



AFGESCHERMD
TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen

Uitvoeringsorganisatie
Herstel Toeslagen

Persoonsgegevens

nota

Planning Ouderdossier en toekomst persoonlijk dossier

Datum

2 oktober 2023

Notanummer

2023-0000220445

Bijlagen

1. Concept inhoudsopgave
Ouderdossier

2. Nota toekomst persoonlijk
dossier d.d. 2 oktober 2023

Aanleiding

UHT heeft in samenwerking met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOVA en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS één uniform dossier ontwikkeld: het Ouderdossier. Dit dossier wordt na implementatie door UHT aan ouders en advocaten verstrekt. In deze nota wordt u geïnformeerd over de planning van de implementatie en de afhandeling van de werkvoorraad. Ook informeren we u over het Ouderdossier als alternatief voor persoonlijk dossier.

Besprek- en beslispunten

Graag informeren en bespreken we met u:

- o het Ouderdossier als alternatief voor het persoonlijk dossier
- o de implementatie van het Ouderdossier en het Dossierteam
- o de werkvoorraadontwikkeling

Kern

- * Het Ouderdossier bestaat uit alle mogelijk relevante documenten uit het herstel-, CWS-, bezwaar-, én het persoonlijk dossier.
- * Het Ouderdossier is uitgebreider, maar veel compacter dan het persoonlijk dossier en voldoet volgens de toeslagenadvocaten en de Oudercommissie goed aan hun informatiebehoefte. Het blijft daarnaast mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken.
- * Het vervangen van het persoonlijk dossier door het Ouderdossier stelt UHT in staat om meer Ouderdossiers op verzoek, bij bezwaar en CWS samen te stellen. De capaciteit die CAP/UHT B&I op dit moment inzet voor de huidige samenvattingen kan ook ingezet worden voor de Betaal & Verrekenoverzichten die op verzoek worden toegevoegd aan het dossier.
- * UHT kan het Ouderdossier ~2,5 jaar eerder verstrekken dan het persoonlijk dossier, als hiertoe besloten wordt.
- * Om het Ouderdossier sneller te verstrekken is UHT bezig om een proces van eenmalig samenstellen, lakken en verstrekken in te richten. Hiervoor wordt één dossierteam ingericht dat hier verantwoordelijk voor is. UHT verwacht eind april 2024 het dossierteam volledig operationeel te hebben.
- * UHT streeft er daarnaast naar om in december 2023 te starten met het verstrekken van de eerste Ouderdossiers.

Toelichting

De afgelopen maanden heeft UHT samen met de werkgroep toeslagenadvocaten van de NOvA en in afstemming met de Oudercommissie, BAC en CWS gewerkt aan de verbetering van de dossiersamenstelling en de uniformering van de verschillende typen dossiers die binnen UHT in omloop zijn. Het resultaat is het Ouderdossier dat alle mogelijk relevante stukken bevat voor ouders, advocaten, commissies en UHT (zie bijlage 1). Het Ouderdossier is uitgebreider, maar veel compacter dan het persoonlijk dossier en voldoet volgens de toeslagenadvocaten en de Oudercommissie goed aan hun informatiebehoefte. Het blijft daarnaast mogelijk voor ouders om specifieke gegevens te ontvangen als zij daar om verzoeken.

Dossier opvragen

Ouders kunnen op elk willekeurig moment hun Ouderdossier opvragen. UHT verstrekt het dossier dan met de tot dan toe beschikbare informatie. Bij de start van de Integrale Beoordeling (IB) worden ouders en advocaten geïnformeerd over de documenten die zij ontvangen tijdens de IB. Dit zijn in ieder geval het feitenoverzicht met informatie uit de systemen én het informatie & beoordelingsformulier met daarin het ouderverhaal en de beoordeling van het herstelverzoek. Als een ouder of advocaat behoefte heeft aan extra stukken, dan kunnen zij dit aangeven bij de PZB'er waarna het dossier wordt verstrekt. Dit sluit ook aan bij de behoefte van toeslagadvocaten om juist tijdens de IB over het dossier te kunnen beschikken. Ook buiten de IB kan een ouder verzoeken om een dossier. Hiervoor kan -net zoals nu- een verzoek bij het Serviceteam worden gedaan. Tot slot wordt in geval van bezwaar of CWS standaard een dossier samengesteld en verstrekt aan ouder en (evt.) commissie.

Planning en prognose

Op dit moment worden de nu nog verschillende type dossiers door verschillende teams samengesteld. Het lakken wordt ook door een apart team gedaan. In de praktijk leidt dit tot een ongelijkmatige werkverdeling onder de teams, dubbele werkzaamheden en vertraging bij het samenstellen en verstrekken van dossiers. Om het Ouderdossier efficiënt en sneller te verstrekken werkt UHT aan de inrichting van één dossierteam met een centrale aansturing.

UHT heeft daarnaast een planning opgesteld voor het verstrekken van Ouderdossiers met het centrale dossierteam. Dit dossierteam zal naar verwachting eind april 2024 volledig operationeel zijn. In de tussentijd werkt UHT aan het verstrekken van het Ouderdossier via de huidige teams. De verwachting is dat de eerste Ouderdossiers in december 2023 aan ouders worden verstrekt.

Als het dossierteam eind april 2024 operationeel is, verwacht UHT gemiddeld 239 Ouderdossiers per week te verstrekken. In onderstaand overzicht zijn de type dossierverzoeken en aantallen opgedeeld in periodes van 4 maanden (tertalen).

