



Art

# Project Erkennen

Statusupdate

1 juni 2023



# Agenda

## **Actiepunten en besluiten**

Update Inzicht

- Dashboard Inzicht

Update Tegemoetkomen

- Voortgangsdashboard
- Aanpak en status uitsluitingsgronden en specials

Terugkomen



# Terugblik | Actiepunten & besluiten Erkennen

#	Actiepunten en besluiten
1	(Actiepunt 6-4) Team Tegemoetkomen komt in samenwerking met Comms met een voorstel over hoe er gecommuniceerd moet worden met o.a. burgers die een TGVe brief hebben ontvangen maar achteraf een effect blijken te hebben gehad.
2	(Actiepunt 6-4) Tegemoetkomen zal het proces weergegeven m.b.t. bewindvoering afstemmen met BelKa. Tot dan zal deze groep burgers worden geparkeerd totdat het proces afgestemd en goedgekeurd is.
3	(Besluit en actiepunt 4-5) Voor het vervolgonderzoek rondom PBR/KWS wordt een voorstel uitgewerkt.
4	(Actiepunt 4-5) MT verzoekt Inzicht om in het reeds geplande overleg met Toeslagen te onderzoeken of er op basis van de resultaten van de uitgevoerde steekproef een geautomatiseerde stap kan worden gezet voordat Toeslagen de totale doelgroep 'MKB'ers met een toeslagen correctie en referenties aan FSV' handmatig verder onderzoekt.
5	(Actiepunt 4-5) MT verzoekt Inzicht om met Toeslagen af te stemmen hoe het onderzoek voor de groep 'toeslagen effect zonder behandelverslag' afgerond dient te worden. Oftewel: wat vindt Toeslagen dat hiermee moet gebeuren?
6	(Actiepunt 17-5) MT verzoekt team Tegemoetkomen om met een planning te komen voor de uitgesloten groepen.
7	(Actiepunt 17-5) MT vraagt het DAT-team mee te kijken met de groep burgers met een 1043-notering i.c.m. zorgkosten en/of giften.
8	Actiepunt 17-5) MT vraagt team Tegemoetkomen af te stemmen met UHT wanneer burgers gebeld kunnen worden i.v.m. het geplande debat rondom UHT.
9	(Actiepunt 17-5) MT vraagt team Tegemoetkomen in samenspraak met Inzicht de gehele populatie van effectverschuiving in kaart te brengen als Inzicht geheel is afgerond.
10	(Actiepunt 17-5) MT verzoekt met een simpelere, generieke aanpak te komen voor burgers met een effectverschuiving. Daarnaast vraagt MT te onderzoeken of de 15 burgers die 375 euro extra ontvangen reeds gebeld kunnen worden.
11	(Actiepunt 17-5) Besluitvorming rondom communicatie met en uitbetaling aan burgers die BPG in hun registratie hebben en effect hebben ervaren (BPG+effect) wordt meegenomen als bespreekpunt naar een volgend MT.



# Agenda

Actiepunten en besluiten

## **Update Inzicht**

- Dashboard Inzicht

Update Tegemoetkomen

- Voortgangsdashboard
- Aanpak en status uitsluitingsgronden en specials

Terugkomen



## Status (handmatige) vervolgactiviteiten Inzicht

Doelgroep	Status	Vervolgactiviteiten	Verwachte tijdslijn
Vrijgegeven burgers (FIOD batch 1 en 2, IFD etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Op 20 juni ontvangt Inzicht laatste groep BSNs waarvoor effectbepaling moet worden gedaan (data ophalen en analyses)</li> </ul>	Herhaalverzoeken en analyses voor datapunten voor volgende groep	Eind juli afronding laatste vrijgegeven burgers
Afwijzing PBR/KWS (~3800 BSNs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vervolgstappen uitlopen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Afwachten uitkomsten pilot MSNP (kader input voor vervolg PBR/KWS onderzoek)</li> <li>Bepalen hoeveel UHT'ers in populatie zitten</li> <li>Begin maken van beeld opbouwen schade bij verschillende regelingen</li> <li>Aansluiten op schadebeleid PBR/KWS</li> </ul> </li> <li>Afwijsdatums opgevraagd bij CAP om juiste filtering te kunnen doen (volgorde MSNP- PBR/KWS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vervolgstappen voor verdere effectbepaling</li> <li>Juiste filtering MSNP/PBR</li> </ul>	n.t.b.
MKB'ers met TSL correctie en referentie aan FSV (circa 40 BSNs blijven over na onderzoek)	<ul style="list-style-type: none"> <li>TSL onderzoekt resterende aantal burgers, daarna effectbepaling definitief</li> </ul>	Geen	9 juni
TSL effect zonder behandelverslag (~3263 BSNs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>TSL onderzoekt 250 dossiers om te kijken of er toch behandelverslag aanwezig is (afronding 9 juni)</li> <li>Eerste indicatie: bij een aantal burgers toch verklaring gevonden voor correctie, daarom onderzoek nodig voor totaal populatie</li> </ul>	Resterende populatie ook onderzoeken	Afronding steekproef eind juni / begin juli
MSNP (~300 burgers)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huidige populatie (zie volgende pagina) bevat ook nog combi's               <ul style="list-style-type: none"> <li>Alle afwijsredenen en datums in geval van 'combi posten' opgevraagd bij CAP om evt. 'terechte' afwijzingen eruit te filteren</li> </ul> </li> </ul>	Combi posten filtering op laatste beleid terecht/onterecht	n.t.b.



