afgestemd. De behoefte aan informatie delen is groot, daarom stellen we voor meerdere brochures te ontwikkelen met ieder een specifiek doel. Elk doel geeft een heldere scope aan van de brochure waardoor het voor de ouder begrijpelijk blijft en de ouder gericht aan het denken kan worden gezet hoe het herstel werkt.

Voor de eerste brochure (1), willen we richten op 'het financieel herstelproces'. Hierin staat informatie als:

- Wie is UHT & achtergrond toeslagen affaire
- Toelichting 'hoe werkt de kinderopvangtoeslag
- Visueel overzicht van volledige herstelproces, inclusief mogelijke routes (uitvouwbare kaart)
- Toelichting op aanmelding, eerste toets (en Catshuisregeling), integrale beoordeling en commissie van werkelijke schade
- Informatie over regeling juridische bijstand (oplossing 1.7)
- De pauzeknop voor schulden (moratorium)
- Vrijwillig afmelden na een stap
- Bezwaar en beroep
- *Nader te bepalen: Informatie over drie-gesprekken*
- Contact informatie UHT

We verwachten dat deze brochure in totaal 10 pagina's bevat. Het lijkt veel informatie in deze brochure, we beoordelen het als uitvoerbaar in ~10 pagina's omdat het bij elkaar passende informatie is en duidelijk gericht op 'UHT en het financieel herstel proces'.

Na de eerste toets zou de tweede brochure (2.1) kunnen komen met informatie rondom 'wie kan mij helpen'- informatie over emotioneel herstel voor gedupeerden. Eventueel wordt deze brochure al eerder gestuurd. Ook hier is het weer ~10 pagina's lang.

Informatie kan zijn:

- Verhalen van andere ouders
- Brede ondersteuning van de gemeente*
 - o Aanspreekpunt
 - o Ervaringsdeskundige
 - o Drie-gesprek
 - o Integrale case manager
- Ouderorganisaties zoals BOINK
- Lotgenotencontact

**Deze informatie is afhankelijk van besluitvorming op cluster 2 voorstellen.*

Voor niet-gedupeerde ouders kan de brochure (2.2) hulp bij niet-gedupeerd informatie bevatten over:

- Reguliere ondersteuning van de gemeente
- Ouderorganisaties zoals BOINK
- Lotgenotencontact

De brochure na IB voor gedupeerde ouders bevat informatie t.a.v. 'Doorgaan na financieel herstel' (3). Weer maximaal tien pagina's lang.

- Nazorg (bij de gemeente)
- Informatie over nieuwe regelingen als: kind, huur, zorg en ex-partner
- Nader op te halen: activiteiten rondom emotioneel herstel van cluster 5.

We stellen voor de eerste brochure 'het financieel herstelproces' ook in te zetten voor de gedupeerde ouders die wachten op de integrale beoordeling.

Voor de niet-gedupeerde ouders dienen we nog een goede afweging maken, en vooralsnog geen brochure aan te bieden totdat duidelijk is hoe oplossing 1.4 werkt. Er kan op termijn een (aangepaste) brochure 1 of 2.2 verstuurd worden. We stellen wel voor het maken en versturen van brochure een reservering op te nemen in de kosten.

We stellen voor de brochure 3: doorgaan na financieel herstel te versturen naar alle ouders die een IB hebben gehad. Deze kan ook voor het rework ingezet worden

voor ouders die een IB al hebben gehad en gedupeerd zijn.

Voor het creëren van alle brochures en de doelgroep bepaling is continu een zorgvuldige afstemming met ouderbeleving en interactie nodig.

We stellen voor met 1 brochure te beginnen voor ontwikkeling en daarna door te bouwen voor de overige brochures in de aankomende maanden. We adviseren te starten met de brochure 'het financieel herstelproces'. Dit kan ingezet worden voor zowel de nieuwe aanmeldingen als de rework groep en geeft de ouder in ieder geval snel meer duidelijkheid over wat financieel herstel is.

De brochures dienen zo tijdloos mogelijk te zijn om te voorkomen dat informatie gedeeld wordt met ouders die op een later moment niet meer geldig is. Om de betrouwbaarheid van de informatie te borgen worden er geen nauwkeurige behandelingstijdslijnen gedeeld, maar enkel tijdsindicaties tussen de verschillende stappen van het proces. Het heeft de voorkeur om informatie die onderhevig is aan verandering zoveel mogelijk te ontwijken en te refereren naar de website. Daarnaast regelen we en proces in van onderhoud van de brochures binnen UHT, zodat er geregeld een geüpdatet versie kan worden uitgebracht.

De brochures worden in de het Nederlands opgesteld. In de implementatie fase werken we uit of en welke vertalingen beschikbaar gesteld kunnen worden. We dienen hierbij nog uit te werken hoe de brochures in andere talen onderhouden kunnen worden, hoe het vertalen georganiseerd kan worden en op welke wijze ze beschikbaar worden gesteld, b.v. alleen online. We erkennen dat het voor ouders een verbetering zou zijn om de informatie in een andere taal ter beschikking te hebben en we zien ook de uitdagingen die het vertalen en het up-to-date houden met zich meebrengen.

De brochures worden niet expliciet op de website gedeeld. Het online vrij toegankelijk plaatsen van het brochure leidt er toe dat de informatie op meerdere plekken online beschikbaar is (op de normale website en in digitale vorm). Dit leidt tot een onoverzichtelijke website. Hoe we de brochure digitaal beschikbaar maken is nog uit te werken, bijvoorbeeld via een QR-code.

Het drukken van de brochures zal uitbesteed worden aan de printstraat van Toeslagen en de Belastingdienst. Distributie van de pakketten is mogelijk binnen de diensten van de Belastingdienst.

Doelgroepomschrijving

Rekening houdend met de verschillende fasen van het herstelproces waarin ouders zich bevinden gaat het om de volgende aantallen brochures:

<u>Omschrijving:</u>	Fysiek informatiepakket op meerdere relevante moment tijdens het proces.
<u>Kwantitatief:</u>	
Ouders:	
Nieuwe meldingen:	12.798
Wacht op ET:	5.718
Reeds ET gehad (rework):	34.290
Totale doelgroep:	52.806
Pakketten:	
Pakket 1:	18.516
Pakket 2.1 - gedupeerd:	23.625
Pakket 2.2 - niet gedupeerd:	29.181
Pakket 3 (gedupeerd):	~42.000
Totaal # pakketten:	71.322
<u>Aannames:</u>	Rework: Aanname dat het gemiddeld percentage recht na ET een goede schatting is voor de voorraad-IB groep.

Burgerperspectief

De brochures bieden, vanuit UHT gezien, de ouder meerdere voordelen:

- Ouders beleven het herstelproces meer zoals het ingericht is door UHT/VNG. De informatie draagt bij aan hoe ouders de eerste toets, de IB, het driegesprek, etc. ervaren
- Geruststelling, overzicht en een gevoel van controle
- Ophelderen van het (herijkte) proces voor de ouder
- Het schetsen van tijdlijnen om verwachtingen te verduidelijken

We dienen dit nog te verifiëren met het ouderpanel en door de brochures in co-creatie met ouders op te stellen.

Om de begrijpelijkheid van de brochures te waarborgen wordt de inhoud afgestemd met het ouderpanel en stichting Lezen en Schrijven. Waar nodig wordt de inhoud afgestemd met stichting Lotgenoten en BOINK.

Het doel is om de informatie zo kort en bondig mogelijk te omschrijven, zodat de inhoud en het volume van de brochure behapbaar blijft.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De informatie in de brochures zal vaktechnisch en juridisch getoetst worden. Het versturen van informatie valt binnen de huidige juridische kaders.

IV/data-ondersteuning en privacy

Voor de verzending van de pakketten zal IV de adressen van de ouders aanleveren aan de printstraat van de belastingdienst. Deze adresgegevens zijn grotendeels bekend. Er wordt immers communicatie naar de ouders verstuurd in de vorm van brieven.

Daarnaast willen we registreren welke ouders welke brochures ontvangen hebben.

Het versturen van de brochures valt binnen de capaciteit van de belastingdienst, en daarmee hoeven gegevens niet gedeeld te worden met externe partijen.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

De inhoud van de brochures moet goed bekeken worden om te voorkomen dat onjuiste informatie wordt gedeeld.

Een risico is dat er op latere momenten nog wijzigingen in het proces plaatsvinden, na het drukken en versturen van het brochure. Daartoe dient de website up-to-date te zijn en de brochures te refereren naar de juiste pagina's op de website. Het is te overwegen bij grotere wijzigingen een aanvulling toe te sturen.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Met het versturen van de brochures is de verwachting dat dit tot een afname van het aantal telefoontjes en terugbelverzoeken gaat leiden.

Daarmee worden zowel het Serviceteam als het team Informatie en Contact ontlast. Het tegenovergestelde effect kan echter ook plaatsvinden. De brochure kan vragen voortbrengen waardoor de ouders proactief contact zoeken met het service team. Vaak ziet het serviceteam in de week na de versturen van en brief naar een groep ouders een verhoging in het aantal belletjes.

Om dit risico te minimaliseren wordt de inhoud zorgvuldig afgestemd met het ouderpanel om de begrijpbaarheid te waarborgen, om zo de hoeveelheid vragen te minimaliseren. Aangezien de brochure (nog) niet kan voldoen aan het schetsen van accurate tijdslijnen voor de behandeling van dossiers, zal de vraag "wanneer ben ik aan de beurt voor een IB" met het pakket niet wordt weggenomen.

Daarnaast stemmen we af met het serviceteam of verzending in tranches nuttig is of dat het serviceteam capaciteit inregelt voor extra telefoonverkeer in de dagen nadat het pakket verstuurd is.

Personele gevolgen

De personele gevolgen zijn gesplitst in incidentele en structurele gevolgen:

Incidentele gevolgen

Het opstellen van de brochures vergt veel afstemming. Naar verwachting is veel van de informatie beschikbaar (bijv. op de website). Voorstel is de vormgeving van de brochures uit te besteden aan een externe partij. De medewerkers van Ouderinteractie hebben een belangrijke rol bij het samenstellen van het pakket en

het genereren van content. Dit laatste geldt ook voor Communicatie. Procesregie en Vaktechniek zijn betrokken bij het samenstellen om de inhoud te checken op consistentie en of de content in lijn is met de regelgeving.

Externe partijen die intensief betrokken zijn bij het samenstellen van de brochures zijn het Ouderpanel, Ouderbeleving en de VNG.

De interne personele gevolgen worden in totaal geschat op 2 FTE gedurende 12 weken voor het ontwikkelen van de brochures.

Structurele gevolgen

Bij uitbesteding van drukwerk van de brochures zijn de interne structurele gevolgen minimaal. Vanuit Data/IV zal wekelijks een lijst met de voor het versturen van brochures gedeeld worden met de printstraat Belastingdienst.

Daarnaast zal intern een persoon / of team het pakket up to date moeten houden, per kwartaal bekijken of de nieuwe lichting andere informatie moet bevatten of dat ouders met een bestaand informatiepakket een nazending moeten krijgen. We schatten deze inzet in op 4 uur per week van 1 FTE, waarbij de werkdruk onevenredig (met pieken) over het kwartaal is uitgesmeerd.

Naar verwachting is er geen behoefte aan extra training en opleiding van personeel.

Een van de doelstellingen is dat ouders door de brochures beter geïnformeerd zijn over het proces van de herijking en minder vaak bellen naar het Serviceteam en er minder terugbelverzoeken zijn. Het exacte effect hiervan moet blijken uit de uitvoering.

Uitvoeringskosten

Hier worden de begrote kosten vermeld en kort onderbouwd op de onderdelen service, personeel (MLS UHT en HOT-tarief) en IV. Dat is inclusief kosten van ketenpartners CAP, KI&S en de SSO's van BD. De

uitvoeringskosten zijn opgenomen in bijgaande Excel sheet.

Invoeringsmoment

Naar verwachting kan de eerste brochure 'het financieel herstelproces' in de komende weken ontwikkeld worden, vooruitlopend op algehele besluitvorming. Zodat na besluitvorming (!) het pakket gefinaliseerd kan worden voor versturing. We zien hier een beperkt risico in, omdat de ouder een globaal proces uitgelegd krijgt en niet het gedetailleerde herijkte proces.

Daarna kunnen de andere brochures ontwikkeld worden voor deze brochures is de ontwikkeling namelijk grotendeels afhankelijk van oplossingen uit de herijking.

