[redacted]

Ministerie van Financiën

[redacted]

1/7 10.30

TER BESPREKING 10:30-11:00 UUR
Aan
de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

brief ouder panel?

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
3 juli 2020

Notitienummer
2020-0000126909

Auteur
[redacted]

Van

Kopie aan

Bijlagen
2

notitie

Strategisch Crisisteam 7 juli 2020

Genodigden
Op 6 juli komt het Strategisch Crisis Team (SCT) bijeen.

- Samenstelling: Staatssecretaris Toeslagen & Douane (STD), [redacted]

[redacted]

NB. De Actie- en Besluitenlijst van het SCT-overleg op 2 juli is bijgevoegd aan het einde van dit document.

wie is nu voorzitter?

Agenda

1. Ter besluitvorming
   a. **Brief zelfmelders**
   Vanaf november 2019 hebben zich ouders gemeld van wie de kinderopvangtoeslag tussen 2005 en 2019 is stopgezet zonder dat zij weten waarom. Aan de Tweede Kamer is toegezegd dat deze ouders voor de zomer een brief krijgen met de stand van zaken van hun dossier. In deze notitie staan de uitgangspunten en de nieuwe werkwijze voor het opstellen van deze brief. In de bijlage zijn twee concepten van de brief opgenomen.

   Gevraagd aan het SCT: Akkoord op de inhoud van de brief

2. Ter informatie
   a. **Planning crisisorganisatie**
   b. **Communicatiekalender**
   c. **Risico-log**
   d. **Voortgang en kwaliteitsdashboard**
   e. **Nieuwe website Herstel Kinderopvangtoeslag live**
   f. **Update afsprakenlijst CAF-** [redacted]

Bijlagen
In de bijlage zitten de volgende documenten:

- 20200706 SCT overleg-DEF: Discussiemateriaal voor het gehele overleg
- Bijlage bij punt 1A - 200703_Toeslagen brief laaggeletterden

Appendix: Actie- en besluitenlijst 2 juli 2020

Terugkoppeling Strategisch Crisisteam Overleg, 2 juli 2020

Brief aan ouders ouderpanel
Recent is een brief ontvangen van het ouderpanel via de voorzitter [redacted] De brief is gericht aan Alexandra en geeft een aantal voorbeelden van hoe kinderen het ervaren als ouders in financiële problemen komen. Als gevolg van deze ervaringen komt het ouderpanel met een drietal concrete vragen aan Alexandra.

Met betrekking tot de brief geeft het SCT het volgende mee:
- De vangnetbepaling moet opgenomen worden.
- De toon van de brief straalt te veel uit dat we niet genoeg geld hebben, terwijl de toon moet zijn dat er bestaande regelingen zijn.
- In de brief moet verwezen worden naar het gesprek tussen STAS en ouders over het studiefonds. Stas heeft ouders gevraagd na te denken over wat ze met een studiefonds bedoelen en heeft hen gevraagd om met een realistische oplossing te komen (vraag scherper te definiëren).
- Dient een check te worden gedaan door communicatie, moet meer burgertaal/ burgerperspectief in.
- We moeten aansluiten bij wat er is.
- Naast SZW ook OCW aanhaken.

Terugblik heisessie 26 juni 2020
Naar aanleiding van de heisessie wordt nog een uitgebreid verslag met acties gemaakt. Een aantal acties willen we alvast delen met het SCT en op korte termijn opgepakt (PvA wordt uitgewerkt).

Aanvullingen/ opmerkingen op de actielijst zijn:
- Expliciet opnemen onder het punt "ondersteunen UHT" dat wanneer UHT tegen dilemma's aanloopt, zij dit inbrengen in het SCT.
- Kaders van de vangnetbepaling moeten opgenomen worden. UHT vraagt commissies om advies en stellen daar de kaders voor op. Hier moeten we snel mee beginnen Snel mee beginnen.
- We moeten opletten dat bij het punt "aanhaken andere toeslagen departementen" dat hier al acties voor lopen, zoals het coördinerend opdrachtgeverschap. Hierover wordt gezegd dat we niet alles in het SCT brengen, maar alleen die zaken waarbij andere toeslagen worden geraakt. Ook moeten we de minister en de STAS van de andere departementen goed meenemen.
- Belangrijke actie is het inrichten van het beoordelingsproces en vaststellen van de beoordelingskaders cq. nadenken over de wasstraat en de klantreis. Zaakbehandelaars hebben deze kaders nodig.
- Bij ondersteuning UHT: aandacht voor ondersteuning vanuit SSO's voor CAP en dat soort onderwerpen.
- Het actiepunt voor communicatie specifiek benoemen dat dit bij communicatie van Financiën.
- [redacted] moet sowieso meegenomen worden bij acties 1, 3 en 5 en in mindere mate actie 2

OGS: notitie kwalificatie OGS
Afgelopen maanden zijn enkele ontwikkelingen op het gebied van het herstel voor deze groep burgers die in het verleden een kwalificatie opzet/grove schuld bij de invordering heeft gekregen bij de invordering:
- Duidelijk is geworden dat het toepassen van een OGS kwalificatie bij de invordering disproportionele gevolgen kon hebben. Sinds november wordt om die reden de OGS kwalificatie niet meer toegepast in de invordering. Aan ouders met een openstaande toeslagschuld per 1 juli 2020 en OGS wordt alsnog een persoonlijke betalingsregeling aangeboden.

- Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir is via een amendement geregeld dat ouders bij een onterechte kwalificatie een OGS-tegemoetkoming kunnen krijgen van Belastingdienst/Toeslagen. Voor de beoordeling of de OGS kwalificatie in het verleden terecht is aangemerkt, zal op basis van een beleidskader een afweging worden gemaakt.

SCT geeft mee:
1ste beslispunt is goed te volgen.
Ten aanzien van het 2de beslispunt: Vanuit FJZ voorstel om een verdiepingsslag te maken.
Bij beslispunt 3 gaat het erom dat de gevallen die terecht OGS zijn aangewezen, dat er nog gecheckt wordt of alles goed gemotiveerd is en daarmee dus niet strand op het motiveringsbeginsel.
Positief over de tekstblokken. Het geeft de directe gevolgen aan van anders die bijv. zijn uren niet op tijd hebben doorgegeven. Het maakt duidelijk wat de reden is voor een OGS kwalificatie.
We moeten scherper zijn richting de CAF zaken, om vergelijkbaarheid met CAF te kunnen borgen.
Vraag aan [redacted] is of er voorbeelden van tekstblokken zijn waaruit blijkt dat we zaken wel goed gemotiveerd hebben (anders lijkt dit beslispunt zuiver theoretisch). Kennen nu de voorbeelden niet, is onderdeel van het onderzoek.

Besluit SCT:
B. Akkoord met de voorgestelde richting, waarbij bovenstaande punten worden meegenomen
C. [redacted] heeft nog contact met [redacted] om te zorgen voor de CAF vergelijkbaarheid
D. We gaan aan de slag met 100 gevallen, waarbij na 20 dossiers het SCT iedere keer wordt geïnformeerd over de voortgang.

Compensatie door gemeenten
De gemeenten Capelle a/d IJssel en Schiedam geven aan te hebben nagedacht wat zij kunnen bieden. Zij geven daarbij aan dat zij bereid zijn na te denken om een voorschot aan ouders te bieden en daarvoor in te willen staan voor het risico dat de ouders niet op het gehele voorschotbedrag recht hebben. Wel zouden zij enig comfort willen hebben bij het feit dat de ouders íets krijgen."
Het SCT heeft gevraagd om uit te zoeken hoe we dit vanuit de Belastingdienst kunnen faciliteren.

SCT geeft aan:
- Volgens de STAS hebben gemeentes niet gevraagd om "enig comfort". We moeten het niet te complex maken. We gaan een link maken met de gemeentes en ouders motiveren om contact op te nemen met hun gemeente. Dan is het aan de gemeente om dit op te pakken.
- Dit moeten we dus wel expliciet opnemen in het proces.
- We doen geen voorschotten, maar als we ouders treffen die in de problemen zitten, dan halen we ze naar voren.

Afsprakenlijst nav [redacted]
Vervolgacties Informatievoorziening Commissie van Wijzen CAF [redacted]

SCT geeft mee:
- Acties zien er goed uit, deadlines zijn uitzonderlijk kort. Er moet nog even gecheckt worden hoe haalbaar het is. Afgesproken wordt dat men tot uiterlijk morgen heeft om daar input op te geven.
- We moeten checken of dit is afgestemd met de Commissie van Wijzen
- We beginnen bij de CAF [redacted] zaken, die moeten deze zomer beoordeeld zijn.
- Er moeten communicatiemomenten worden ingepland.

Half juli kunnen we naar de Kamer met:
- Reconstructie
- Update voortgang
- Bijlage vragen Omtzigt

Punt c1: BCG aan boord. Idee is dat ze daar begin volgende week een soft start maken.
We vragen aan BCG:
1) Doe een doorlichting in brede zin hoe UHT ervoor staat die ook communiceerbaar in de kamer. Wat tref je aan, en geef een oordeel en advies. Gaat bijv. ook om kwaliteit en moet herbruikbaar zijn voor de toekomst.
2) Op een aantal punt zelf al ontdekt dat we versterking nodig hebben, herontwerp proces, goede aansluiting proces en werkuitvoering en een structurele manier hoe we hier naar de kamer kunnen rapporteren.

SCT benadrukt dat onderdeel van de opdracht moet zijn dat BCG de organisatie in staat stelt om dit zelf te kunnen doen! We zullen deze toets structureel moeten herhalen.

Interne toets zal door KPMG uitgevoerd worden. Niet handig om UHT hier opdrachtgever voor te maken. Moet worden gecheckt of SCT hier opdrachtgever voor zijn.

Stand van zaken rondom wetgevingstraject
Kan van de agenda. Maar op dit moment blij met het resultaat. Complimenten voor de wet die met 0 tegenstemmen is aangenomen.

