

Ingedruend tijdens het
notitieven op 15/12/20
door het lid Kwint (SP)

Voorstel pilot versnelling uitbetaling compensatie toeslagen

De eerste fase is voor ouders: weten of ze recht hebben op geld terug of compensatie, waarbij ze vooral ook willen weten of ze wel of geen fraudeur zijn. Iedere vertraging in dit proces, maakt ze onzeker en heeft diepe impact op het leven. Dus moet deze fase zo kort mogelijk zijn, met voldoende aandacht voor de ouder en helderheid over het besluit. De eerste fase wordt afgesloten met een beschikking, want enkel daarmee kan een ouder door naar de tweede fase en dat is de claim en afhandeling van werkelijke schade. Deze tweede fase kan langer duren, zeker als er al een eerste financiële genoegdoening heeft plaatsgevonden.

Op dit moment duurt het veel te lang voordat een ouder hoort of en welke compensatie er gegeven wordt. Na het persoonlijke verhaal en het verzamelen van belangrijke dossierstukken, volgt nog een tijdrovende beoordeling van het beoordelingsteam. De uiteindelijke beschikking laat waardoor ouders niet door kunnen naar de commissie werkelijke schade. De beoordeling per jaar maakt het ingewikkeld en tijdrovend (en duur).

Met deze pilot komt er versnelling voor het vaststellen en de uitbetaling van compensatie toeslagen. Mensen worden uitgenodigd op een fysieke locatie en doorlopen drie stappen om binnen in dag uitbetaling te krijgen, met een uitloop – in uitzonderlijke gevallen – naar een week.

1^e stap

Front: ouder geeft BSN en doet verhaal. Overhandigt eventuele meegenomen documenten uit eigen dossier. Hierbij: bezwaren; verzoeken tot BVV van belang.

Back:

- Hoort iemand bij een CAF? Ja? -> compensatie
- Heeft iemand onterecht OGS gekregen. Ja? -> compensatie
- Staat iemand op de zwarte lijst. Ja en onterecht? -> compensatie
- Is iemand getarget in de risicomodellen op basis van het maken van ongeoorloofd onderscheid. Ja? -> compensatie
- Is het ingewikkeld; altijd aan de veilige kant gaan zitten voor de ouders. Zijn er bijvoorbeeld onbehandelde bezwaren: laakbaar handelen Belastingdienst dus compensatie
- Is het niet helder: maak nieuwe persoonlijke afspraak met ouder max een week later, maak dossier in orde en handel het dan af.

2^e stap

Front: gesprek met ouder over wat aangetroffen is en welke compensatie. Ouder akkoord? Betaling klaar zetten.

Ouder niet akkoord? Door naar Commissie van Wijzen (aanwezig in gebouw);

Back: betaling klaar zetten voor en beschikking opmaken; inclusief de berekening

3^e stap

Front: ouders krijgen beschikking en alle informatie over de toegang tot Commissie van Wijzen; indienen van een bezwaar. Ouders krijgen een bos bloemen en kaartjes voor een pretpark naar keuze voor het hele gezin.

Randvoorwaarden:

Front: contact met ouders; drie fases (verhaal, gezamenlijke beoordeling, uitbetaling en doorverwijzing)

Back: noodzakelijke digitale systemen en bestanden om in te zoeken; let op ook FSV

- Ruimhartige toegang tot de compensatiegronden
 - o Groepsgewijze beoordeling: vooringenomen
 - o Bezwaren en verzoeken BVV genegeerd: individueel vooringenomen
 - o OGS-stelling; reden te dun voor algehele nihilstelling en ontnemen toegang tot betalingsregeling of schuldsanering: OGS-compensatie
 - o Vermelding in FSV en onterecht: vooringenomen behandeld
 - o Discriminatie bij de uitworp (risicoselectie; uitsluitlijsten) en behandeling: vooringenomen behandeld.
- Geen beoordeling per jaar meer; kijken naar het gehele bedrag aan teruggevorderde kinderopvangtoeslag. Daarom wordt de compensatie afgestemd. (NB: per jaar uitzoeken en verantwoorden kost onnodig tijd en inzet (en daarmee geld))
- Reiskostenvergoeding voor de komst
- Zoveel mogelijk informatie meegeven die van belang is voor de Commissie Werkelijke Schade (toegang; alle verrekenende toeslagen via een LIC-uitdraai)
Na iedere fase wordt er een besluit genomen; geen vertraging maar pas uit elkaar na een beslissing
- Arbitrage geschiedt ter plekke. Het kan gebeuren: het systeem komt er niet uit. Daarom is in de arbitrage voorzien: 3 wijzen met een voorzitter die een bindende en op die plek niet aan te vechten beslissing kan nemen. De voorzitter is onafhankelijk en krijgt als uitgangspunt mee dat de uitkomst altijd ruimhartig en met compassie voor de betrokkenen moet zijn
- Al het andere dan uitbetalen is werk onder de motorkap; denk aan aanpassen van gegevens in systemen en dergelijke. Dat is allemaal interne bureaucratie en daar hoeft een uitbetaling niet op te wachten. Dat systeemdeel houden we buiten de oplossing met de ouders.