Iedere brochure kent een ontwikkeltijd van 8 tot 12 weken. Waarbij we voor de eerste brochure uitgaan van 12 weken, omdat daarin de vormgeving ook meegenomen moet worden. De vormgeving wordt daarna hergebruikt voor de overige brochures om de herkenbaarheid naar ouders te vergroten.

Voorbehoud: de implementatie van voorstellen is afhankelijk van elkaar waarbij niet alle implementaties tegelijk kunnen plaats vinden.

Risicomanagement

Het voornaamste risico is dat de informatie in de brochures te complex is, en voor meer vragen dan antwoorden zorgt. Dit risico wordt afgevangen door de brochure iteratief op te stellen met het Ouderpanel, team ouderinteractie en team ouderbeleving. Daarnaast creëren we met deze brochures een heldere scope per keer zodat het voor de ouders makkelijker te begrijpen is wat ze lezen / bekijken.

Daarnaast is het cruciaal met ouders de informatiebehoefte vast te stellen zodat het pakket ook als gewenst komt. Hierbij moeten we ook kijken naar ouders die al lang(er) op een IB wachten en mogelijk dit niet als 'zinnige' tijdsinzet zien.

De risicomatrix is opgenomen als bijlage 2.

Eindoordeel

Op grond van de weging van de in kaart gebrachte gevolgen voor de uitvoering, inclusief de restrisico's, is

het eindoordeel dat het voorstel uitvoerbaar is, mits de onderstaande randvoorwaarden worden ingevuld:

- De operationele werkzaamheden (vormgeving, drukken en versturen) uitbesteed kunnen worden.
- De externe partijen hun inbreng kunnen leveren.

Bijlage 1, de risicomatrix

	Risico	Kans	Impact	K*I	Mitigerende maatregelen	Kans	Impact	K*I	Nadere toelichting
1	Ouders hebben niet de leesvaardigheid om het pakket goed te kunnen begrijpen.	4	3	12	- Samen schrijven met stichting Lezen en Schrijven - Ontwikkelen met een representatieve oudergroep	2	2	4	
2	het pakket bevat teveel informatie / information overload	3	3	9	- Samen schrijven met stichting Lezen en Schrijven - Ontwikkelen met een representatieve oudergroep - brochures met één helder onderwerp uitbrengen	2	2	4	
3	De timing van de pakketten is onhandig / onwenselijk voor de ouder	3	4	12	-Afstemmen met herstelteams en 30k teams naar welke ouders de pakketten kunnen	2	4	8	Pakketten worden b.v. verstuurd net na een negatieve beschikking of na langdurig wachten van de ouder
4	De processen die we beschrijven zijn veranderd en het proces wordt daarmee onduidelijker voor de ouder	5	2	10	- De mate van detail van processen beperken - Niet opnemen van informatie die nog niet zeker is of alleen digitaal weergeven - Inregelen dat de informatie van de pakketten wordt bijgehouden - Mogelijkheid tot nazendingen maken	4	2	8	
5	Ouders zitten niet op de informatie / pakketten te wachten	2	2	4	- Samen ontwikkelen met ouders van pakketten	1	1	1	
6	De website is niet in meerdere talen beschikbaar - waar landen de pakketten in andere talen?	2	2	4	- Pakketten online als 'folder' uitbrengen voor andere talen dan Nederlands	1	1	1	
7	Veel telefoontjes naar het serviceteam n.a.v. de verstrekte informatie	3	3	9	- In de aanmelding en uitslagfase duidelijk aan laten geven door de medewerker dat het pakket verstuurd wordt. - Plannen van wat extra capaciteit bij het serviceteam wanneer de eerste grote batch verstuurd wordt om de telefoongesprekken aan te kunnen. - In het begin versturen we meerdere grote oplages, deze spreiden zodat de druk niet in één keer komt bij het service team	3	3	9	
8				0					
9				0					
10				0					

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.7 Informatie over goede rechtshulp

Gevolgen:	Middelgroot / beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			✓
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			✓
IV/data-ondersteuning			✓
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			✓
Procesverstoringen			✓
Personele gevolgen			✓
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	0	fte incidenteel	
	0	fte structureel	
Oplossing is onderdeel van voorstel 1.1 aanmeldgesprek en 1.6 fysiek informatiepakkett			
Implementatieduur	Onderdeel van andere oplossingen		
Eindoordeel	Uitvoerbaar		

Beschrijving oplossingsrichting

Tijdens het ontwikkelen van de oplossingen is deze regeling ontworpen. Inmiddels is de regeling voor gratis juridische hulp ook geïmplementeerd. Hiermee is het grootste deel van deze oplossing inmiddels al uitgevoerd. Daarom gaat deze haalbaarheidstoets niet in op het opzetten van de maatregel. We benoemen geen acties of risico's die betrekking hebben op het invoeren van de nieuwe regeling van gratis juridische bijstand.

Hierna is beschreven wat voor acties zijn uitgevoerd, welke nog open staan en wat ons advies over de openstaande acties is.

Ouders die zich willen of hebben aangemeld voor de herstelregeling Kinderopvangtoeslag kunnen gratis hulp

krijgen van een advocaat. Deze kan hen tijdens het hele herstelproces helpen en begeleiden. De ouder betaalt zelf niets.

Met de regeling willen we voorkomen dat ouders onbewust dure juridische hulp inschakelen, in plaats van gebruik te maken van de gratis hulp. Of dat ouders partijen inschakelen die niet de juiste ondersteuning bieden of gebruik willen maken van de situatie van de ouder.

Sinds december 2021 is de nieuwe regeling voor rechtshulp dekkend voor alle aspecten van het herstelproces en hebben ~3.000 ouders reeds juridische hulp ingeschakeld. De regeling is ingegaan met terugwerkende kracht waardoor eerder gemaakte kosten van ouders voor juridische hulp zijn vergoed.

De actie die nog te nemen zijn of al genomen zijn in het kader van deze oplossing:

Legenda

- ✓ *Maatregel uitgevoerd*
- **Nog uit te voeren maatregel**

Ouders

- ✓ Website UHT bevat informatie over gratis juridische hulp
- ✓ UHT teams zijn bekend met de regeling en kunnen ouders hierop wijzen
- **Bij aanmelding ouders proactief informeren over de regeling (oplossing 1.1)**
- **Toevoegen informatie aan informatiepakkett na aanmelding (oplossing 1.6)**

Nederlandse Orde van Advocaten

- ✓ Advocaten zijn geïnformeerd over de hulp voor ouders en de declaratiewijze voor verleende hulp

Raad voor Rechtsbijstand (hierna: RvR)

- ✓ Website RvR bevat informatie voor ouders en advocaten m.b.t. de regeling en een werkwijze voor het indienen van aanvragen.

Deze haalbaarheidstoets gaat hierna verder op de nieuwe maatregelen, die nog niet uitgevoerd zijn.

Doelgroepomschrijving

Alle ouders die zich willen of hebben aangemeld voor KOT herstel wachtend op een eerste toets of een toekenning hebben van de CHR vanuit de eerste toets.

<u>Omschrijving:</u>	Ouders via voorlichting wijzen op beschikbaarheid kwalitatief goede rechtshulp. Onderdeel van informatiepakkett; dus zelfde doelgroep
-	
<u>Kwalitatief:</u>	
Nieuwe meldingen:	Alle nieuwe melders (excl. GKKG).
Wacht op ET:	Alle ouders die wachten op eerste toets (ET).
Reeds ET gehad (rework):	Ouders die gedupeerd zijn o.b.v. ET en een informatiepakkett ontvangen.
<u>Kwantitatief:</u>	
Nieuwe meldingen:	12.798
Wacht op ET:	5.718
Reeds ET gehad en toekenning(rework):	23.625
Totale doelgroep:	42.141
<u>Aannames:</u>	Overeenkomende doelgroep en aannames als oplossing 1.1 en 1.6.

Burgerperspectief

De ouders worden geholpen met gratis juridische rechtshulp, het beter bekend maken gaat helpen voor ouders:

- om de drempel weg te nemen om gebruik te maken gratis juridische hulp
- Om beter zelf grip te krijgen op de mogelijkheden die geboden worden
- met voorkomen dat ouders met partijen in zee gaan waarvan ze de kosten zelf moeten betalen.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De regeling is reeds geïmplementeerd. De aanvulling hierop is het verspreiden van de informatie via oplossing 1.6 fysieke informatie pakketten en 1.1 aanmelding. Dit is in lijn met eerder genomen acties en raakt daarom geen bestaande kaders.

IV/data-ondersteuning en privacy

We voorzien geen impact op data / privacy of IT systemen.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

We zien geen mogelijkheid tot oneigenlijk gebruik.

Risico procesverstoringen of rework op lopende processen

We zien geen rework op bestaande processen of procesverstoringen.

Zie voor de risico's de risico matrix (bijlage 1)

Personele gevolgen

We voegen een kleine toelichting toe aan het aanmeldgesprek – we nemen dit mee in de oplossing van 1.1

Het samenstellen van het informatiepakket is onderdeel van oplossing 1.6.

Uitvoeringskosten

De uitvoeringskosten worden opgenomen in oplossingen 1.1 en 1.6

Invoeringsmoment

De invoering van de oplossing wordt meegenomen in 1.1 en 1.6.

Eindoordeel

Een eindoordeel over de haalbaarheid op dit voorstel is niet relevant omdat de uitwerking van het voorstel meegenomen is bij de voorstellen voor de aanmeldingen en de fysieke informatiepakketten.

We adviseren om dit voorstel niet meer separaat te behandelen maar onderdeel te maken van de oplossingen 1.1 aanmeldingen 1.6 fysieke informatiepakketten.

Bijlage 1: Risico matrix

	Risico	Kans	Impact	K*I	Mitigerende maatregelen	Kans	Impact	K*I	Nadere toelichting
1	Ouders hebben al een (betaalde) partij gekozen die niet vergoed wordt voordat zij bij UHT zich melden als mogelijk gedupeerde	2	1	2	Accepteren - de ouders die nog niet bij het proces gemeld zijn, zijn niet in scope van de oplossing. De ouders hebben reeds toegang tot rechtshulp informatie op diverse websites en social media	2	1	2	
2	Ouders zijn zich nu pas bewust van de maatregel terwijl ze eerder al hulp hadden gewild	2	2	4	Accepteren - ouders zijn in ieder geval op de hoogte vanaf het moment dat er informatie pakketten verstuurd worden.	2	2	4	
3	Ouders die geen toekenning hebben gekregen op de eerste toets krijgen geen informatie pakket - zij kunnen zich overgeslagen voelen	2	3	6	Accepteren - PZB teams zijn bekend met de regeling en kunnen ouders daar ook in begeleiden op het moment dat deze bij de PZB'er komen. De informatie is daarnaast wel beschikbaar op diverse websites.	2	3	6	

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

1.8 Rol van de Commissie van Wijzen

Gevolgen:	beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			V
IV/data-ondersteuning			V
Risico's			V
fouten/oneigenlijk gebruik			
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	n.v.t	fte incidenteel	
	Impact op PZB (beperkt)	fte structureel	
Implementatieduur	1-2 maanden		
Eindoordeel	<i>Uitvoerbaar</i> <i>Korte toelichting</i> Indien de aanpassing van de instellingsmaatregel wordt goedgekeurd is het uitvoeren van de maatregel uitvoerbaar.		

Beschrijving oplossingsrichting

De rol van de Commissie van Wijzen (CvW) is vastgelegd in een bestuurlijke maatregel.

De CvW heeft een voorstel gedaan om haar rol aan te passen zodat enerzijds de werkvoorraad behapbaar blijft anderzijds dat de rol gedegen wordt uitgevoerd. Door voorstel 1.4 kan de werkvoorraad voor CvW ook

sneller hoger worden waardoor het noodzakelijk is de rol zorgvuldig en behapbaar op te zetten.

Het voorstel van de commissie is toegevoegd als bijlage 1 bij deze haalbaarheidstoets.