Uitbetaling in juli: welke doelgroep eerst?
We selecteren er 125 ouders, die komen uit 2.200 CAF 11 vergelijkbaar. Deze zijn overzichtelijk in complexiteit. Kijken wel naar schrijnende gevallen.

We moeten kijken of er mensen zijn die we met voorrang willen behandelen. stemt dit punt af met de STAS.

Voor de 100 eerste gevallen scherp zijn dat het geen personen zijn die onder bewindsvoering staan, in schuldhulpverlening zitten of waarbij het uit te keren bedrag erg groot is.

OdG: Agendastukken bestuurlijk overleg 6 juli
Aanstaande maandag 6 juli is er een Bestuurlijk Overleg met VNG en gemeenten.

SCT geeft mee:
- Gemeentes betrekken bij toekomst stelsel is prima, maar buiten het SCT houden. Dit moeten we samen met de andere toeslagen departementen doen.
- Dit hele traject is ambtelijk verzand. We zijn kwijtgeraakt wat het oogmerk is voor onze samenwerking. Als wij klaar zijn met ons traject, dan zijn ouders niet (altijd) uit de problemen, waar wij als Belastingdienst niet iets aan kan doen. Op lokaal niveau kan je daar dingen voor organiseren.
- Het lijkt handiger om het plan van aanpak eerst op de agenda te zetten, en dan pas de toekomst van het stelsel.
- We moeten concreter worden in het communicatieplan.

Aanvullend:
We moeten de financiële discussie beslechten. Er wordt momenteel goed samengewerkt met de gemeentes, die willen. Daar zijn al contactpersonen, mocht die er niet zijn dan zorgt de persoonlijk zaakbehandelaar hiervoor en legt de relatie. Dit moeten we benadrukken. Vertellen wat we willen, maar vooral ook wat we aan het doen zijn. En dat er gemeentes zijn die dit juist willen.

Toevoegen aan de agenda:

1) Hoe staan we ervoor met alle regelingen en de planning voor de komende tijd
2) Iets zeggen hoe het nu al loopt met de samenwerking
3) Rondje door het land (oudergesprekken)
4) Vertellen hoe we staan met de privacy issues

Vanuit SZW wordt aangegeven:
Toekomst toeslagen, gezien het bewindspersonenoverleg is het een lastige om dit zo te bespreken. MP wil contourennota nog niet naar buiten. Nog niet de integrale oplossingen neerleggen. De toon van de presentatie, er lijkt gesuggereerd te worden dat we al afslagen nemen, dit moet neutraler.
Goed idee om ideeën van gemeenten mee te nemen, maar daar wordt in andere trajecten al ruimte voor geboden, zoals in SVK.

Besluit SCT

- Presentatie moet aangepast worden op wat er in het bewindspersonenoverleg is besproken. Het helpt als de slide met integrale oplossingen weggelaten wordt. Andere slides moeten evenwichtig en neutraal zijn.
- Moet aansluiten bij trajecten die al lopen.
- Afstemmen met SZW.
- Toekomst toeslagen is geen SCT stuk.

Verslag ouderpanel
Vraag aan ouders herneem het voorstel rond het studiefonds wordt gemist.

Update boetebeleid
Een update: interne afstemming over advies is in een vergevorderde stadium

SCT geeft mee:

- Ingewikkeld dat de organisatie er nog niet klaar voor is om te intensiveren, onvoldoende capaciteit en kaders nog niet helder zijn.
- Maatregelen tbv misbruik zijn er nog niet. Daar moet snel een nota voor komen. Dit moet worden opgenomen met [redacted]

Vervolgacties Informatievoorziening Commissie van Wijzen CAF [redacted]

Stand van zaken voor SCT 6 juli 2020

Acties zoals gecommuniceerd in brief:

A. Naar aanleiding van de casus [redacted]ullen de acht CAF-zaken waarin de ouders een brief hebben gekregen dat hun zaak niet vergelijkbaar is met CAF 11, opnieuw worden voorgelegd aan de Commissie. Dit nadat een onafhankelijke externe partij een toets heeft gedaan op de juistheid en volledigheid van de aangeleverde informatie.
B. Op basis van de informatie die wij nu boven tafel hebben, zal nog worden beoordeeld of deze ook relevante inzichten oplevert voor overige CAF-zaken. Ik zal wellicht op basis daarvan opnieuw naar die CAF-zaken laten kijken.
C. Ik laat de opzet en werking van UHT doorlichten door een extern bureau. Tevens zal ik het management en de organisatie versterken.
D. Tevens zal ik extra waarborgen inbouwen zodat de informatie op basis waarvan dossiers beoordeeld worden en uiteindelijk besluiten worden genomen, in de toekomst juist en volledig is. In dat kader zal op zijn minst iedere twee maanden een externe doorlichting plaatvinden op de kwaliteit van de processen en producten van de herstelorganisatie.