# Mail 30-05-2023: burgers met directie 'GO' of 'geen directie' en TSL correcties na FSV sluitingsdatum

## 1. Groep burgers met directie 'GO' of 'geen directie'

### 1. Context

1. Er is een groep van 739 **wel-effect of mogelijk effect burgers** die **geen opvoerende directie** hebben of de **directie Grote O** als opvoerende directie hebben maar waarvan Grote O heeft aangegeven deze burgers niet te herkennen en niet te hebben opgevoerd (dit is een andere groep dan de burgers waarbij wij Grote O inlichten voordat communicatie met burger plaatsvindt)
2. Eerder is besproken om beide groepen te parkeren tot meer bekend is over waar deze burgers een effect hebben gehad (indien burger alleen effect heeft bij één directie, dan is het waarschijnlijk dat deze burger door die directie is opgevoerd)
3. De effectbepaling voor deze burgers ziet er als volgt uit:
  1. 727/739 burgers hebben een effect bij één directie;
  2. 12/739 burgers hebben meerdere effecten bij meerdere directies (**Let op:** omdat er nog vervolgonderzoeken lopen bij TSL en voor PBR/KWS kan deze groep nog kleiner worden)

### 2. Ter info: zo lossen we het op

1. Voor de 727 burgers met een effect bij één directie gaan we deze tegemoetkomen alsof het een registratie van die directie betreft
2. Voor de overige 12 burgers gaan we ze tegemoetkomen voor alle effecten die ze bij meerdere directies hebben
3. Met bovenstaande keuze kan deze 'parkeerplaats' opgeheven worden en lopen ze regulier mee in het proces

## 2. TSL correcties na FSV sluitingsdatum

### 1. Context

1. Op dit moment is er een groep van circa 100 burgers die in onze wel-effect populatie valt (TSL correctie zonder BHV) maar waarvan de correctie heeft plaatsgevonden na sluitingsdatum FSV (de correctie heeft uiteraard wel betrekking op een toeslagjaar binnen de FSV jaren)

### 2. Ter info: zo lossen we het op

1. Omdat de correctie is uitgevoerd ná sluitingsdatum FSV is er geen verband met FSV en halen wij deze uit onze populatie (krijgen TGVe brief indien ze geen ander effect hebben)





# Agenda

Actiepunten en besluiten

Update Inzicht

- Dashboard Inzicht

**Update Tegemoetkomen**

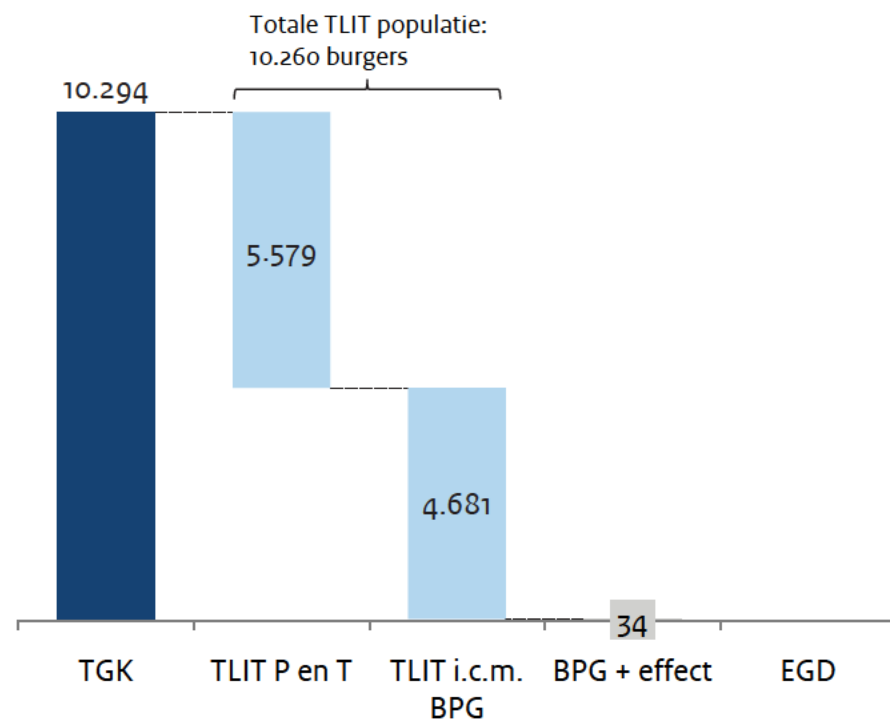
- Voortgangsdashboard
- Aanpak en status uitsluitingsgronden en specials

Terugkomen

# Tegemoetkomen | Voortgangsdashboard

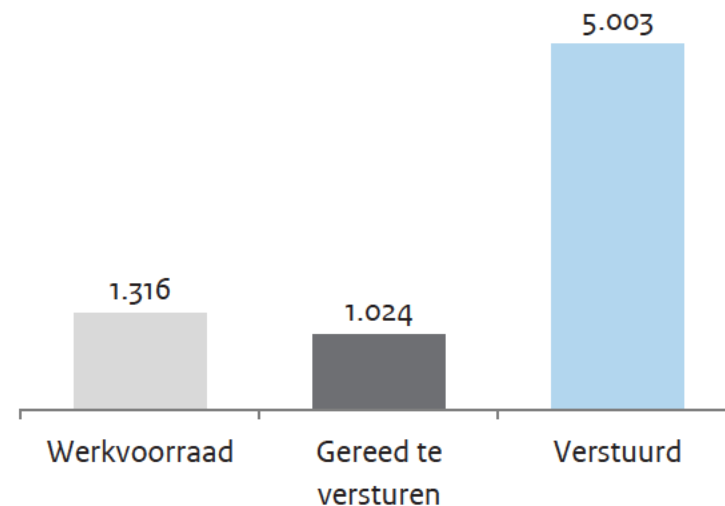
In totaal zijn er op dit moment 10.294 burgers vanuit de tegemoetkomen beslistabel die recht hebben op tegemoetkoming voor 'schade wegens schending AVG'. Deze burgers vallen uiteen in 10.043 burgers vanuit de reguliere populatie en 251 burgers vanuit de FIOD populatie.

## Aantallen vanuit de Tegemoetkomen beslistabel



In totaal zijn er op dit moment 10.294 burgers vanuit de tegemoetkomen beslistabel die recht hebben op tegemoetkoming voor 'schade wegens schending AVG'. Overledenen worden gezien als afgehandeld (674 burgers). Ook zitten in de populatie 2.277 burgers die VOW zijn. Hierdoor komt de totale werkvoorraad neer op 7.343 burgers.

## Te lang intensief toezicht (incl. i.c.m. BPG)



In totaal zijn 5.003 brieven reeds verstuurd. De komende dagen worden brieven verzonden naar burgers met enkel SPG in de registratie en aan de UHT-populatie. De overige werkvoorraad bestaat uit burgers met Te lang intensief toezicht (i.c.m. BPG) met een special zoals vertegenwoordiging.



## Tegemoetkomen | Uitsluitingsgronden: aanpak en status

In totaal zijn er op dit moment 10.024 burgers vanuit de tegemoetkomen beslistabel die recht hebben op tegemoetkoming voor 'schade wegens schending AVG'. Hiervan zijn 674 burgers overleden en 2.277 burgers VOW. Hierdoor komt de werkvoorraad neer op 7.343 burgers.

Specials	Aanpak	Aantallen	Status	Planning
Overleden	Uitgesloten van verzendingen want vanuit uitvoeringsperspectief afgerond.	674	✓	
VOW	Op 1 oktober worden de burgers met VOW nog een keer gecontroleerd. Tot die tijd geen inspanning vanuit het project benodigd.	2.277	✓	
WIP2-populatie	Filter niet meer van toepassing omdat aanvullende MM2 brieven verzonden zijn.	41	✓	
Burgers die nog geen MM2 brief hebben ontvangen	109 burgers zitten in de aankomende MM2 verzending van juni en 2 burgers in de MM2 verzending van juli. Circa 10 dagen na deze verzending zullen de burgers de tegemoetkomingsbrief ontvangen.	111	Onderhanden	Medio juni Medio juli
Burgers met een 1043-notering i.c.m. zorgkosten en/of giften	<ul style="list-style-type: none"> <li>Burgers die zijn geselecteerd op fiscaal verklaarbare gronden mogen een brief ontvangen. Deze groep is dan ook meegestuurd met de verzendingen van deze week.</li> <li>Voor de overige groep burgers moet nog een communicatie-aanpak ontwikkeld worden en afgestemd worden met TGVe.</li> </ul>	400	Onderhanden	Eind juni
Burgers met AVG-inzageverzoeken die nog niet zijn opgepakt	<ul style="list-style-type: none"> <li>In overleg met het Servicepunt dienen deze burgers eerst een beschikking te ontvangen alvorens een brief te verzenden over tegemoetkoming.</li> </ul>	12	Onderhanden	Eind juni
Burgers met lopende schadeverzoeken	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afgelopen week is pilot gestart om burgers te bellen en brief te versturen vanuit TGVe.</li> <li>Het streven is om eind juni ook de burgers van Tegemoetkomen op te pakken in samenspraak met Kintsugi.</li> </ul>	8	Onderhanden	Eind juni
Burgers met lopende bezwaar- en beroepsprocedures met betrekking tot AVG-inzageverzoeken	Zelfde aanpak als inzageverzoeken die nog niet afgehandeld zijn.	4	Onderhanden	Eind juni

## Tegemoetkomen | Specials: aanpak en status

De groepen burgers die onder één of meerdere specials vallen zullen geleidelijk aan zoveel mogelijk in Q2 afgehandeld worden. Hieronder is een overzicht opgenomen van de verschillende specials, bijbehorende aanpak incl. aantallen en planning wanneer deze groep is afgerond.

Specials	Aanpak	Aantallen	Status	Planning
Bankrekeningnummer onbekend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeft een ander brieftemplate '1BRN onbekend'</li> <li>• Wordt doorlopend meegezonden met de verschillende subpopulaties</li> </ul>	4.800	✓	
Vergrijpboete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeft een andere brieftemplate dan 'wij zien u niet als fraudeur'</li> </ul>	187	✓	
Directie GO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeft voor verzending afstemming met GO</li> </ul>	1	✓	
Zelfmelders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeft een andere introtekst om te refereren aan eerder contact</li> </ul>	170	✓	
Burgers met alleen SPG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgers waar alléén een SPG registratie voorkomt naast het effect mogen niet geïnformeerd worden over SPG in hun registratie. Het brieftemplate is gereed en deze brieven worden op donderdag 1 juni uitgestuurd</li> </ul>	787	In uitvoering	Deze week
UHT-populatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Momenteel worden de burgers gebeld (week 22) en volgende week wordt de bijbehorende brief verstuurd</li> </ul>	352	In uitvoering	Begin juni
(Wettelijke/vrijwillige) vertegenwoordiging	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorstel vanuit Tegemoetkomen i.s.m. CAP is uitgewerkt</li> <li>• Brieftemplates zijn in concept gereed, dinsdag accordering in de BWG</li> <li>• <b>Besluitvorming door MT over door BelKa voorgestelde aanpak benodigd</b></li> </ul>	303	Onderhanden	Begin juni
Gegevensdeling derden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Behoeft een ander brieftemplate met de informatie over het soort gegevensdeling</li> <li>• Communicatie stelt de vier brieven op in week 23</li> </ul>	4	Onderhanden	Begin juni
Burgers die zijn verschoven van effect door additionele datapunten DF&A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpak vanuit Tegemoetkomen en Communicatie is uitgewerkt: burgers worden gebeld voorafgaande aan de brief</li> <li>• Behoeft een ander brieftemplate, accordering in de BWG in week 23</li> </ul>	215	Onderhanden	Medio juni
MSNP zelfmelders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Geen</b> afwijzing: behoeft ander brieftemplate dat er eerder contact is geweest</li> <li>• <b>Terechte</b> afwijzing: behoeft ander brieftemplate dat er eerder contact is geweest en slechts communicatie over het wel effect</li> <li>• <b>Onterechte</b> afwijzing: communicatie staat op on hold</li> </ul>	24	Onderhanden/ On hold	