Samengevat betreft de oplossing (overgenomen vanuit het voorstel):

Voorgenomen aanpassing instellingsregeling

Bij de behandelde zaken bestaat er steeds minder verschil van inzicht tussen UHT en de CvW. Voor een deel van de zaken blijkt er in de praktijk zelfs helemaal geen verschil van inzicht te bestaan. Dit betreffen evidente zaken waarin er geen verschil van mening bestaat tussen UHT en de ouder over de feiten en de beoordeling van een bepaald jaar. De CvW geeft in haar tussenevaluatie aan dat het voorleggen van deze dossiers aan de commissie geen toegevoegde waarde heeft. Tegelijkertijd groeit het aantal voorgenomen afwijzingen door UHT omdat er meer (versnelde) beoordelingen zullen plaatsvinden. Dit kan mogelijk leiden tot het stijgen van de werkvoorraad en langere doorlooptijden bij de CvW.

Het voornemen is om de jaren waarover tussen UHT en de ouder geen verschil van inzicht bestaat niet meer aan de CvW voor te leggen. Voorwaarden daarbij zijn dat de kinderopvangtoeslag is uitbetaald aan de belanghebbende zelf, er geen boete is opgelegd en er ook voor het overige geen twistpunten bestaan, zoals over het in aanmerking nemen van een toetsingspartner of het verrichten van werkzaamheden. Een voorbeeld van dergelijke evidente zaken zijn "geen KOT/geen kinderen" die vorig jaar zijn afgehandeld. Er is alleen sprake van geen verschil van inzicht als de ouder het eens is met zowel de feiten, bijvoorbeeld een reguliere terugvordering wegens hoger inkomen, als met de uitkomst, afwijzing voor compensatie voor dat jaar. Er is dus in iedere individuele zaak contact met de ouder(s) noodzakelijk omdat duidelijk moet zijn dat er inderdaad geen verschil van inzicht over de feiten bestaat. Daarin ligt dus ook een rechtswaarborg besloten, namelijk dat als ouders de feiten of uitkomst wel betwisten hun zaak toch aan de Commissie van Wijzen zal worden voorgelegd.

Het voornemen is om dit in de instellingsregeling aan te passen.[2] Dat gebeurt met uitdrukkelijke instemming van de leden van de CvW. Het Besluit Compensatieregeling CAF-11 zal dienovereenkomstig worden aangepast.

Doelgroepomschrijving

De ouders die voldoen aan bovenstaande criteria en voor wie UHT voornemens is bij de IB het herbeoordelingsverzoek af te wijzen.

De oplossing geldt voor alle dossiers waarbij nog geen voorlegging aan CvW heeft plaatsgevonden en die onder de criteria vallen. Dit wordt toegepast vanaf het moment van implementatie.

Een gedegen data analyse van de populatie is nodig om te bepalen hoeveel ouders het hier betreft.

Omschrijving:	Niet meer alle gevallen waarin een weigering van de herstelregeling aan de orde is, hoeven voorgelegd te worden aan de CvW.
Kwantitatief:	
Nieuwe meldingen:	7.875
Wacht op ET:	4.689
Reeds ET gehad:	18.024
Totale doelgroep:	30.588
Aannames:	Als doelgroep alle ouders aangemerkt zonder recht na ET. Geen rekening gehouden met specifieke criteria/voorwaarden van de oplossing. De groep hierboven is de totale populatie, een gedegen data analyse van de populatie is nodig om te bepalen hoeveel ouders het hier betreft. Rework: Aanname dat het gemiddeld percentage recht ET een goede schatting is voor de voorraad-IB groep.

Burgerperspectief

Voor de ouder zal het t.a.v. doorlooptijd beperkt impact hebben. De huidige doorlooptijd van de CvW is 2 weken.

Ouders kunnen het idee hebben dat geen onafhankelijke derde meer meekijkt met de afwijzing.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Voor het invoeren van de oplossing dient de rol van de CvW, zoals opgenomen in de instellingsregeling, te worden aangepast. Dit geldt ook voor het Besluit Compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-) zaken Toeslagen.

IV/data-ondersteuning en privacy

In de implementatie wordt bekeken hoe een kwaliteitssysteem wordt ingezet, zodat er steekproefsgewijs geverifieerd kan worden of de maatregel werkt zoals bedoeld. Daarnaast is een vastlegging nodig in het dossier van het akkoord van de ouder om geen voorlegging aan de CvW te doen. Mogelijk leidt dit tot een data-analyse verzoek of een werkopdracht in TVS. Beiden hebben beperkt impact op de huidige capaciteit van UHT.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Het risico kan zijn dat dossiers niet voorgelegd worden aan de CvW zonder expliciet akkoord van de ouder. Ouders en medewerkers dienen goed geïnstrueerd te worden met betrekking tot de rechten en plichten van beide partijen.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Het risico op verstoringen op lopende processen is marginaal. Het is een aanvulling in reeds bestaande gesprekken.

Personele gevolgen

De impact van het voorstel zal meegenomen moeten worden in het uitslaggesprek na de integrale beoordeling waar de beoordelaar met de ouders moet vaststellen dat er geen verschil van inzicht is tussen de ouder en UHT. Qua tijdsimpact zal het een kleine

verzwaring zijn van het uitslaggesprek na de integrale beoordeling.

Uitvoeringskosten

Voor de uitvoeringstoetsen is er één kostenraming opgesteld.

Invoeringsmoment

De oplossing kan worden ingevoerd indien de aanpassing van de instellingsregeling is vastgesteld. Hiervoor is een besluitvormend proces reeds opgestart aan de hand van het voorstel van de commissie.

Voorbehoud: de implementatie van voorstellen is afhankelijk van elkaar waarbij niet alle implementaties tegelijk kunnen plaats vinden.

Risicomanagement

Er zijn geen risico's onderkend.

Eindoordeel

Een eindoordeel over deze oplossing is niet relevant omdat het beperken van de gevallen waarin de commissie een rol speelt niet aan UHT is. Indien de wijziging van de instellingsmaatregel wordt goedgekeurd is het implementeren van de maatregel eenvoudig.

Bijlage 1 Memo over de Rol van de Commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over alle voorgenomen afwijzingen voor compensatie voor een of meerdere jaren waarvoor om compensatie is verzocht. Deze adviezen zijn steeds bepalend in de uiteindelijke beoordeling door UHT. De CvW brengt advies uit zowel in situaties waarbij het verzoek van een ouder geheel wordt afgewezen als in situaties waarbij een verzoek gedeeltelijk wordt toegewezen.

In zijn algemeenheid geldt dat de doorlooptijden kort zijn. De CvW slaagt er in binnen enkele dagen te adviseren. In deze VGR wordt stilgestaan bij de tussenevaluatie en bij een voorgenomen aanpassing in de instellingsregeling om snelle doorlooptijden te borgen.

Stand van zaken CvW

Het aantal aan de CvW voorgelegde dossiers neemt nog steeds toe en bedraagt op 1 april 2022 4.647. Daarvan zijn op die datum 4.602 dossiers afgerond.

Tabel 5 Commissie van wijzen

	6^e VGR 8 apr. 2021	7^e VGR 22 juni 2021	8^e VGR 30 sep 2021	9^e VGR 2 dec 2021	10^e VGR 31 mrt 2022
<i>Aantal individuele dossiers aangemeld</i>	609	1.060	1.802	2.753	4.647
<i>Aantal individuele dossiers afgerond</i>	580	1.041	1.775	2.684	4.602
<i>Afwijking CvW t.o.v UHT</i>					4,2%

Tussenevaluatie CvW

De tussenevaluatie bevestigt dat de CvW in staat is om de voorraad zaken steeds tijdig af te handelen en deze van een bruikbaar advies te voorzien. Uit de tussenevaluatie blijkt dat de beoordeling door de CvW zich steeds verder uitkristalliseert. Hierdoor kan de CvW in steeds meer zaken de beslissing laten nemen door één lid in plaats van meerdere, zogenaamd enkelvoudig beslissen. Het aantal gevallen waarin de CvW in haar onafhankelijke advisering afwijkend adviseert van het oordeel van UHT is het afgelopen jaar sterk gedaald, tot onder de 5 procent.

In de tussenevaluatie staan ook nog enkele andere aandachtspunten opgenomen. Zo wijst de CvW op de extra inspanning die nodig is om de doorlooptijd van een week te halen, gelet op de piekbelasting in sommige weken. In het vierde kwartaal varieerde het aantal dossiers op weekbasis tussen de 73 en 153 per week. Een dergelijke piekbelasting laat zich in de praktijk alleen eenvoudig voorkomen door dossiers op te sparen en zo evenwichtiger te spreiden. Omdat dat zou leiden tot langere doorlooptijden, is het voornemen dit niet te doen.

Een aanbeveling ziet op het beoordelingsformulier van UHT, zoals dat aan de CvW wordt voorgelegd. Dat formulier behoort tot de stukken die ook aan de ouders behoren te worden toegezonden bij de beschikking waarop wordt beslist op hun aanvraag om herbeoordeling^[1]. De CvW heeft geconstateerd dat dit in lang niet alle gevallen daadwerkelijk gebeurt. Dit komt doordat UHT niet voldoende capaciteit heeft voor het anonimiseren ("lakken") van de betreffende documenten. In paragraaf 2.5 wordt nader ingegaan op de ingezette verbetermaatregelen.

Tot slot komt uit de tussenevaluatie naar voren dat er goed en snel geschakeld wordt tussen UHT en de CvW. De eerdergenoemde aandachtspunten en aanbevelingen zullen in gesprekken tussen UHT en de CvW worden opgepakt.

Voorgenomen aanpassing instellingsregeling

Bij de behandelde zaken bestaat er steeds minder verschil van inzicht tussen UHT en de CvW. Voor een deel van de zaken blijkt er in de praktijk zelfs helemaal geen verschil van inzicht te bestaan. Dit betreffen evidente zaken waarin er geen verschil van mening bestaat tussen UHT en de ouder over de feiten en de beoordeling van een bepaald jaar. De CvW geeft in haar tussenevaluatie aan dat het voorleggen van deze dossiers aan de commissie geen toegevoegde waarde heeft. Tegelijkertijd groeit het aantal voorgenomen afwijzingen door UHT omdat er meer (versnelde) beoordelingen zullen plaatsvinden. Dit kan mogelijk leiden tot het stijgen van de werkvoorraad en langere doorlooptijden bij de CvW.

Het voornemen is om de jaren waarover tussen UHT en de ouder geen verschil van inzicht bestaat niet meer aan de CvW voor te leggen. Voorwaarden daarbij zijn dat de kinderopvangtoeslag is uitbetaald aan de belanghebbende zelf, er geen boete is opgelegd en er ook voor het overige geen twistpunten bestaan, zoals over het in aanmerking nemen van een toetsingspartner of het verrichten van werkzaamheden. Een voorbeeld van dergelijke evidente zaken zijn "geen KOT/geen kinderen" die vorig jaar zijn afgehandeld. Er is alleen sprake van geen verschil van inzicht als de ouder het eens is met zowel de feiten, bijvoorbeeld een reguliere terugvordering wegens hoger inkomen, als met de uitkomst, afwijzing voor compensatie voor dat jaar. Er is dus in iedere individuele zaak contact met de ouder(s) noodzakelijk omdat duidelijk moet zijn dat er inderdaad geen verschil van inzicht over de feiten bestaat. Daarin ligt dus ook een rechtswaARBorg besloten, namelijk dat als ouders de feiten of uitkomst wel betwisten hun zaak toch aan de Commissie van Wijzen zal worden voorgelegd.

Het voornemen is om dit in de instellingsregeling aan te passen.^[2] Dat gebeurt met uitdrukkelijke instemming van de leden van de CvW. Het Besluit Compensatieregeling CAF-11 zal dienovereenkomstig worden aangepast.

Bijlage 2: Risico matrix

	Risico	Kans	Impact	K*I	Mitigerende maatregelen	Kans	Impact	K*I	Nadere toelichting
1	Ouders missen de onafhankelijke stap in het proces	3	2	6	indien ouder aangeeft naar de Commissie van Wijzen te willen, wordt het dossier daar alsnog voorgelegd	3	1	3	
2	Er worden ouders afgewezen die toch recht hadden	1	4	4	- De mogelijkheid tot bezwaar blijft bestaan - Het betreft een dossier wat voldoet aan specifieke en goed gedocumenteerde voorwaarden, waardoor het optreden van het risico waarschijnlijk nihil is. We accepteren hiermee het risico	1	4	4	

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

2.1 Driegesprek

Gevolgen:	Beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief		V	
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		V	
IV/data-ondersteuning		V	
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik		V	
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	0 fte incidenteel 92fte- 5 jaar fte structureel		
Implementatieduur	6-8 maanden		
Eindoordeel	<i>Uitvoerbaar.</i>		

Beschrijving oplossingsrichting

Het doel van een driegesprek bestaat uit verschillende elementen. Ten eerste biedt het een menselijke en persoonlijke benadering waarbij ouder zich echt gehoord voelt. Ten tweede draagt een driegesprek bij aan verduidelijking van de specifieke situatie van de ouder. Ten derde kan het driegesprek gezien worden als een van de stappen in herstel van relatie met de overheid (herstel van vertrouwen). Als laatste draagt het bij aan emotioneel herstel. Het driegesprek kan op

drie momenten in het proces plaatsvinden, afhankelijk van de behoefte van de ouder.