Acties	Actiehouder	Deadline	Stand van zaken
A1. Verbreding opdracht commissie van wijzen	FJZ (i.o.m. FZ/UHT/DJZ/VT)	8 juli	
A2. Werkwijze van de Commissie van Wijzen (CVW) beschrijven	CvW (UHT ondersteunt)	15 juli	Snel starten na A1
A3. Benoemen welke informatie de CVW nodig heeft voor aangevulde werkwijze	VT/FJZ/UHT	20 juli	Snel starten na A2
A4. Herbeoordeling 8 CAF-dossiers conform nieuwe werkwijze UHT	UHT/FJZ/VT	15 aug (v/a 15 juli)	
A5. Externe inhuur voor audit-trail op informatievoorziening bij actie A4	Crisisbureau (inhoudelijke input vanuit UHT)	1 aug (looptijd 15-20 aug)	Gesprek gestart, wellicht samen met B1
A6. Praktische zaken in de samenwerking met en ondersteuning CVW regelen zoals: Info-uitwisseling, administratie, ambtelijke ondersteuning, onderlinge communicatie, etc	UHT	15 aug	
A7. Nieuwe beoordeling 8 CAF-dossier door CvW	CvW	30 aug (v/a 20 aug)	voor 1 sept.
B1. Review informatievoorziening richting ADR en AUT	UHT	15 juli	
B2. Externe inhuur voor toets op informatie richting ADR en AUT	Crisisbureau (i.o.m UHT)	1 aug	Wellicht samen A5
C1. Inhuur ondersteuning externe doorlichting - en advies doorontwikkeling UHT		3 juli (inhoud) 10 juli (proces)	BCG start deze week Gesprek over Waiver gestart
C2. Versterken ondersteuning bedrijfsvoering aan UHT	UHT / SSO BD	10 juli	
C3. Versterking (MT) UHT	DGTSL	1 aug	
C4. Aanvullen bemensing CvW en andere commissies (ondersteuning via A6)	DJZ/BOA (i.o.m. FJZ/CvW)	15 aug	
C5. Procesbrief naar Kamer over voortgang maatregelen	UHT/UHB	10 juli	Loopt mee met Omtzigt
C6. Verzending doorlichting UHT aan Kamer	[redacted]UHB	VGR na reces	
D1. Opstarten structurele periodieke doorlichting UHT	[redacted]Crisisbureau	Na reces	Vorm/rollen tzt bezien

Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

6 juli 2020

Toeslagen
Belastingdienst

Agenda

1. Ter besluitvorming

A. Brief zelfmelders

Ter besluitvorming/ bespreking

maandag 6 juli

2. Ter informatie

A. Planning crisisorganisatie

B. Communicatiekalender

C. Risico-log

D. Voortgang en kwaliteitsdashboard

E. Nieuwe website Herstel Kinderopvangtoeslag live!

F. Update afsprakenlijst nav CAF-

Ter informatie

maandag 6 juli

1911027

01178

Toeslagen
Belastingdienst

1. Ter besluitvorming

A. Brief Zelfmelders

Zie bijlage voor de brief

Toeslagen
Belastingdienst

Uitgangspunten brief zelfmelders I/II
(Ouders die zich hebben aangemeld als mogelijk gedupeerd)

Gevraagd aan het SCT: graag akkoord op de inhoud van de brief

Aanleiding
Vanaf november 2019 hebben zich ouders gemeld van wie de kinderopvangtoeslag tussen 2005 en 2019 is stopgezet zonder dat zij weten waarom. Aan de 2e Kamer is toegezegd dat deze ouders voor de zomer een brief krijgen met de stand van zaken van hun dossier. In deze notitie staan de uitgangspunten en de nieuwe werkwijze voor het opstellen van deze brief. In de bijlage zijn twee concepten van de brief opgenomen.

Eerdere communicatie/brieven
Bevestigingsbrief en brief pauzering als men een openstaande schuld had.

Waarom deze brief:
Belofte aan 2e Kamer dat ouders worden geïnformeerd
Vanuit doelstelling 'Bouwen aan vertrouwen' open en transparant
Geen juridische grondslag.

Doelgroep brief
Ouders die zich hebben gemeld via de SP, BOinK of rechtstreeks dat hun kinderopvangtoeslag tussen 2005 en 2019 is stopgezet en niet weten waarom.
Eerste meldingen dateren van eind november 2019.

Aantal:
Ruim 5000 mensen

Uitgangspunten brief
Tekst geschreven op niveau voor laaggeletterden (B1) (zoals nu ook de website is opgesteld)
Foto's en vormgeving ondersteunen tekst (indien mogelijk op korte termijn)

Toeslagen
Belastingdienst

Uitgangspunten brief zelfmelders II/II

Kernboodschappen (op 22 en 25 juni in SCT vastgesteld)
U hebt ons gemeld dat uw kinderopvangtoeslag tussen 2005 en 2019 is stopgezet en dat u niet weet waarom (waarom krijg ik deze brief)
2. U hoeft niets te doen (wat moet ik doen)
3. Uw dossier wordt beoordeeld door een persoonlijk zaakbehandelaar, deze heeft u nu nog niet
4. Deze krijgt u dit jaar of in 2021
5. Telefoonnummer Toeslagen Serviceteam (bij wie kan ik terecht voor vragen)