	Periode ☐	T1 2024	T2 2024	T3 2024	T1 2025	T2 2025	T3 2025	T1 2026	T2 2026	Totalen
Nieuwe instroom dossiers	Ouderdossier op verzoek		1.454	1.373	1.454	1.389	1.471	1.389	375	8.906
	Ouderdossier in bezwaar		1.530	1.445	1.532	1.479	1.566	1.479	400	9.431
	Ouderdossier bij CWS		465	439	465	445	471	445	120	2.850
Bestaande voorraad dossiers	Bezwaardossier oud		900	850	900	850				3.500
	CWS-dossier oud		180	170	178	119	550			1.197
	Ouderdossier ipv persoonlijk dossier		0	0	0	0	744	1513	781	3.038
Totalen	Totaal dossiers	1.390	4.529	4.277	4.529	4.282	4.802	4.826	1.676	28.922
	Gemiddeld p.w.	80	262	247	262	248	278	279	97	239

Prioritering

Het uitgangspunt bij de behandeling van dossierverzoeken is dat:

1. Nieuwe instroom van dossiers (bij verzoek ouder, bezwaar, CWS) direct wordt verwerkt om geen nieuwe achterstanden te laten ontstaan, mits dit niet ten koste gaat van de afhandeling van bezwaren of CWS-verzoeken.
2. Parallel wordt de resterende beschikbare dossiercapaciteit ingezet om de huidige werkvoorraad bezwaardossiers en aansluitend de CWS dossiers weg te werken. Bij de IB is de oude werkvoorraad reeds weggewerkt, daar is alleen nog sprake van nieuwe verzoeken.
3. Als de werkvoorraad bezwaardossiers en CWS dossiers is weggewerkt*, kan UHT starten met de werkvoorraad persoonlijk dossiers in de vorm van het Ouderdossier, als daartoe besloten wordt. De verwachting is dat UHT vanaf dat moment dan ~7 maanden nodig heeft om deze Ouderdossiers te verstrekken. NB. Het verstrekken van het persoonlijk dossier duurt ~3 jaar en een samenvatting ~1,5 jaar.

*Als er mogelijkheden zijn om eerder te starten met het verstrekken van dossiers uit de werkstroom persoonlijk dossier pakt UHT dit parallel op.

Randvoorwaarden en aannames prognose

De prognose van verstrekking Ouderdossiers is gebaseerd op een aantal randvoorwaarden en aannames, namelijk: het dossierteam is eind april 2024 volledig operationeel. De instroom is voorwaardelijk en o.a. gebaseerd op de Businesscase IB en het Uitvoeringsplan Bezwaar 2.0. Er komt geen onvoorziene grote stijging van verzoeken om Ouderdossiers, bezwaren en CWS-verzoeken. Voor de betaal & verrekenoverzicht is UHT afhankelijk van CAP/UHT B&I. Het is voorwaardelijk dat de benodigde wekelijks aantallen worden behaald. Tot slot is een belangrijke voorwaarde dat de personele capaciteit van het dossierteam beschikbaar is zoals gepland.

Financiële impact

In de meerjarig beschikbare apparaatskosten is voorzien in het kunnen verstrekken van dossiers. Er zijn naar aanleiding van de voorgestelde aanpassingen geen aanvullende middelen nodig.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1: Concept inhoudsopgave Ouderdossier

1. Verhaal IB

1. Verzoek herbeoordeling
2. Informatie- en beoordelingsformulier incl. beoordeling
3. Gespreksverslagen
4. Advies Commissie van Wijzen
5. Compensatieberekeningen
6. Brief vooraankondiging
7. Reactie vooraankondiging
8. Brief definitieve compensatiebeschikking
9. Eventuele andere relevante brieven, beschikkingen en stukken
10. SAS Rapport
11. Betaal & Verrekenoverzichten (optioneel)

2. UHT brieven

12. Overige UHT brieven

3. Toeslagjaar (op volgorde van jaar)

13. Specificaties en beschikkingen
14. Brieven / bestanden / bewijsstukken
15. KOI gegevens
16. TVS Tijdlijn lasten KOT
17. Klachten
18. Beschikkingsoverzichten 2005 en 2006

4. Algemene informatie

19. OGS
20. FSV
21. TVS Afgehandelde zaken
22. TVS Afwijkende behandeling
23. TVS Insluitlijst late voorschotten
24. TVS Raadplegen toezichtlijst
25. TVS Raadplegen sancties
26. TVS Uitsluiting formeel beschikken
27. CAF - Bevindingen
28. CAF - Groepsgewijze onderzoeken
29. BVR Overzicht gezinssamenstelling
30. FLG Inkomensgegevens ouder
31. Andere vermeldingen naast FSV

5. Beroep + Fraude

32. Beroependossier
33. Individueel Fraudedossier
34. Toezicht

6. Bezwaar

- Aanvullende stukken bezwaar (optioneel)

7. CWS

- Aanvullende stukken CWS (optioneel)

NB. Stukken worden toegevoegd als dit van toepassing is op de ouder, anders niet. Bv. Ouder maakt geen onderdeel uit van CAF, dan zal het "27. CAF - Bevindingen" voor de ouder geen documenten bevatten, omdat die er niet zijn.

Bijlage 2: Nota toekomst persoonlijk dossier d.d. 2 oktober 2023



Nota toekomst
persoonlijk dossier a: