

## MT Update Project Erkennen 23/02/2023

**Datum:** 23-02-2023

**Tijd:** 10:00 – 11:30

**Aanwezigen:**

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

**Notulist:** *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

---

### Agenda

1. Werkstroom Tegemoetkomen update
2. Werkstroom Inzicht update

**Update** De Projectleider Erkennen opent de MT update en geeft aan dat zowel Werkstroom Tegemoetkomen als Werkstroom Inzicht op het programma staan.

### Werkstroom Tegemoetkomen update

**Aandachtspunt** De Projectleider Tegemoetkomen geeft een toelichting over de pilot Tegemoetkoming AVG. Er is één wijziging t.o.v. het vorige MT: de opt-out mogelijkheid voor burgers, inhoudende: kunnen afzien van de uitkering van het tegemoetkomingsgeld, gaat geen onderdeel meer zijn van de pilot. Bij deze optie moet eerst nader onderzocht worden of een opt-out optie mag of niet. Het MT is het hiermee eens. Het MT geeft daarbij wel aan dat ze verwachten dat er eerst wordt gekeken naar de haalbaarheid van dit soort opties voordat ze in pilots terechtkomen en er daarna weer uitgehaald moeten worden. De projectleiders van Erkennen en Tegemoetkomen zeggen toe dat hier in het vervolg aan wordt gedacht.

**Aandachtspunt** Projectleider Tegemoetkomen vervolgt het verhaal en zegt dat interactie met burgers gelijk wordt opgepakt nadat ze een communicatievoorkeur hebben doorgegeven. Het MT stelt de vraag hoe vaak we burgers gaan bellen als ze niet opnemen. Het project geeft aan dat er zoals bij vergelijkbare acties 3 belpogingen zijn.

**Aandachtspunt** Verder vraagt het MT wanneer een brief op de mat ligt als mensen gelijk aangeven bij de QR code dat ze een brief willen. Het project geeft aan uiterlijk 31 maart maar eerder als de brief al beschikbaar is. Het MT vraagt of je je betaling dan ook eerder krijgt, als je de brief eerder hebt ontvangen. Dit is niet zo omdat we collectief uitbetalen. Het streven is om twee uitbetalingsmoment te hebben voor de pilot, 1 april en 14 april. De haalbaarheid hiervan wordt nog besproken met CAP. Op de vraag of het project ook collectieve betaalmomenten wil gebruiken ná de pilot, wordt er positief geantwoord omdat dit zorgt voor minder administratieve lasten.

**Aandachtspunt** Het Project praat daarna over de risico's. Er is behoefte aan prioriteit voor de pilot bij de verschillende betrokken teams zoals het Servicepunt en het Meldpunt waar op dit moment heel veel tegelijkertijd loopt. Het MT geeft aan dat ze niet alleen maar voor de keuze willen staan om iets uit te stellen omdat burgers al lang genoeg wachten. Graag zien ze bij alle keuzes alternatieven of draaiknoppen, bijv. het overslaan van bepaalde stappen (die mogelijk wel risico's met zich meer brengen). Het MT zegt verder dat ze niet het idee hebben dat er te weinig capaciteit is bij het Servicepunt of Meldpunt.

**Aandachtspunt** Over het algemeen merkt het MT op dat teams vaak zelf de prioriteit gaan bepalen en dat deze keuzes niet altijd aan het MT worden voorgelegd. Indien het voorkomt dat er capaciteitsproblemen ontstaan moeten de verschillende projecten gezamenlijk inzichtelijk maken wat bij iedereen de draaiknoppen zijn zodat het MT een besluit kan nemen op basis van het totaaloverzicht. Het MT wil dit ook direct voor de huidige situatie zien en vraagt aan alle projecten

samen met het OST om dit inzichtelijk te maken voor het MT aanstaande maandag. Het is voor het MT overigens ook niet gelijk duidelijk wat prioriteit moet krijgen, en of dit de pilot Tegemoetkomen AVG moet zijn.

- Aandachtspunt** Het Project gaat verder met uitleg over de uitvoering van de tegemoetkoming van de gehele schade wegens schending AVG-populatie (uitgangspunten). O.b.v. de planning van Inzicht is een planning voor Tegemoetkomen gemaakt. Het MT geeft aan moeite te hebben met de besluitvorming, is dit een voorstel of vragen we of ze de uitgangspunten onderschrijven? Vooral het uitgangspunt over dat de afhandeling plaats vindt in Q2 2023 is op dit moment moeilijk om voor te leggen gezien de discussie die nu plaats vindt over prioritering
- Aandachtspunt** MT vindt verder dat uitbetaling in principe volgens TV Bos verloopt. Als COA services gereed is, kan daar evt. op overgestapt worden en als er iets anders kan via CAP dan doen we dat. Het project bevestigt dit uitgangspunt en scherpt de formulering hiervan aan.
- Actie** Tegemoetkomen beschrijft opties rondom betalingen en wat de mogelijkheden zijn in een herijkt voorstel voor de aanpak van de uitvoering tegemoetkoming schade wegens schending AVG.
- Aandachtspunt** MT vraagt waar cirkels op slide 7 overgaan. Dit staat voor verzendingen die wekelijks worden verstuurd. In het algemeen is MT voorstander van snel oppakken door wekelijkse verzending, maar als tweewekelijks beter is qua capaciteit dan wil MT dit ook graag weten. MT wil graag dat we bij dit soort keuzes meer aangeven wat de voor- en nadelen zijn.
- Actie** Tegemoetkomen zoekt voor- en nadelen uit van de verschillende intervallen waarop verstoring van brieven kan plaatsvinden en neemt dit mee in een nieuw voorstel voor de aanpak.

#### **Werkstroom Inzicht update**

- Aandachtspunt** De Projectleider Inzicht licht nog kort de laatste ontwikkelingen rondom Inzicht toe. MT vraagt of we bij de 96000 overgeblevenen weten op welke punten ze uitvallen. Inzicht zegt dat het technisch mogelijk is om dit te weten, maar dat er een capaciteitsprobleem is want DOEN en SSI zijn hier voor nodig. Als de inzichttabellen zijn geïmplementeerd kunnen we dit overzicht maken. Inzicht heeft dit overigens wel al een keer inzichtelijk gemaakt d.m.v. een matrix run maar om deze te actualiseren is op dit moment geen capaciteit.
- Aandachtspunt** Bij het zien van de UHT cijfers vraagt het MT zich af of het belpanel al geweest is, de Teamleider Communicatie zoekt dit uit.
- Aandachtspunt** Het Project geeft verder aan dat er nog steeds geen toegang KRB/LWB is (ondanks de escalatie van het MT) en dit de voortgang vertraagt. Daarnaast ligt ook nog de beleidsvraag open over wat we doen met mensen die een IH correctie of TSL correctie hebben gehad zonder dat hiervoor een behandelverslag is aangetroffen. Mogelijk gaat dit resulteren in veel handmatig werk (als advies van team BelKa zorgt voor uitzoekwerk). PBR/KWS staat op rood in de planning maar hier is nog een later overleg over met het MT.
- Actie** Inzicht stuurt mail naar het MT over escalatie toegang KRB/LWB.
- Aandachtspunt** Het MT wil onderzoeken of we de populatie zonder behandelverslagen in groepjes kunnen opdelen op hoogte van het correctiebedrag. Op deze manier kunnen we mogelijk efficiënte keuzes maken indien handmatig werk nodig is (bijv. <1000 euro correctiebedrag krijgt zonder nader handmatig onderzoek een tegemoetkoming)
- Sluiting** MT-bijeenkomst stopt om 11:30.