Onderbouwing boodschappen (op 22 en 25 juni in SCT vastgesteld)
1. Waarom duurt het zo lang: moeilijk en complex
2. Veel dossiers, veel ouders
3. Nieuwe wet aangenomen door 1e Kamer op 30 juni 2020 om compensatie voor jaren voor 2014 mogelijk te maken
4. Uitleg wat u verder kunt verwachten op toeslagen.nl/herstel

Matdatum: 15 juli

Opstellen brief
Eerdere (seriële) afstemprocessen hebben niet tot een goede en vooral eenvoudige brief geleid. Tijdens een brainstormsessie op 18 juni jl. is afgesproken dat in co-creatie in een gezamenlijke schrijf-werksessie met BD (vaktechniek en communicatie), MinFin (communicatie en fiscaal), stichting Lezen & schrijven en Duidelijke taalbrigade van BZK een nieuwe brief zou worden opgesteld. Deze sessie heeft inmiddels plaatsgevonden en de nieuwe brief is te vinden in de bijlage. Bij akkoord van het SCT dient deze brief idealiter qua vorm en taalniveau als prototype voor alle volgende ouderbrieven.

Bestuurlijke afstemming:
1. SZW – 2 juli
2. SCT – 6 juli
3. Ouderpanel - 8 juli

Bijlage: *Ontwerp brief (NB: kleurgebruik kan desgewenst nog worden aangepast (conform Rijkshuisstijl)).*

Toeslagen
Belastingdienst

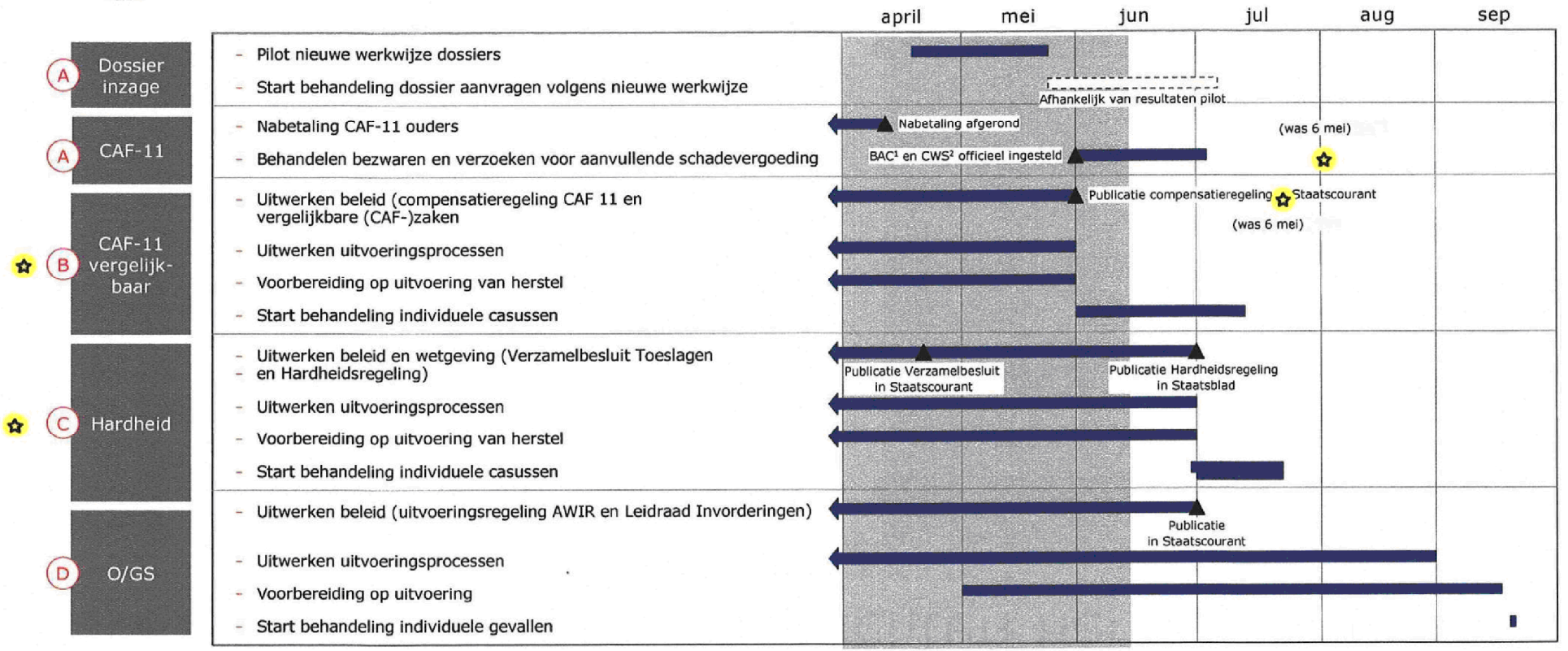
A. Planning crisisorganisatie

& zijn deze aangepast?