Op verschillende momenten in het proces krijgt de gedupeerde een aanbod voor een mogelijk driegesprek:

- 1) Na de eerste toets
- 2) en/of bij toekenning PZB'er (bij start Integrale Beoordeling (IB))
- 3) en/of tijdens de eindfase IB (met PZB'er)

Het uitgangspunt is om één driegesprek te organiseren per ouder. Als de ouder of de situatie vraagt om een tweede driegesprek kan van de hoofdregel worden afgeweken. Iedereen die na de eerste toets is aangemerkt als gedupeerde krijgt bij de (meestal telefonische) uitslag een aanbod voor een vervolgesprek: een afrondend gesprek met UHT wanneer men voldoende geholpen is met 30k, of een driegesprek met UHT en de gemeente wanneer er behoefte is aan persoonlijk contact voor emotioneel en/of financieel herstel. De ouder mag altijd iemand meenemen, bijvoorbeeld een lotgenoot/ervaringsdeskundige of een gezinslid. Mogelijke doelen van het driegesprek zijn; de gedupeerde aanvulling op zijn/haar verhaal laten doen, persoonlijke erkenning voor de gedupeerde, uitleg geven aan de gedupeerde over wat er in zijn/haar geval precies is gebeurd (duiding), excuses aanbieden vanuit het Rijk en/of gemeente, behoefte aan hulp van de gedupeerde peilen, input voor IB, helderheid t.a.v. proces creëren (zoals IB, CWS en persoonlijke ondersteuning vanuit de gemeente) en afspraken maken over vervolgstappen.

Concrete verandering: Op dit moment is het driegesprek nog geen onderdeel van de dagelijkse praktijk. Wel zijn er op kleine schaal pilots uitgevoerd. Met de komst van het driegesprek zal het voor de ouder mogelijk worden om op verschillende momenten in het proces in gesprek te kunnen gaan met de gemeente en het UHT.

Doelgroepomschrijving

De doelgroep die in aanmerking komt voor het driegesprek zijn gedupeerde ouders die in het uitslaggesprek Eerste Toets, bij toekenning PZB(bij start

IB) of tijdens de eindfase IB, aangeven behoefte te hebben aan een driegesprek met UHT en de gemeente.

Ouderperspectief

Het voorstel heeft op meerdere gebieden impact. De motieven om het oudergesprek in te voeren zien niet enkel op het verbeteren van het herstelproces, maar ook op het ondersteunen van de ouder tijdens het herstel.

De impact van het driegesprek op de ouder in het herstelproces zal met name zijn op het emotioneel herstel. Door middel van een driegesprek zal de ouder de mogelijkheid worden geboden om zijn of haar verhaal te doen, fysiek iemand te ontmoeten die naar hem of haar luistert en meeleeft en daarmee het gevoel geeft dat hij/zij wordt behandeld als een persoon van vlees en bloed. Voor het UHT is het driegesprek een podium om excuses te maken bij gebleken gedupeerdheid. Dit alles draag bij aan het verbeteren van het vertrouwen in de overheid.

Vanuit communicatie perspectief zal richting de ouder duidelijkheid gecreëerd moeten worden omtrent het doel, de inhoud en de vorm van het driegesprek.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Voor een vaktechnische en juridische haalbaarheid dient er rekening gehouden te worden met:

- Gegevensafbakening (wat deel je en met wie en hoe waarborg je dat?)
- Gegevensvastlegging (hoe leg je het vast en bewaar je het?)
- Gegevensuitwisseling (wat is de grondslag?)

Gegevensdeling is ondervangen in cluster 7. De gevolgen zullen beperkt zijn.

IV/data-ondersteuning en privacy

Voor het plannen en (inhoudelijk) voorbereiden van het driegesprek is contact nodig tussen de gemeente / hulpverlener en UHT. De hiervoor benodigde contactgegevens zijn beschikbaar en kunnen worden gedeeld voor dit doeleinde. Het moet hierbij ook duidelijk zijn om welk type driegesprek het gaat. Het registreren en delen hiervan kan naar verwachting worden ingericht in het nieuwe proces. De benodigde inhoudelijke informatie is ook beschikbaar, waardoor

gegevensdeling voor deze oplossing als voldoende mogelijk wordt beoordeeld.

Zie voor een uitgebreid overzicht van gegevensdeling het bestand "Cluster 7 - Bijlage - Gegevensdeling UHT - gemeenten (v1.1)". De implementatie van het driegesprek gebeurt in samenhang met cluster 7.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Risico's op fraude en oneigenlijk gebruik zijn er niet.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Het voorstel heeft de meeste impact op de PZB'ers omdat deze medewerkers de driegesprekken voeren bij de start van de IB of na de IB. De driegesprekken vinden fysiek plaats hetgeen extra tijd vraagt, naast de extra tijd die al nodig is voor de voorbereiding. De PZB'ers zullen daarnaast begeleid moeten worden bij de nieuwe manier van werken. De werkdruk voor de PZB zal hierdoor toenemen. Dit gaat ten koste van de capaciteit die kan worden ingezet op de IB. Dit is een risico voor de werkbeleving van de PZB'ers omdat het aan de Tweede Kamer toegezegde aantal integrale behandelingen hiermee onder druk komt te staan. Daarnaast zullen de betreffende gemeente medewerkers en/of UHT- medewerkers (PZB'ers of andere medewerkers) in staat moeten zijn om aan gedupeerde ouders duidelijk te maken dat er in principe maar op 1 moment een driegesprek kan plaatsvinden. Dit vraagt een bepaalde kwaliteit van de medewerkers waarbij het niet uit te sluiten is dat er toch meerdere driegesprekken zullen plaatsvinden met gedupeerde ouders of dat ook niet-gedupeerde aangeven een driegesprek te willen hebben. Dit vraagt om een kader voor eventuele uitzonderingen waarmee kan worden voorkomen dat er een grotere aanspraak op de capaciteit wordt gemaakt en het aantal af te ronde integrale beoordelingen nog verder onder druk komt te staan.

Rework:

Omdat het driegesprek op verschillende momenten in het proces kan worden aangeboden betekent dit in de lopende processen alsnog het aanbod tot een driegesprek zal moeten worden gedaan aan gedupeerde ouders. Dit gaat zoals hiervoor al aangegeven veel extra tijd vragen van de UHT medewerker/PZB en daarmee vertraging opleveren bij de behandeling. Dit betekent

dat er ook ouders zijn die langer moeten wachten op de integrale behandeling.

Personele gevolgen

Om tot een goede inschatting te komen zijn de personele gevolgen gebaseerd op de kostenraming binnen de herijking. De aanname die gebruikt wordt is dat een ouder drie driegesprekken mag voeren. Vanuit UHT trachten we op één enkel driegesprek per ouder aan te sturen. Dit lijkt ons verstandig met het oog op de werkdruk voor de UHT-organisatie en de dienstverlening richting de ouder.

Met het oog op de personele gevolgen kan worden geconcludeerd dat de voorgestelde verandering een verhoging van de capaciteit zal vragen van de betrokken teams. Op basis van berekeningen kan het volgende geconcludeerd worden. Om de driegesprekken te kunnen uitvoeren zal over de komende vijf jaar 78 fte extra nodig zijn naast de huidige bezetting van het PZB-team en 30k team. In samenhang met extra fte zal per 14fte een teamleider moeten worden aangesteld, wat neerkomt op 4 nieuwe teamleiders. Verwacht wordt dat de rol van teamleider 0,5 fte in beslag zal nemen.

Uitvoeringskosten

In Bijlage 1 Financiën: Duiding van de kostencategorieën.

In Bijlage Uitvoeringskosten_Projectteam2_Final: De kosten beraming
(zie tabblad: Uitvoeringskosten oplossing 2.1)

Aannames voor de kostenraming:

- Er wordt uitgegaan van één driegesprek per gedupeerde ouder.
- Rework en nieuwe instroom wordt als één groep behandeld
- Verwachte overhead kosten worden geschat op 15% van het totaal. Bij het driegesprek komt dat neer op 14 fte.

Risicomanagement

Voor de driegesprekken zijn meerdere risico's geïdentificeerd, die deels te mitigeren zijn, maar ook goed gevolgd moeten worden om een succesvolle bijdrage te leveren om het leven voor de ouder weer op

de rit te krijgen en in het herstel van de relatie met de overheid. De belangrijkste risico's zijn:

1. Verdere toename werkdruk voor met name PZB-ers, afname beschikbare capaciteit voor IB, ouders moeten -indien capaciteit niet op vereist niveau kan worden gebracht- nog langer wachten op hun IB, de aan de Tweede Kamer toegezegde aantallen afgeronde integrale beoordelingen worden niet gerealiseerd.
2. In een aanzienlijk aantal gevallen vindt er toch meer dan 1 driegesprek plaats met de hiervoor genoemde gevolgen.

Eindoordeel

De oplossing Driegesprek is uitvoerbaar.

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

2.4 Urgentie

Gevolgen:	Beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief		V	
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		V	
IV/data-ondersteuning		V	
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik		V	
Procesverstoringen		V	
Personele gevolgen		V	
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	0 3,4fte– 5 jaar	fte incidenteel fte structureel	
Implementatieduur	3-4 maanden		
Eindoordeel	<i>Uitvoerbaar.</i>		

Beschrijving oplossingsrichting

De voorgestelde oplossingsrichting heeft als doel om bij urgente casussen ouders de status urgent toe te kennen in het proces van financieel herstel. Het toekennen van Urgentie voor financieel herstel wordt door UHT vastgesteld. De status urgent kan worden toegekend indien een ouder aan één of meer van de onderstaande criteria voldoet:

1) Uithuiszetting, gedwongen verkoop van het woonhuis of afsluiting nutsvoorzieningen. Deze situaties gelden alleen als criterium wanneer hetzelfde resultaat niet op een andere wijze kan worden bereikt. Denk hier bijvoorbeeld aan de situatie waarbij niet meer geïntervenieerd kan worden door het Brede Hulp team

(UHT) in het geval van een gerechtelijk bevel. In die gevallen zal urgentie toepasbaar zijn.

2) Humanitaire gronden: Terminale ziekte of Overlijden.

3) Het ontstaan van een ongewenste onomkeerbaarheid. Om dit te beoordelen wordt een limitatieve lijst met gevallen beschreven. De volledige lijst is terug te vinden onder doelgroepomschrijving.

Er kunnen zich situaties voordoen dat een ouder niet aan de criteria voldoet, maar wel urgent lijkt te zijn. Op dat moment kan een gemeentelijk ambtenaar samen met een Acute Nood team medewerker bepalen of de situatie in aanmerking komt voor urgentie. Met het gebruik van de escape-route zal op basis van alle feiten en omstandigheden van het geval door de gemeente en UHT (Acute Nood team) gezamenlijk bepaald worden of de ouder die niet aan de criteria waaraan Urgentie wordt getoetst voldoet wel in aanmerking zou moeten komen voor urgentie.

De gemeente kan urgente gevallen onderbouwd voordragen aan UHT. Onderbouwd betekent in dit geval een omschrijving van de casus, toetsing aan de criteria en onderbouwing waarom urgentie van toepassing is. Urgente gevallen komen bij het Acute Nood team van UHT binnen. Het Acute Nood team zal een globale toets doen op het dossier en vervolgens definitief besluiten de status urgent wel of niet toe te kennen. Met het oog op consistentie en kwaliteit zal gebruik worden gemaakt van een standaard template waarin de gemeente urgente dossiers kan aandragen.

Wanneer de ouder de status urgent heeft verkregen, zal deze met voorrang behandeld worden tijdens een eerste toets en/of de Integrale beoordeling. Dit heeft als doel dat ouders met acute problemen versneld het proces zullen doorlopen en passende en snellere hulp kunnen ontvangen. Dit moet ervoor zorgdragen dat problemen die grote impact hebben op het leven van de ouder afgewend kunnen worden. De processtappen die volgen na het vaststellen van urgentie zullen ongewijzigd blijven.

Concrete verandering: Met de voorgestelde verandering zal de gemeente urgente gevallen onderbouwd voordragen aan UHT. Daarnaast zal de mogelijkheid

bestaan om in uitzonderlijke gevallen ouders die buiten de urgentie criteria vallen toch de urgentiestatus toe te kennen via de escape-route. Met het oog op de voorgestelde verandering dragen de genoemde criteria en escape-route bij aan duidelijkheid zodat naast UHT ook de gemeente in staat zal zijn om efficiënt en te bepalen welke casussen urgent zijn'. Tevens zal versneld de uitslag over de status gedupeerd en/of de hoogte van de compensatie worden vastgesteld, waardoor de reden die geleid heeft tot urgentie opgeheven dan wel verminderd wordt.

Doelgroepomschrijving

De doelgroep van de urgentiebepaling bestaat uit ouders binnen het herstel proces die voldoet aan de urgentie criteria. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om in aanmerking te komen voor urgentie door middel van de escape-route.

De criteria waaraan Urgentie wordt getoetst zijn:

1) Uithuiszetting, gedwongen verkoop van het woonhuis, dreigende uitzetting huurhuis of afsluiting nutsvoorzieningen.

2) Humanitaire gronden (in het geval van terminale ziekte of overlijden).

3) Het ontstaan van een ongewenste onomkeerbaarheid;

a. Ouders die i.v.m. problematische schulden een schuldhelpverleningstraject nodig hebben en hier toe zouden kunnen worden toegelaten, maar voor wie het van belang is om vooraf te weten of ze gedupeerd zijn vanwege de gevolgen van de gedupeerdheid.

b. Uithuisgeplaatste kinderen die terug naar de ouder kunnen als de ouder zijn of haar leven weer op orde heeft. Vaststellen van de status gedupeerd helpt daarbij.

c. Een familielid in het buitenland die oud of ernstig ziek is en die de ouder nog wil bezoeken voor overlijden.

d. Dreigend faillissement van de onderneming van de ouder.

e. Ouders die al in de MSNP of WSNP zitten en daaruit kunnen als ze als gedupeerd worden aangemerkt.

Indien een ouder niet voldoet aan de criteria, maar de feiten van het geval wel aanleiding geven om toch urgentie toe te kennen, bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van de escape-route. In de escape-route overleggen UHT en gemeente of er toch urgentie toegekend kan worden.

De bovengenoemde criteria in samenhang met de escape-route creëren de scope en doelgroep voor urgentie.

Ouderperspectief en communicatie

De voorgestelde verandering heeft op meerdere gebieden impact. Enerzijds zal het voor ouders met urgente en acute problemen bijdragen aan een sneller herstelproces. Anderzijds wordt beoogd het UHT-proces rondom urgentie te versterken en aan te laten sluiten op het gemeentelijk proces. De voorgestelde verandering dient ten behoeve van de ouder. In evaluaties zal worden bijgehouden of en in welke mate dit wordt bewerkstelligd.

De voorgestelde verandering heeft op twee punten invloed op de ouder. Om te beginnen zal de gemeente urgentie kunnen bepalen en voordragen aan het UHT. Dit zorgt ervoor dat belangrijke stappen in het proces toegankelijker worden voor de "urgente" ouder. Daarnaast is het voor de ouder die in crisis verkeert en niet aan de criteria voldoet nog steeds mogelijk om de status urgent te verkrijgen via de escape-route. Doordat binnen de escape-route naar alle feiten en omstandigheden van het geval wordt gekeken, is er sprake van een persoonlijke benadering. De communicatie richting de ouder zal belangrijk zijn. Dit zal een fundamenteel onderdeel zijn van de implementatie.

Met het oog op de organisatorische impact zal de verandering niet alleen UHT, maar ook de gemeente raken. Doordat een nauwe samenwerking wordt vereist op dit onderwerp zal communicatie een essentiële rol spelen. Zowel op voorhand tijdens de implementatie

fase, maar ook daarna om de rolverdeling en verwachtingen duidelijk te beschrijven.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Risico's op juridische of vaktechnische haalbaarheid zijn beperkt. Een risico zou kunnen zijn dat er door het delen van de werkwijze (de urgentiecriteria) met de gemeenten vaststaand beleid ontstaat. Er is geen sprake van wijzigingen op bestaand beleid.

IV/data-ondersteuning en privacy

Voor het beoordelen van urgentie zijn persoonsgegevens van de ouder nodig, statusinformatie betreffende het wel/ niet toekennen van urgentie (inclusief beredenering bij afwijzing) en moeten de criteria voor urgentie bij de betrokkenen bekend zijn. De gegevens die benodigd zijn worden voor een groot deel gecreëerd tijdens het proces. De nauwe samenwerking tussen gemeenten en UHT zorgt er vervolgens voor dat deze gegevens ook gedeeld kunnen worden. Gegevensdeling wordt voor deze oplossing daarom als voldoende mogelijk beoordeeld.

Zie voor een uitgebreid overzicht van gegevensdeling het bestand "Cluster 7 - Bijlage - Gegevensdeling UHT - gemeenten (v1.1)". De implementatie van Urgentie zal plaatsvinden in samenwerking met cluster 7.

Risico's op fraude en/of oneigenlijk gebruik

Of daadwerkelijk is voldaan aan de opgestelde criteria wordt door UHT enkel globaal getoetst. De voorgespiegelde situatie kan derhalve afwijken van de daadwerkelijke omstandigheden. Indien bij limitatieve lijst zoals beschreven onder de criteria 3 geen (of niet altijd) controle mogelijk is, bestaat er ook een risico op oneigenlijk gebruik.

Risico procesverstoringen of rework op lopende processen

De genoemde criteria 1 en 2 zijn duidelijk en laten weinig ruimte voor verdere interpretatie. De escape-route kan er echter toe leiden dat het proces onbeheersbaar wordt (gemeenten kunnen veel verschillende situaties aandragen waarvan zij van mening zijn dat er sprake is van urgentie). Hierdoor kan er een "urgente wachtrij" ontstaan naast de "normale wachtrij". Daarnaast bestaat het risico dat bij een hoog aantal aangedragen urgente gevallen vanuit de verschillende gemeentes, het aantal casussen dat

binnenkomt niet direct kan worden verwerkt. Ook dit kan leiden tot verstoring/vertraging van het proces. Daarbij zorgt het voor "minder grip" op de hoeveelheid werk en de daarbij horende werkprocessen.

Rework

Het kan leiden tot verstoring of vertraging van lopende processen. De voorgestelde verandering kan daarnaast ook betekenen dat het proces versneld moet worden. Waardoor andere ouders die ook al in het proces zitten langer moeten wachten.

Personele gevolgen

Om tot een inschatting te komen die zo dicht mogelijk bij de verwachte werkelijkheid ligt zijn de personele gevolgen gebaseerd op de kostenraming binnen de herijking. De volgende aannames worden hierin meegenomen. Op basis van de urgentie criteria wordt geen significante stijging of daling van het aantal urgente casussen verwacht. Ten eerste, het aantal ouders dat op basis van de criteria urgent worden bevonden niet of nauwelijks zal stijgen. Ten tweede wordt een stijging in het totaal aantal urgente casussen verwacht op basis van de invoering van de escape-route.

Met het oog op de personele gevolgen kan worden geconcludeerd dat de voorgestelde verandering een verhoging van de capaciteit zal vragen van de betrokken UHT-teams. Zwaartepunt van de voorgestelde verandering ziet op het Acute Nood team en Brede Hulp team. Deze stijging in noodzakelijke capaciteit ziet voornamelijk op de toevoeging van de escape-route en de generieke controle op de voorgestelde urgente dossiers die worden aangedragen door de gemeentes.

Op basis van onderzoek en schattingen van het acute nood team met betrekking tot de impact van de escape route, is berekend dat over de komende 5 jaar 3,4 fte nodig zal zijn om de werkzaamheden rondom de escape-route te kunnen uitvoeren. Dit is gebaseerd op een schatting waarbij over de periode tussen 25 maart 2022 en 11 april 2022 is gekeken hoeveel gevallen in aanmerking zouden komen voor de escape route. De totale populatie bestond uit 1249 ouders. Naar verwachting zal per dossier gemiddeld 4 uur nodig zijn om een urgentie verzoek te beoordelen en te verwerken. Naar verwachting zal 10% van de totale

populatie een beroep doen op Urgentie. Van de groep ouders die een beroep doen op Urgentie zal in 37% van de gevallen Urgentie worden toegekend op basis van de criteria. In 36% van de gevallen zal Urgentie worden toegekend op grond van de escape route. In 27% van de gevallen zal geen Urgentie worden toegekend. De hierboven genoemde percentages zijn schattingen op basis van het Acute Nood team gebaseerd op de cijfers en gevallen tussen 25 maart 2022 en 11 april 2022.

Uitvoeringskosten

In Bijlage 1 Financiën: Duiding van de kostencategorieën.

In Bijlage Uitvoeringskosten_Projectteam2_Final: De kosten beraming (zie tabblad: Uitvoeringskosten oplossing 2.3)

Aannames voor de kostenraming:

- *Met het aanscherpen van de Urgentie criteria blijft het aantal urgente casussen hetzelfde.*
- *Aanspraak op urgentie via de escape route (o.b.v. schatting Acute Nood van de toepassing van de nieuwe criteria op alle urgentieverzoeken tussen 25 maart '22 en 11 april '22.) = 1249 ouders.*
- *Via escape route is de verwachting dat er per dossier 4 uur nodig is om te bepalen of de ouder de status urgent kan krijgen.*

Invoeringsmoment

Invoering van de voorgestelde verandering is, met in acht name van implementatie, mogelijk na besluitvorming.

Risicomanagement

Belangrijkste risico's zijn:

Het ontbreken van een toets op de feitelijke juistheid van de voorgestelde situatie onder 1 en 2. Dit kan ondervangen worden door daarvoor toch enig bewijs van de ouder op te vragen.

Categorie 3 biedt ruimte voor interpretatie. Om eenheid van beleid en uitvoering te bewerkstelligen, wordt afstemming tussen UHT en de gemeente wenselijk geacht.

Eindoordeel

De oplossing Urgentie is uitvoerbaar.

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

2.5 Ervaringsdeskundige

Gevolgen:	Beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief		V	
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		V	
IV/data-ondersteuning		V	
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik		V	
Procesverstoringen		V	
Personele gevolgen		V	
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:		0 fte incidenteel	
		0 fte structureel	
Implementatieduur	2 maanden		
Eindoordeel	<i>Uitvoerbaar.</i>		

Beschrijving oplossingsrichting

De oplossingsrichting Ervaringsdeskundige is gericht op het verbeteren van de begeleiding van de gedupeerde ouder gedurende het herstelproces. Nadat de status gedupeerd is vastgesteld krijgt de ouder het aanbod om gebruik te maken van een ervaringsdeskundige. De rol van Ervaringsdeskundige zal volledig buiten UHT om opereren. Vanuit het Rijk is via een aanbesteding taken bij BOiNK belegd om een poule met Ervaringsdeskundigen en lotgenoten op te leiden en het proces rondom de inzet te faciliteren. Ervaringsdeskundige worden opgeleid uit een bredere poule van lotgenoten. Niet iedere lotgenoot zal de rol van Ervaringsdeskundige krijgen. Een ervaringsdeskundige zal hier specifiek voor worden opgeleid in tegenstelling tot een lotgenoot. Vanuit UHT dient enkel de mogelijkheid te worden geboden om gebruik te maken van een Ervaringsdeskundige, bijvoorbeeld als ondersteuning bij een driegesprek of bij een uitslaggesprek. Als een ouder gebruik wil maken

van de Ervaringsdeskundige zal worden doorverwezen naar BOiNK.

