



**Programma DG
Herstelbeleid**

Datum
7 augustus 2024

Auteur

agenda

Overleg BZB – DGH 8 augustus

Vergaderdatum en -tijd 8 augustus 2024, 14.45-15.45 uur
Vergaderplaats Webex / MinFin

Ter besluitvorming

1. Dubbele aanvragers

Ter bespreking

2. [art. 5.1 lid1 sub d Woo](#) vervangt [art. 5.1 lid1 sub d Woo](#) als verantwoordelijk MT-lid vanuit BZB
3. Klachtenproces
4. Juridische dekking geautomatiseerd digitaal toetsen documenten
5. Besluitvorming over de Digitale route

Toelichting per agendapunt

Ad 1) Ter besluitvorming: Dubbele aanvragers

DGH licht toe. Er zijn enkele groepen ouders voor wie niet alle schaderoutes opengesteld worden. Eerder is gesproken over de groep ouders die alleen in aanmerking komen voor de O/GS-regeling en die minder dan €30.000 ontvangen vanuit de IB. Ook voor dubbele aanvragers geldt een aangepaste routekeuze. Ze kunnen enkel naar de SGH-route als ze nog steeds een huishouden vormen met de andere aanvrager. Als er sprake is van twee huishoudens worden beide ouders uitgesloten van deze route.

De data over dubbele aanvragers wordt door UHT opgeschoond vanaf september tot en met november. Op dit moment wordt nog uitgezocht of voor die tijd wel met zekerheid gezegd kan worden welke dubbele aanvragers nog samen zijn en wie niet. DGH verzoekt BZB in de tussentijd een beperkte routekeuze in te regelen voor dubbele aanvragers, namelijk dat zij enkel naar SGH mogen als ze nog één huishouden vormen, vooruitlopend op juiste datakwaliteit.

Het beleid voor dubbele aanvragers in de digitale route is nog in wording.

Ad 2) Ter bespreking: [art. 5.1 lid1 sub d Woo](#) vervangt [art. 5.1 lid1 sub d Woo](#) als verantwoordelijk MT-lid vanuit BZB

BZB licht toe. [art. 5.1 lid1 sub d Woo](#) heeft besloten om BZB te verlaten per 1 september en heeft reeds afstand gedaan van zijn MT taken vanaf 1 augustus. In het MT van

BZB is besloten dat art. 5.1 lid1 sub d Woo per direct de taken van art. 5.1 lid1 sub d Woo zal overnemen als verantwoordelijk MT-lid voor het project A-Route vanuit BZB.

Ad 3) Ter bespreking: Klachtenproces

BZB licht toe. Tijdens de pressure cooker sessie in mei is er gesproken over de klachtenafhandeling. Hieronder een samenvatting van het overleg. Tijdens dit overleg is besproken dat het wenselijk is om één partij (klachtenfunctionaris) aan te wijzen als coördinator. Vanzelfsprekend is dat de klachten over de digitale route door BZB afgehandeld zullen worden, evenals klachten over de werking van het aanmeldportaal. Waar wordt de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van klachten belegd?

Voorstel – nader aan te scherpen

6 Hoe kan een ouder een klacht indienen? Wie neemt deze in ontvangst en behandelt deze?

Hoe kan een ouder een klacht indienen?

Hoe kan ouder een klacht indienen?

- Ouder dient een klacht in via een standaardformulier via het portaal of per post
- ...

Hoe wordt hierover gecommuniceerd?

- De mogelijkheid een klacht in te dienen is vermeld op portaal
- ...

Wie neemt klachten in ontvangst?

- Er is een onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Dienst Toeslagen die informatie bij verschillende partijen ophaalt
- ...

Wie behandelt deze klachten?

- Klachten worden behandeld door klachtenfunctionaris/-commissie die informatie ophaalt bij de relevante partijen (zie hiernaast)
- Is er een klachtencommissie?

Met betrekking tot:	BZB	DGH/SR&B	CWS	SGH	UHT
Techniek (URL, DigID)	X				
Aanmeldvoorwaarden		X			
Data voor toets op voorwaarden					X
Communicatie algemeen		X			
Specifieke routes (incl. communicatie)	A-route		CWS	SGH	
Rekenhulp		X			

Genomen besluit

- Een klachtenfunctionaris; Dienst Toeslagen/UHT?
- Zo veel mogelijk aansluiten bij datgene dat er al is; BZB dient die partij te voeden indien nodig
- Bestuursorgaan is zelf verantwoordelijk voor afhandelen eigen klachten

Vervolg-stappen

- Opzet afstemmen en toetsen bij UHT art. 5.1 lid1 sub d Woo
- Coördinatie art. 5.1 lid1 sub d Woo

Ad 4) Ter bespreking: Juridische dekking geautomatiseerd digitaal toetsen documenten

BZB licht toe. Tijdens het OGON in juni is door BZB aangegeven dat de juridische dekking voor het geautomatiseerd digitaal toetsen van documenten een randvoorwaarde is voor (gefaseerde) livegang van de digitale route. BZB vraagt om een update.

Ad 5) Ter bespreking: Besluitvorming over de Digitale route

BZB licht toe. In het vorige OGON is besproken dat zodra de Stas terug is het besluitvormingsproces wordt opgelijnd. De Stas is was positief over de kennismakings sessie over de Digitale route. Dit is een positief signaal, maar het besluit moet nog genomen worden.

Acties uit het vorig OGON:

- BZB gaat weer een demonstratie geven. Dit wordt snel na de vakantie gepland. **Datum al bekend?**
- Acties: Inwerken Stas op dossier, schrijven en indienen nota. **Status nota?**

Voor BZB is het van belang om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen over de toekomst van de Digitale Route vanwege de volgende reden:

- Het aanmeldportaal, de routewijzer en keuzehulp zijn gebouwd met de veronderstelling dat de Digitale Route er gaat komen. Als dit niet het

geval is moeten het portaal en de routewijzer omgebouwd worden en kan de keuzehulp niet live. Het kost tijd om dit te bouwen.

- Communicatief gezien moeten teksten op het portaal herschreven worden, ook dit kost tijd.
- Bij het ServicePunt (SP) wordt rekening gehouden met een gefaseerde livegang van de Digitale Route in oktober. Deze medewerkers worden vrijgehouden en kunnen niet op andere werkzaamheden worden ingezet.

Vanwege deze reden is het van belang dat er ten minste een maand voor livegang van het portaal op 23 september duidelijkheid is over de toekomst van de Digitale Route. Het is noodzakelijk om voor vrijdag 23 augustus duidelijkheid te krijgen over het wel/niet communiceren van de Digitale Route op het aanmeldportaal om tijdig zaken aan te kunnen passen voor de livegang van het aanmeldportaal.