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Planning per groep tot de zomer

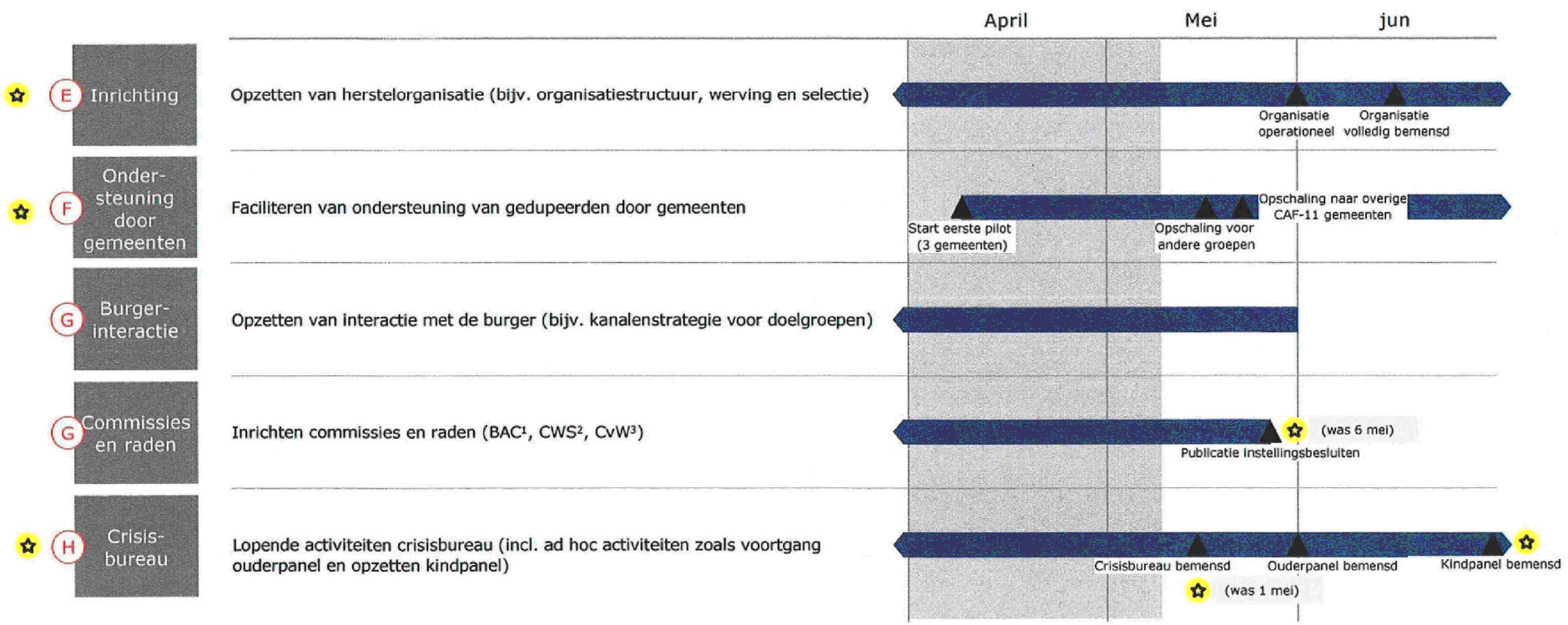


NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

☆ Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Planning ontwerpen en inrichten herstelorganisatie



NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadervergoeding werkelijke schade; 3. Commissie van Wijzen

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: A

Dossiers en CAF-11 | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Dossier opvragen				
Opstellen procesbeschrijving vernieuwd proces	23 maart	10 mei	✓	Opstellen van procesbeschrijving en uitwerken van IT-processen voor het nieuwe afhandelingsproces
Uitvoeren pilot met vernieuwd proces dossier inzage	20 april	22 mei	✓	UHT is in de week van 20 april begonnen met het bellen van 20 dossier opvragers volgens de vernieuwde aanpak. Resultaten worden teruggekoppeld in het SCT van 28/5
Voorbereiden opschalen vernieuwd proces	4 mei	6 juni	✓	Voorbereidingen zijn gestart, bevindingen pilot worden wekelijks verwerkt
Uitvoeren vernieuwd proces dossier inzage	1 juni	31 dec		Afhankelijk van de resultaten van de pilot wordt het vernieuwde proces opgeschaald. Einddatum is afhankelijk van de nieuwe doorlooptijd → tussenrapportage volgt begin juli
CAF-11				
Afhandelen casussen	n.v.t.	9 april	✓	Definitieve beschikkingen verzonden, nabetaling afgerond
Behandelen bezwaren door BAC[2]	1 juni	n.t.b.[1]		Afhankelijkheid: De BAC en CWS kunnen formeel uitspraken doen als 1) de instellingsbesluiten gepubliceerd zijn, 2) de commissies bemensd zijn en 3) (alleen voor CWS) het beleidsbesluit CAF-11 gepubliceerd is (na 1 juni)
Behandelen verzoeken door CWS[3]	1 juni	n.t.b.[1]		
Uitsturen beslissing BAC en CWS	1 juni	n.t.b.[1]		Het streven is om na de zomer de eerste burgers geinformeerd te hebben van het besluit op hun bezwaren cq verzoeken

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 3. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

☆ Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin:
en

B

CAF-11 vergelijkbaar | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

	Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
	Uitbreiden beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 (cluster 1)	23 maart	1 juni		Het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken is op 26 mei gepubliceerd in de Staatscourant. Het besluit dient nog verder te worden uitgebreid.
☆	Uitwerken uitvoeringsprocessen CAF-11 vergelijkbaar (cluster 4)	23 feb	1 september		Uitwerken van de procesbeschrijving en processen zoals bezwaar, verzoeken om aanvullende schadevergoeding, communicatie en inning of uitbetaling Processen zijn uitgewerkt in v1.03. Recente ontwikkelingen zijn van een nog nader te bepalen invloed op de processen. Hier wordt nu aan gewerkt. Datum naar 1-9 voor verbeterde procesinrichting
☆	Populatie bepalen CAF-11 vergelijkbaar	1 april	1 september	✓	Bepalen welke dossiers wel en niet vergelijkbaar zijn aan CAF-11 (incl. check van Commissie van Wijzen). Recente ontwikkelingen hebben mogelijke impact op de populatie. Datum naar 1-9 voor geüpdatete populatie
☆	Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	1 april	1 september		Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn. Recente ontwikkelingen omtrent integrale aanpak worden verwerkt in de processen. Datum naar 1-9
☆	Aanschrijven van gedefinieerde populatie	15 mei	1 augustus	✓	Aanschrijven ouders waarvan het dossier wel en niet vergelijkbaar bevonden is aan CAF-11. Eerste brieven worden eind mei verstuurd. Afhankelijkheid: Populatie CAF-11 vergelijkbaar moet bepaald zijn en compensatieregeling moet gepubliceerd zijn (n.t.b. of dit nodig is voor alle brieven) Brieven zijn verstuurd. Recente ontwikkelingen zijn van een nog nader te bepalen invloed op de populatie. Hier wordt nu aan gewerkt. Datum naar 1-8
	Behandeling individuele casussen	8 juni	n.t.b.[1]		De proefmaand is deze week gestart en loopt door tot begin juli, voorstel: Proefmaand loopt nu, waarin individuele casussen worden opgepakt en contact wordt gelegd met burgers door de Persoonlijk Zaak Behandelaar. Er worden nog geen beslissingen gecommuniceerd. Afhankelijkheid: Processen moeten ingericht zijn, incl. IV aanpassingen
☆	Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b.[1]		Eerste uitbetalingen staan gepland om begin augustus plaats te vinden In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald. Vanaf augustus kan in groeiende aantallen uitbetaald worden.

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) ~~2. Processen zijn al werkbaar ingericht op 1 juni~~

☆ Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin:

C

Hardheid | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

	Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
	Uitbreiden verzamelbesluit Toeslagen (cluster 2A)	23 maart	22 april		Het Verzamelbesluit Toeslagen is op 22 april in de Staatscourant geplaatst Het besluit dient nog verder te worden uitgebreid
	Opstellen Hardheidsregeling (cluster 2B)	23 maart	1 juli		Loopt goed, maar veel discussie over hardheidsclausule. Gaat begin mei naar Raad Werk, Inkomen, Zorg en Onderwijs (RWIZO)
☆	Uitwerken uitvoeringsprocessen hardheid van het stelsel (cluster 5)	23 maart	1 september		Opstellen procesbeschrijving, vertalen van beleidskaders naar uitvoering, uitwerken van processen zoals bezwaar, communicatie en inning of uitbetaling en definiëren afhankelijkheden tussen T1 en T2 Processen zijn uitgewerkt in v1.03. Recente ontwikkelingen zijn van een nog nader te bepalen invloed op de processen. Hier wordt nu aan gewerkt. Datum naar 1-9 voor verbeterde procesinrichting
☆	Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	13 april	1 september		Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn. Recente ontwikkelingen omtrent integrale aanpak worden verwerkt in de processen. Datum naar 1-9
	Behandeling meest urgente gevallen	1 juni	n.t.b.[1]		Prioriteringscriteria van urgente gevallen zijn besproken in het SCT van 23/4. Deze worden in de eerste week van mei voorgelegd aan de Bestuurlijke Adviesraad. Start behandeling begint in de proefmaand Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eerder beginnen) Een aantal urgente gevallen worden in het kader van de proefmaand al in behandeling genomen. Recente ontwikkelingen hebben een nog nader te bepalen impact op de behandeling. Dit wordt nu in kaart gebracht
☆	Behandeling overige gevallen	1 augustus	n.t.b.[1]		Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eventueel eerder beginnen)
	Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b.[1]		In incidentele gevallen (bijv. bij urgente gevallen) kunnen we maatwerk leveren en waar nodig buiten de gebruikelijke routes om uitbetalen of een voorschot geven In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald. Vanaf augustus kan in groeiende aantallen uitbetaald worden.