De ouder wordt geattendeerd op de mogelijkheid gebruik te maken van een Ervaringsdeskundige wanneer de status gedupeerd is vastgesteld of bij het eerstvolgende contactmoment met de gedupeerde ouder binnen de Rework groep. Tevens wordt in een vroeg stadium, namelijk bij aanmelding van de ouder, gewezen op de mogelijkheid om in contact te komen met een lotgenoot via Boink. De Ervaringsdeskundige ziet primair op het ondersteunen van de ouder in het emotioneel herstel. Als de ouder vragen heeft met betrekking tot het financieel herstel proces zal de communicatie verlopen tussen ouder en UHT en niet tussen Ervaringsdeskundige en UHT.

Doelgroepomschrijving

Ouders die als gedupeerde zijn aangemerkt, wordt de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van een ervaringsdeskundige.

Ouderperspectief

De voorgestelde verandering ziet enkel op het attenderen van de ouder op de mogelijkheid gebruik te maken van een Ervaringsdeskundige. Vervolgens moet de ouder op eigen initiatief contact opnemen met de contactpersoon binnen de gemeente. De verdere afhandeling ligt volledig bij BOiNK. De impact op de UHT-organisatie is beperkt. Wel zal de ervaringsdeskundige indien gewenst kunnen aansluiten tijdens een van de contactmomenten tussen ouder en UHT. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het uitslaggesprek of driegesprek. In dit geval organiseert de gemeente (de voorbereiding van) het gesprek en inzet van een ervaringsdeskundige. Belangrijk is dat binnen de organisatie duidelijk wordt gecommuniceerd hoe de voorgestelde verandering bijdraagt aan het verbeteren van het proces voor de ouder en UHT. Met de komst van de ervaringsdeskundige zal de ouder de mogelijkheid krijgen duiding en informatie ten opzichte van het proces te ontvangen buiten UHT om. Daarnaast biedt de ervaringsdeskundige een luisterend oor. Met het oog op externe communicatie is het belangrijk dat de gemeente en de ervaringsdeskundige op de hoogte zijn van het UHT-proces. Daarnaast zal tijdens de implementatie gebruik moeten worden gemaakt van verschillende communicatiemiddelen. Dit betreft onder andere het verspreiden van informatie rondom de rol

van de Ervaringsdeskundige in de vorm van website teksten en informatiebrieven.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De ervaringsdeskundige dient ter ondersteuning aan andere gedupeerden, zowel in het proces bij gemeenten als bij UHT. Het doel van de inzet van een ervaringsdeskundige ziet primair op het bijdragen aan emotioneel herstel. De rol van de ervaringsdeskundige is voor UHT nieuw. De ervaringsdeskundige wordt uit een poule van lotgenoten gehaald en wordt opgeleid om ouders bij te staan.

Er is geen sprake van wijzigingen op bestaand beleid, maar er zijn wel risico's op het gebied van juridische of vaktechnische haalbaarheid voor zover het ziet op gegevensdeling, gegevensvastlegging en het waarborgen van de geheimhoudingsplicht.

Rework:

Risico's worden voorzien als ervoor wordt gekozen om met terugwerkende kracht ouders die op het moment van implementatie nog wachten op- of nog in behandeling zijn voor- de IB eveneens een ervaringsdeskundige aan te bieden. Ook hier weer zal naar de juridische of vaktechnische haalbaarheid en beschikbaarheid op het gebied van gegevensdeling, gegevensvastlegging en het waarborgen van de geheimhoudingsplicht moeten worden gekeken.

IV/data-ondersteuning en privacy

De voorgestelde veranderingen met betrekking tot de rol van ervaringsdeskundige hebben geen gevolgen voor IV/Data-ondersteuning en Privacy. Ook is er geen sprake van wijzigingen op bestaand beleid.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Risico's op fraude of oneigenlijk gebruik zijn niet geïdentificeerd.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

De ervaringsdeskundige kan een negatieve invloed hebben op het proces en/ of foutieve informatie verschaffen omdat hij niet goed op de hoogte is van de UHT-processen. Er is weinig tot geen toezicht op de rol en uitoefening daarvan door de ervaringsdeskundige (rol volledig uitbesteed aan BOiNK).

Rework:

Informatie over de mogelijke inzet van de ervaringsdeskundige wordt bij het eerste contactmoment met gedupeerden gedeeld. Dit levert geen risico op voor de processen. Mogelijk risico is; vertraging van integrale behandeling door de mogelijke negatieve invloed op het proces en door het mogelijk foutief verschaffen van onjuiste informatie over de UHT-processen. Omdat er geen of nauwelijks toezicht is op de rol van ervaringsdeskundige en uitoefening daarvan, is het zeer lastig om te constateren of dergelijke situaties zich voordoen en ervoor te kunnen zorgen dat eventuele belemmeringen in de voortgang van het proces kunnen worden weggenomen.

Tot op dit moment heeft BOinK geen plannen over de exacte invulling van de rol van ervaringsdeskundige met UHT gedeeld. Dit betekent dat het voor UHT lastig is om in deze haalbaarheidstoets de mogelijke risico's voor de processen verder in kaart te brengen en te komen tot een werkwijze waarbij de risico's op negatieve gevolgen voor de UHT-processen zoveel mogelijk kunnen worden beperkt.

Rework:

Voor de groep ouders die reeds in behandeling is, zal het tussentijds inschakelen van een ervaringsdeskundige vertragende werking kunnen hebben op het IB-proces. Voor deze groep levert dit wel een risico op.

Personele gevolgen

De impact van de voorgestelde verandering op de personele bezetting is nihil. Dit heeft betrekking op het feit dat de rol van de ervaringsdeskundige volledig is uitbesteed. Het enkel verwijzen naar de mogelijkheid om gebruik te maken van een ervaringsdeskundige vindt plaats tijdens een van de bestaande contactmomenten tussen ouder en UHT. De voorgestelde verandering brengt dus geen personele gevolgen met zich mee.

Uitvoeringskosten

Voor de berekening van de kostenraming zijn de volgende aannames gedaan:

Vragen die een Ervaringsdeskundige wil stellen aan een PZB of Serviceteam zijn vragen die komen vanuit de ouder. Dit levert geen extra vragen op want de ouder

had ze anders zelf gesteld. En daarmee kost het de PZB en serviceteam geen extra tijd en kosten.

Kosten voor informatie verstrekken over

Ervaringsdeskundige is opgenomen in de oplossing: informatiepakketten.

Kortom, er worden geen extra kosten gemaakt bij het uitvoeren van de oplossing Ervaringsdeskundige.

Invoeringsmoment

Gezien de beperkte impact op de organisatie en een relatief gemakkelijke uitvoerbaarheid zal het invoeringsmoment wat betreft UHT op korte termijn kunnen plaatsvinden. Opgemerkt dient te worden dat bij de implementatie het zwaartepunt ligt aan de kant van BOinK. Dit is een afhankelijkheid met het oog op de implementatie. Om die reden is het invoeringsmoment volledig afhankelijk van de BOinK.

Risicomanagement

De implementatie en het verdere functioneren van de ervaringsdeskundige gaat volledige buiten het UHT om. Op dit moment is er nog weinig duidelijk over concrete plannen, tijdslijnen en inhoudelijke invulling van de rol. Op dit moment is er nog veel onzeker, mochten hier op een later moment concrete risico's uit volgen zal dat tijdig gerapporteerd worden.

Eindoordeel

De oplossing Ervaringsdeskundige is uitvoerbaar.

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT Nazorg op Maat

Gevolgen:	Beperkt		
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief		V	
Vaktechnische en juridische haalbaarheid		V	
IV/data-ondersteuning		V	
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik		V	
Procesverstoringen		V	
Personele gevolgen		V	
Uitvoeringskosten	Kosten zijn separaat opgeleverd		
Personele gevolgen:	0 fte incidenteel 1fte– 5 jaar	fte structureel	
Implementatieduur	2 maanden		
Eindoordeel	<i>Uitvoerbaar.</i>		

Beschrijving oplossingsrichting

Met deze oplossingsrichting wordt beoogd om de taken die een Persoonlijk Zaak Behandelaar (PZB) uitvoert, zorgvuldig over te dragen aan het nazorgteam op het moment dat de Integrale Beoordeling (IB) is afgerond. De taken en verantwoordelijkheden van het nazorgteam blijven ongewijzigd ten opzichte van de huidige situatie. De voorgestelde verandering zit enkel op de wijze waarop contact wordt gelegd tussen het nazorgteam en de ouder. De wijziging zorgt voor proactief contact vanuit het nazorgteam naar de ouder zodat er een tijdige en warme overdracht kan plaatsvinden.

Concrete verandering: Het nazorgtraject zal qua werkzaamheden niet veranderen. Wat wel verandert is de overdracht van de ouder naar het nazorgteam. Op dit moment dient de ouder op eigen initiatief contact op te nemen met het nazorgteam. In de toekomstige situatie zal de ouder aan het einde van de IB gevraagd worden of de behoefte bestaat gebruik te maken van

nazorg. Als dit het geval is, zal het nazorgteam binnen 1 werkdag proactief contact opnemen met de ouder.

Doelgroepomschrijving

Ten eerste moet worden opgemerkt dat met de voorgestelde aanpassing de doelgroep die in aanmerking komt voor nazorg niet verandert ten opzichte van de huidige situatie.

De voorgestelde verandering heeft voor het grootste deel impact op ouders die het proces van de IB hebben doorlopen. Een tweede, en aanzienlijk kleinere groep is de groep ouders die zich nog in de IB bevinden, maar specifieke vragen hebben of bij financieel herstel ondersteuning willen. Hierbij kan worden gedacht aan vragen met betrekking tot de Commissie Werkelijke Schade.

Oudersperspectief

De voorgestelde verandering ziet enkel op de wijze waarop contact wordt gelegd tussen de ouder en het nazorgteam terwijl de werkwijze ongewijzigd blijft. De impact op de ouder is hierdoor minimaal. Met het oog op communicatie zal het belangrijk zijn dat in een vroeg stadium wordt gecommuniceerd op welke manier het nazorgteam toegankelijk is. De impact op de UHT-organisatie is beperkt. Belangrijk is dat binnen de organisatie duidelijk wordt gecommuniceerd hoe de voorgestelde verandering bijdraagt aan het versnellen van het proces voor de ouder en UHT. Door een efficiënte overgang van PZB naar het nazorgteam zal tijdig capaciteit beschikbaar komen voor de behandeling van nieuwe ouders.

De implementatie zal worden ondersteund door verschillende communicatiemiddelen. Dit betreft onder andere het verspreiden van informatie rondom de nieuwe werkwijze in de vorm van website en/of intranetteksten en informatiebrieven.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Risico's op juridische of vaktechnische haalbaarheid zijn er niet. Ook is er geen sprake van wijzigingen op bestaand beleid.

IV/data-ondersteuning en privacy

De voorgestelde veranderingen met betrekking tot nazorg op maat hebben geen gevolgen voor IV/Data-

ondersteuning en Privacy. Ook is er geen sprake van wijzigingen op bestaand beleid.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Risico's op fraude of oneigenlijk gebruik zijn vooralsnog niet aan de orde.

Risico verstoringen/Rework op lopende processen

Het proactief binnen 1 werkdag contact opnemen met de ouder(s) is een nieuwe manier van werken voor het Nazorgteam. Dit proactief contact is noodzakelijk gelet op de juridische termijn voor bezwaar. Veel behoefte aan het nazorgtraject kan het risico met zich meebrengen (met name in de startfase) dat het proactief informeren binnen 1 dag onder druk komt te staan. waardoor het contact opnemen met een ouder binnen 1 dag niet gerealiseerd kan worden. Het risico is zeer beperkt dat het gebruik van nazorg zal stijgen met de voorgestelde verandering. Toch is het niet volledig uit te sluiten.

Rework:

Ouders die op het moment van implementatie nog wachten op- of nog in behandeling zijn voor de IB komen in aanmerking voor het nazorgtraject op maat. De omvang van deze groep ouders draagt bij aan het totaal aan ouders waarmee binnen 1 werkdag proactief contact opgenomen moet worden. Het risico is zeer beperkt dat met de voorgestelde verandering op de "rework groep" een groter aantal ouders gebruik zal maken van het nazorgteam.

Het proactief contact opnemen met een ouder binnen de nieuwe manier van werken zal door het nazorgteam binnen 1 dag plaatsvinden. Er wordt geconcludeerd dat het noodzakelijk is om binnen 1 dag proactief contact te leggen gelet op de juridische termijn voor bezwaar. De wettelijke termijn voor bezwaar is 6 weken. Een proactieve benadering binnen 1 werkdag heeft als risico dat het nazorgteam vanwege een eventuele groei in aantal ouders onder druk kan komen te staan. NB: Gelet op het feit dat de wettelijke termijn van bezwaar 6 weken is, zou er ook voor kunnen worden gekozen om niet strikt vast te houden aan het doen plaatsvinden van het proactief contact binnen 1 werkdag. Dit zou ook op een later moment kunnen plaatsvinden, bijv. binnen 3 werkdagen.