# Agenda

Actiepunten en besluiten

Update Inzicht

- Dashboard Inzicht

Update Tegemoetkomen

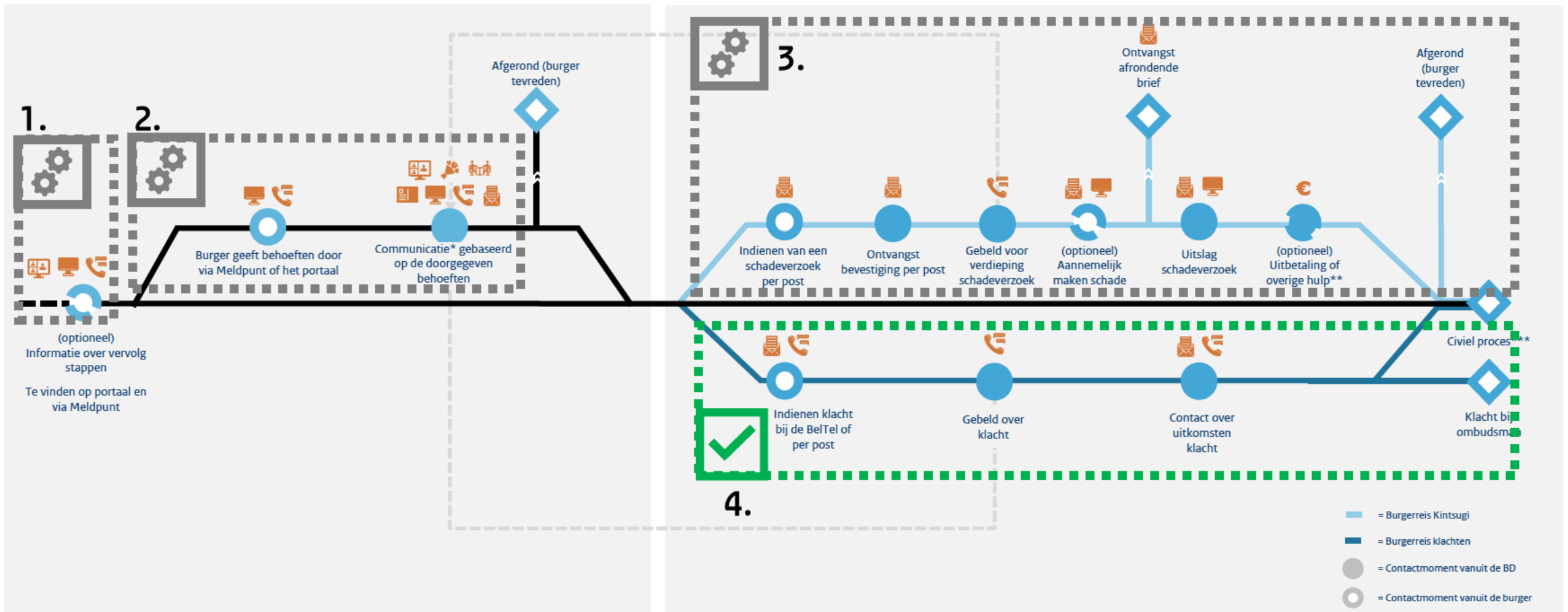
- Voortgangsdashboard
- Aanpak en status uitsluitingsgronden en specials

**Terugkomen**

# Metrokaart burgerreis Terugkomen

## Fase 1 - Informatie aan terugkomers

## Fase 2 – Terugkomen incl. schadeverzoekenproces (project Kintsugi)





## Overzicht processen en activiteiten metrokaart

### Toelichting

- Onderstaande tabel geeft op hoofdlijnen een overzicht van de processen en activiteiten die zijn opgenomen in de metrokaart (nummers corresponderen).
- De activiteiten zijn voor een deel gereed en voor een deel in uitvoering bij andere teams/projecten.

#	Hoofd activiteit in metrokaart	Status	Uitvoering geborgd door
1	Informatie over vervolgstappen	Doorlopend	Webredactie: het opstellen van informatiestukken en deze plaatsten op het portaal (doorlopend)
2	Burger behoefte	Doorlopend	Communicatieteam/service design: in kaart brengen behoeften burgers en inrichting van de communicatie hierop aanpassen
3	Schadeverzoeken-proces	Lopend	Project Kintsugi: richt als separaat project met een afgebakende scope dit deel van de burgerreis in (van binnenkomst schadeverzoek tot civiele rechtszaak)
4	Klachtenproces	Gereed/ doorlopend	Servicepunt: handelt FSV klachten af (proces gereed) Communicatieteam: doorlopend aanpassen van spreeklijnen indien gewenst op basis van burgerbehoeften