Personele gevolgen

De impact van de voorgestelde verandering op de personele gevolgen is nihil. De verwachting is dat de voorgestelde verandering weinig invloed heeft op het aantal ouders dat gebruik wil maken van de dienstverlening van het nazorgteam. Er wordt een verandering in een bestaande handeling voorgesteld, namelijk het proactief contact opnemen met de ouder. Enkel dient er een extra terugbelverzoek verdeler te worden aangesteld om de extra terugbel verzoeken te kunnen verdelen.

Uitvoeringskosten

Impact van de verandering op UHT is zeer klein. De eventuele kleine extra toestroom kan opgevangen worden met het huidige nazorgteam. Er dient wel een extra terugbelverzoek verdeler aangesteld te worden om de terugbelverzoeken te verdelen over het nazorgteam.

In Bijlage 1 Financiën: Duiding van de kostencategorieën.

In Bijlage Uitvoeringskosten_Projectteam_Final: De kosten beraming (zie tabblad: Uitvoeringskosten oplossing 2.5)

Risicomanagement

Om de risico's te managen zal tijdens de implementatiefase nauwkeurige monitoring plaatsvinden op de aantallen ouders die gebruik maken van het nazorgteam. Als dit daadwerkelijk een groei met zich meebrengt, kan hier tijdig op worden ingespeeld.

Eindoordeel

De oplossing Nazorg op maat is uitvoerbaar.

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

6.1 PZB’er koppelen aan gemeente

Gevolgen:			
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief		V	
Vaktechnische en juridische haalbaarheid	V		
IV/data-ondersteuning	V		
Risico’s fouten/oneigenlijk gebruik		V	
Procesverstoringen		V	
Personele gevolgen	V		
Uitvoeringskosten	N.v.t.		
Personele gevolgen:		N.v.t.	fte incidenteel
		N.v.t.	fte structureel
Implementatieduur	N.v.t.		
Eindoordeel	Het voorstel is niet uitvoerbaar wegens operationele en technische redenen.		

Beschrijving oplossingsrichting

In het kader van de herijking is voorgesteld om PZB’ers te koppelen aan gemeenten, met als doel de operationele samenwerking te verbeteren. De oplossing stelde een aantal verschillende varianten voor, waaronder koppelen aan aanspreekpunt, gemeenten en regio. Allen zijn onderdeel van deze haalbaarheidstoets.

Doelgroepomschrijving

De oplossing is bedoeld voor UHT en gemeentelijk medewerkers. De ouder kan indirect wel (positieve) gevolgen ervaren van mogelijke verbeterde samenwerking tussen PZB’ers en gemeenten.

Burgerperspectief

De oplossing is bedoeld voor het verbeteren van de samenwerking tussen gemeenten en UHT. De burger zal hier mogelijk indirect iets van merken in de vorm van verbeterde dienstverlening, hoewel er geconstateerd is

dat deze dienstverlening vanaf het moment dat de integrale beoordeling is gestart goed functioneert. Het is daarom zeer de vraag of deze oplossing een betekenisvolle impact zal hebben voor de burger.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Er wordt geen impact verwacht op de juridische haalbaarheid, maar wel een grote impact op de vaktechnische haalbaarheid. Op dit moment worden dossiers namelijk afgehandeld op basis van ‘FIFO, tenzij’. Dit principe wordt op landelijke basis toegepast, waardoor er geen verschillen in wachttijden tussen bijv. regio’s of gemeenten ontstaan. Bij het koppelen van PZB’ers aan gemeenten / regio’s is het noodzakelijk de dossiers op basis van deze onderverdeling te splitsen. Hierdoor ontstaan er meerdere wachtrijen. Het koppelen van capaciteit op basis van de hoeveelheid dossiers in de wachtrijen is een zeer dynamisch proces, waarbij het nagenoeg niet mogelijk is om verschillen in wachttijden te voorkomen. Het onderverdelen van dossiers brengt daarnaast de complexiteit met zich mee dat urgentie nog steeds op landelijk niveau toegepast wordt. Ook dit maakt het toewijzen van capaciteit ingewikkelder. Daarnaast is het systeem landelijk ingericht, waarbij het op korte termijn niet mogelijk is om dossiers op basis van regio te koppelen.

IV/data-ondersteuning en privacy

Er zal voor deze oplossing een verandering gedaan moeten worden in de toewijzing van dossiers aan PZB’ers. Het gebruikte systeem is op dit moment echter landelijk ingericht, waardoor het nu onmogelijk is om hier een regionale verdeling in te maken. Om dit te realiseren zal ondersteuning van IV nodig zijn om het in de operationele systemen duidelijk te maken welke PZB’ers in aanmerking komen om gekoppeld te worden aan welke dossiers. Daarnaast is ondersteuning van POD data nodig, omdat sturings- en managementinformatie weergegeven moeten worden (in een overzichtelijk dashboard) op basis waarvan aan capaciteitsbalancerings gedaan kan worden om te voorkomen dat er (te grote) verschillen gaan ontstaan tussen wachtrijen. Het is, nog los van de implicaties voor andere gebruikers van deze systemen, onhaalbaar om dit op korte termijn te realiseren.

Risico’s op fouten of oneigenlijk gebruik

De verwachting is dat het technisch realiseren van deze oplossing (nl. het verdelen van de werkvoorraad en toewijzen van capaciteit) onmogelijk is, bovenop de

complexiteiten die het in de uitvoering met zich zal meebrengen. Mocht het toch gerealiseerd worden, dan zit hier een risico op fouten in (bijv. verkeerd toewijzen van PZB’er uit regio A op een dossier van regio B), maar de verwachting is niet dat dit direct tot zeer grote problemen zal leiden. Er is wel een belangrijk risico op oneigenlijk gebruik van de oplossing. Doordat een PZB’er vaker met dezelfde gemeenten / regio samenwerkt zal deze gemakkelijker geraadpleegd worden voor vragen / problemen die niet te maken hebben met de integrale beoordeling. Op dit moment is de integrale beoordeling een bottleneck, waarbij het wenselijk is dat de PZB’er zich volledig kan richten op deze kerntaak. Elke afleiding hiervan zal resulteren in een vertraging in de afhandeling van dossiers in de integrale beoordeling, waarbij ouders dus langer op een oplossing moeten wachten.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Zoals in de vorige alinea al aangegeven is het wenselijk dat de PZB’er zich volledig kan richten op de integrale beoordeling. Deze kan in principe autonoom plaatsvinden van gemeenten, wat o.a. het geval is als een ouder aangeeft geen behoefte aan een contactpersoon (huidig) of enige vorm van ‘aanspreekpunt’ (beoogd toekomstig) heeft. Het koppelen van PZB’ers aan gemeenten / regio’s kan leiden tot verstoringen van dit proces als het resultaat is dat PZB’ers gemakkelijker voor andere vragen / problemen gecontacteerd worden.

Personele gevolgen

Niet van toepassing. Deze oplossing is niet haalbaar.

Uitvoeringskosten

Niet van toepassing. Deze oplossing is niet haalbaar.

Invoeringsmoment

Niet van toepassing. Deze oplossing is niet haalbaar.

Risicomanagement

Niet van toepassing. Deze oplossing is niet haalbaar.

Eindoordeel

Het voorstel is niet uitvoerbaar. De reden is dat de impact en risico voor de organisatie groot is, en de opbrengsten niet voldoende duidelijk om deze oplossing verder te onderzoeken. Daarnaast is het technisch niet haalbaar om dit op korte termijn te realiseren.

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

6.2 Serviceteam gemeenten

Gevolgen:			
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			V
IV/data-ondersteuning		V	
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik			V
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	€1,550,000		
Personele gevolgen:	0,3	fte incidenteel	5 fte structureel
Implementatieduur	~1 maand voor Fase I		
Eindoordeel	Het voorstel is uitvoerbaar.		

Beschrijving oplossingsrichting

Het serviceteam gemeenten bij UHT is onderdeel van het reguliere serviceteam, maar bij contact met een gemeentelijk medewerker gelden specifieke service levels (enkel voor gemeenten beschikbaar) om maatwerk te kunnen leveren in de dienstverlening. Hierbij zit het verschil met de reguliere service levels dat er specifiekere afspraken kunnen worden gemaakt over het moment van terugbellen, zodat dit aansluit bij de agenda van de gemeentelijk medewerker. Daarbij zal ook worden gecontroleerd dat deze afspraken worden nagekomen, ondanks dat een vraag mogelijk is doorgezet naar een ander team. Daarnaast zal er specifieke monitoring op de vragen gedaan worden, zodat de behoefte beter in kaart kan worden gebracht en gericht naar verbeteringen in de dienstverlening gezocht kan worden. Het serviceteam gemeenten wordt in 3 fasen vormgegeven:

- **Fase I:** Er wordt gebruik gemaakt van de infrastructuur en medewerkers van het reguliere serviceteam, maar wanneer een gemeente belt

gelden andere service levels. Binnenkomende vragen worden separaat geregistreerd om een beter beeld te krijgen bij de behoefte van gemeenten. Daarnaast wordt het nakomen van afspraken, hoewel in alle gevallen belangrijk geacht, actief gemonitord om te zorgen dat specifieke service levels ook daadwerkelijk worden nageleefd.

- **Fase II:** Er wordt een analyse gemaakt op de geregistreerde vragen van gemeenten, waarna optimalisaties in kaart worden gebracht.
- **Fase III:** Afhankelijk van de geïdentificeerde behoefte worden optimalisaties doorgevoerd, zoals bijv. vaste capaciteit voor gemeenten, een speciaal telefoonnummer, direct doorverbinden naar specialisten, etc.

Deze haalbaarheidstoets beperkt zich tot fase I en II van het serviceteam gemeenten. Daarbij wordt er in de uitvoeringskosten wél rekening gehouden met verwachte benodigde opschaling als gevolg van een groter aantal vragen van gemeenten. Voor de optimalisaties die zullen plaatsvinden in fase III zal haalbaarheid opnieuw getoetst moeten worden en hiervoor zijn ook geen uitvoeringskosten in kaart gebracht.

Doelgroepomschrijving

De oplossing is bedoeld voor UHT en gemeentelijk medewerkers. De ouder kan wel indirect (positieve) gevolgen ervaren in verbeterde dienstverlening.

Burgerperspectief

De oplossing is bedoeld voor gebruik door gemeentelijk medewerkers. Hierdoor kan de medewerker betere ondersteuning verlenen aan de ouder. De gemeente wil echter niet meer informatie dan de ouder zelf kan krijgen wanneer deze de servicedesk belt. De impact is daardoor beperkt.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

Het serviceteam gemeenten is specifiek bedoeld voor gemeentelijk medewerker die namens de ouder bellen. Voordat gegevens gedeeld mogen worden met deze gemeentelijk medewerkers moet de ouder hier specifiek toestemming voor geven. Dit is een proces dat in de huidige en toekomstige situatie is ingericht. Daarnaast moet er gecontroleerd worden of er daadwerkelijk met en gemeentelijk medewerker wordt gesproken en dat

deze de bevoegdheid heeft om vragen te stellen namens de ouder. Het is de verwachting dat het mogelijk is om hier een goede oplossing voor te bedenken.

IV/data-ondersteuning en privacy

Voor deze oplossing zal de grootste vraag voor IV en data ondersteuning zitten in de monitoring en analyse functie die worden ingericht voor het kunnen uitvoeren van Fase II. Dit houdt in dat het volgende nodig is:

- Er moet een goede categorisering van vragen worden gemaakt, zodat hier op een later moment de juiste analyse op gemaakt kan worden.
- Deze categorisering moet worden ingebouwd in een registratietool (bijv. Excel, formulier, etc.).
- Er moet een gedegen analyse gedaan worden op de vragen om toekomstige optimalisaties te identificeren.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Het serviceteam gemeenten is enkel bedoeld voor gemeentelijk medewerkers. Hiervoor zal een controle moeten worden ingericht om te voorkomen dat anderen zich voordoen als gemeentelijk medewerker. De impact zal beperkt blijven, omdat de beschikbare informatie hetzelfde is en, in fase I en II, enkel de service levels zullen veranderen. Misbruik is daarom weinig opportuun.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Het serviceteam gemeenten is in eerste instantie enkel een verandering van service levels, maar gebruik makende van de bestaande infrastructuur en capaciteit. Door de gefaseerde aanpak zal hier op het gebied van inrichting in eerste instantie weinig verandering plaatsvinden. De kans op procesverstoringen wordt daarom minimaal geacht. Er moet wel een nieuw verificatieproces worden gemaakt, om zeker te zijn dat er met een gemeentelijk medewerker wordt gebeld. Impact hiervan is beperkt.

Personele gevolgen

Door de gemaakte keuzes voor fases I en II zijn er geen personele gevolgen voor de service medewerkers, los van het vergroten van de capaciteit door een groter te verwachten aantal vragen. Wel zal er monitoring en analyse gedaan moeten worden op de binnenkomende vragen, waar capaciteit voor vrijgemaakt moet worden.

Hierbij is het zaak dat medewerkers van het serviceteam de registratie van vragen op de juiste manier doen. De voortgang van de vragen die uitgezet worden moeten worden gevolgd, waardoor er meer capaciteit nodig is voor werkverdelers.

geacht als dit niet mogelijk is. Samenvattend: Het voorstel is uitvoerbaar.

Uitvoeringskosten

Het is de verwachting dat de uitvoeringskosten voor de eerste fase beperkt zullen zijn tot €50,000 incidentele kosten voor het maken van een gedegen analyse op de binnenkomende vragen. Er worden van ca. 12,727 dossiers meerdere vragen verwacht. Hierbij wordt uitgegaan van 1 productief uur per dossier. Dit komt neer op uitvoeringskosten van ca. €1,5M in totaal. Bij elk van de optimalisaties in fase III zullen de uitvoeringskosten opnieuw in kaart gebracht moeten worden.

Invoeringsmoment

De duur van implementatie van Fase I van het serviceteam gemeenten duurt ~ 1 maand. Duur van Fase II is afhankelijk van de resultaten van Fase I en daar kan nog geen uitspraak over worden gedaan.

Risicomanagement

Er is een risico dat er een grotere hoeveelheid telefoontjes gedaan worden dan op dit moment ingeschat. Hierdoor zouden wachttijden voor het beantwoorden van een telefoontje kunnen oplopen. Hiervoor worden mitigerende maatregelen op dit moment niet nodig geacht, omdat het serviceteam gemeenten (nog) geen separate capaciteit krijgt toebedeeld en dus gebruik kan maken van de volledige capaciteit van het serviceteam. Het is de bedoeling om deze capaciteit op te schalen, waar inmiddels al aan gewerkt wordt. Daarnaast volgt er nog een optimalisatie in Fase III, waarbij de mogelijkheid blijft bestaan om specifieke capaciteit voor het serviceteam gemeenten in te zetten. Hiermee worden de risico's voldoende afgevangen.

Eindoordeel

Fase I en II van het serviceteam gemeenten bouwen voort op het reguliere serviceteam. De voorkeurssituatie hierbij is dat de maatregel wordt geprioriteerd in het IV-portfolio, zodat er op een laagdrempelige manier een registratie van binnenkomende vragen gedaan kan worden. Het voorstel wordt echter ook uitvoerbaar

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

7. API door UHT

Gevolgen:			
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			V
IV/data-ondersteuning		V	
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik		V	
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	€420,000 incidenteel €100,000 structureel / jaar		
Personele gevolgen:	5 fte incidenteel 0,5 fte structureel		
Implementatieduur	~ 6 maanden		
Eindoordeel	Het voorstel is alleen uitvoerbaar indien de maatregel wordt geprioriteerd in het IV-portfolio. Dit betekent dat andere zaken vertraging op zullen lopen.		

Beschrijving oplossingsrichting

De optie API door UHT is een optie voor een directe koppeling met de gegevensbron. Het gebruik van een application programming interface (API) maakt het mogelijk om twee applicaties met elkaar te laten communiceren. Er wordt in deze oplossing een verzoek gedaan aan de API van UHT, waarop vervolgens de gevraagde gegevens worden geleverd. Hiermee wordt de bestandslevering zoals in de huidige situatie overbodig gemaakt. De haalbaarheid van het weergeven van de opgehaalde gegevens is niet meegenomen in de haalbaarheidstoets. We kijken dus enkel naar het ontwikkelen van een API door UHT, kortom het beschikbaar stellen van de gegevens.

Doelgroepomschrijving

De technische oplossing is bedoeld voor gebruik door gemeentelijk medewerkers. Het is voor alle ouders mogelijk om aan te geven dat gegevens gedeeld mogen worden met gemeenten, waarbij deze beschikbaar zullen worden gemaakt via deze oplossing.

Burgerperspectief

De technische oplossing is bedoeld voor gebruik door gemeentelijk medewerkers. Hierdoor kan de medewerker betere ondersteuning verlenen. De gemeente wil echter niet meer informatie dan de ouder zelf kan krijgen wanneer deze bijv. de servicedesk belt. De impact is daardoor beperkt.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De technische oplossing vraagt geen verandering van beleid. In deze haalbaarheidstoets wordt als uitgangspunt genomen dat het delen van extra gegevens juridisch toegestaan is op basis van de huidige werkwijze, dus waarbij de ouder daar specifieke goedkeuring voor geeft.

IV/data-ondersteuning en privacy

Er worden op dit moment ook al API's gemaakt, dus dit lijkt technisch maakbaar. Een API betekent wel dat er gegevens ontsloten moeten worden. Dit maakt dat het op het gebied van beveiliging een complexere oplossing is.

De volgende ondersteuning is nodig:

- IV ondersteuning om de API te ontwikkelen.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Ten opzichte van de huidige manier van gegevensdeling is deze oplossing een kleine verandering. Middels een autorisatiemodel zal toegang beperkt zijn tot noodzakelijke gegevens. De granulariteit hiervan bepaalt in hoeverre toegang beperkt wordt.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Het is de verwachting dat een API stabiel zal functioneren. Het is nog niet goed in te schatten wat de performance requirements van de API zijn, waarvoor de aantallen bevestigingen per tijdseenheid nog bepaald moet worden. De API zal hier op geschaald moeten

worden. Als de API niet voldoende capaciteit heeft kan dit leiden tot verstoringen.

Personele gevolgen

Er zijn geen personele gevolgen van de technische oplossing. De kennis en kunde om een API te ontwikkelen en beheren is bij UHT beschikbaar.

Uitvoeringskosten

De verwachting is dat de incidentele kosten neerkomen op €420,000 voor het ontwikkelen en testen van de API, en de structurele kosten op €100,000 per jaar voor het onderhoud en beheer van de API.

Invoeringsmoment

De technische oplossing heeft een implementatieduur van ~ 6 maanden. Hierbij wordt ervan uit gegaan dat er prioriteit aan gegeven wordt door de benodigde teams, zodat benodigde capaciteit tijdig beschikbaar is.

Risicomanagement

Er is geen back-up procedure van de API. Bij een niet beschikbare API is er geen alternatief. Op dit moment is hiervoor geen mitigerende maatregel voorzien.

Eindoordeel

Het voorstel is alleen uitvoerbaar indien de maatregel wordt geprioriteerd in het IV-portfolio. Dit betekent dat andere zaken vertraging op zullen lopen. Dit geldt alleen voor het leveren van een API door UHT, maar voor een volledige oplossing is ook een technische oplossing nodig die de beschikbaar gestelde gegevens kan weergeven. Dit is niet meegenomen in deze haalbaarheidstoets.

Haalbaarheidstoets Herijking - UHT

7. Bestandslevering door UHT

Gevolgen:			
Haalbaarheid:	Slecht	Beperkt	Goed
Burgerperspectief			V
Vaktechnische en juridische haalbaarheid			V
IV/data-ondersteuning			V
Risico's fouten/oneigenlijk gebruik		V	
Procesverstoringen			V
Personele gevolgen			V
Uitvoeringskosten	€50,000 incidenteel €80,000 structureel / jaar		
Personele gevolgen:	2 fte incidenteel 0,5 fte structureel		
Implementatieduur	~ 3 maanden		
Eindoordeel	Het voorstel is alleen uitvoerbaar indien de maatregel wordt geprioriteerd in het IV-portfolio. Dit betekent dat andere zaken vertraging op zullen lopen.		

Beschrijving oplossingsrichting

De optie bestandslevering + viewer is deels gelijkblijvend met de huidige situatie. In deze optie worden gegevens van UHT verstrekt aan B/CAP, waar deze vervolgens worden verwerkt, op basis van gemeentecode worden gesplitst en beschikbaar gesteld in gegevensportaal belastingdienst (GPB). Deze oplossing kan worden uitgebreid met de additionele benodigde informatie, zoals contactgegevens en track & trace die nu nog niet beschikbaar gemaakt zijn. In deze haalbaarheidstoets wordt er vanuit gegaan dat UHT een (eenvoudige) viewer meelevert bij de bestandslevering.

Doelgroepomschrijving

De technische oplossing is bedoeld voor gebruik door gemeentelijk medewerkers. Het is voor alle ouders mogelijk om aan te geven dat gegevens gedeeld mogen worden met gemeenten, waarbij deze beschikbaar zullen worden gemaakt via deze oplossing.

Burgerperspectief

De technische oplossing is bedoeld voor gebruik door gemeentelijk medewerkers. Hierdoor kan de medewerker betere ondersteuning verlenen. De gemeente wil echter niet meer informatie dan de ouder zelf kan krijgen wanneer deze bijv. de servicedesk belt. De impact is daardoor beperkt.

Vaktechnische en juridische haalbaarheid

De technische oplossing vraagt geen verandering van beleid. Het is een reeds bestaande oplossing die verder wordt uitgebreid. De methode die hiervoor gebruikt wordt (via B/CAP) is goedgekeurd voor de huidige gegevensstroom.

IV/data-ondersteuning en privacy

In deze haalbaarheidstoets wordt als uitgangspunt genomen dat het delen van extra gegevens juridisch toegestaan is o.b.v. goedkeuring van de ouder. De volgende ondersteuning is nodig:

- POD data om de bestanden (format en inhoud) op te stellen en aan te leveren; en
- Belastingdienst CAP om op dagelijkse basis nieuwe bestanden gereed te zetten; en
- IV om een viewer te bouwen in Excel of Access.

Risico's op fouten of oneigenlijk gebruik

Ten opzichte van de huidige manier van gegevensdeling is deze oplossing geen verandering. Het risico op oneigenlijk gebruik is zoveel mogelijk beperkt door het opsplitsen van de dataset op gemeentecode. Het blijft echter een Excel bestand waarvan de data kan worden gekopieerd naar persoonlijke werkstations.

Risico verstoringen/rework op lopende processen

Het is de verwachting dat er geen grote impact is op de processen, aangezien het een bestaande oplossing is. Wel zal de frequentie omhoog gaan, waardoor de kans op technische verstoringen licht zal toenemen. Het is

niet de verwachting dat deze verstoringen een grote impact zullen hebben op het proces.

Personele gevolgen

Er zijn zeer beperkte personele gevolgen van de technische oplossing. Er zal wel een training of instructie nodig zijn om de viewer te gebruiken en de CSV-bestanden die worden gedeeld met de gemeenten correct in te laden.

Uitvoeringskosten

De verwachting is dat de incidentele kosten neerkomen op €50,000 voor eenmalige ontwikkeling van de viewer en eenmalig het automatiseren van het aanleveren van bestanden, en de structurele kosten op €80,000 in jaarlijkse structurele kosten t.b.v. gereedzetten databestand en werk door ketenpartners.

Invoeringsmoment

De technische oplossing heeft een implementatieduur van ~ 3 maanden. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat er prioriteit aan gegeven wordt door de benodigde teams, zodat capaciteit tijdig beschikbaar is.

Risicomanagement

Er is een risico dat bij een uitgebreidere gegevensstroom een review van deze methode wordt gedaan, waardoor deze niet meer gebruikt mag worden. Er kan gekeken worden naar een alternatief via Stichting Inlichtingenbureau.

Eindoordeel

Het voorstel is alleen uitvoerbaar indien de maatregel wordt geprioriteerd in het IV-portfolio. Dit betekent dat andere zaken vertraging op zullen lopen.