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: D

O/GS | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Aanpassing uitvoeringsregeling AWIR en Leidraad Invorderingen (cluster 3)	23 maart	1 juli		Publicatie moet wachten tot vast wijzigingsmoment voor aanpassing van de uitvoeringsregeling AWIR; geen impact op herstel O/GS populatie
Uitwerken persoonlijke betalingsregeling proces	30 maart	15 juli		Procesbeschrijving aanbieden van persoonlijke betalingsregelingen' is reeds afgerond. Burgerinteracties (brieven, belscript, animatiefimlpje etc.) in het kader van dit proces moeten nog aangepast worden. Voorlopig geen contact met de burger in afwachting van uitkomsten van een onderzoek naar oorsprong OGS.
Uitwerken boeteproces	15 mei	1 juli		Vanuit de OGS wijzigingen van de UR Awir en de Leidraad invordering blijkt dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om een aantal wijzigingen door te voeren per 1 juli a.s. Het OGS cluster wil graag uitzoeken of het mogelijk is om dit handmatig uit te voeren.
Identificeren en classificeren populatie	30 maart	1 mei	✓	
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	25 mei	20 september		Voorbereiding voor contacteren van de burgers zijn begonnen. Het aanschrijven van burgers staat 'on hold' i.v.m uitgebreide onderzoek naar OGS populatie. *Afhankelijkheid*: Er komt naast het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling proces ook nog een proces voor een compensatieregeling m.b.t. onterechte OGS gevallen. Dit proces moet nog ingericht en goedgekeurd worden.
Uitwerken proces compensatieregeling voor onterechte OGS gevallen	15 juni	30 augustus		In het kader van dit proces moet een standpunt uitgewerkt worden m.b.t. hoe omgaan met oude OGS gevallen (burgers die reeds hun schuld hebben afbetaald).
Afhandelen persoonlijke betalingsregelingen	20 september	n.t.b.[2]		

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

1. Afhankelijk van extra onderzoek naar de OGS populatie
2. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: E

Herstelorganisatie | Planning

	Werkstroom	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
	Inrichten organisatie (O&PMO)	18 maart	18 mei	✓	Organogram en overlegstructuur reeds uitgewerkt. Rolbeschrijving en afspraken met lijnorganisatie worden in mei gefinaliseerd,
	Opstellen interne sturingsmechanismen (bijv. planning, risico's, dashboards)	1 maart	1 juli	✓	Integrale planning is opgezet (deze wordt maandelijks gedeeld met het SCT)
☆	Monitoren focusdocument (planning, risico's, issue's)	1 juli	1 sept		Integrale monitoring, status resultaten, risico's en issues
☆	Werving en selectie van persoonlijk zaakbehandelaar	1 jan	1 sept		75% van de FTE behoefte is reeds geworven. De planning is om 1 september alle benodigde FTEs geworven te hebben voor behandelingsjaar 2020.
	Inrichten opleiding, Persoonlijke ontwikkeling en Teaming	19 maart	1 sept		Behoefte analyse, opleidingsplan, introductietraining gereed, curriculum en verdiepingsopleidingen in voorbereiding
☆	Opleiden van persoonlijk zaakbehandelaar	13 april	13 sep		Basistraining is reeds uitgerold. 25 opleidingsgroepen zijn opgeleid; totaal 202 FTE. Start uitrol verdiepingstraining en overige initiatieven vanaf 4 mei
☆	**Proces, Data en tooling**	23 maart	1 sept		Er is actie ondernomen om de benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig beschikbaar is. Deels wordt de IV-ondersteuning later opgeleverd ivm voortschreidende inzichten

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: F

Ondersteuning van gemeenten | Planning

	Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
	Opzetten werkwijze CAF-11	23 maart	9 april	✓	
	Uitvoeren CAF-11 pilot	9 april	22 mei		Pilot afgerond en geevalueerd, actie brieven uitsturen staat nog open (brieven liggen nog ter goedkeuring). Verwacht 19 juni af te ronden
☆	Opschalen CAF-11 pilot naar overige betrokken gemeenten	29 juni	*31 aug (schatting)*		VNG geeft aan hiervoor akkoord te willen hebben van het bestuurlijk overleg van 6 juli. Uitrol zal stapsgewijs starten aan de hand van beschikbare contactpersonen vanuit de gemeenten. Met de 13 gemeenten uit het Bestuurlijk Overleg is gestart, de rest volgt na 6 juli.
☆	PvA uitrol andere doelgroepen	14 april	6 juli		Samen met de VNG is gewerkt aan een plan van aanpak, dit wordt aangeboden op het bestuurlijk overleg van 6 juli.
☆	Uitrol andere doelgroepen	6 juli	*31 dec (schatting)*		Uitrol gebaseerd op goedgekeurde plan van aanpak van het bestuurlijk overleg van 6 juli
☆	Voortgang wetswijziging gegevensdeling	1 juni	*?*		Potentieel van wetswijziging voor het delen van gegevens wordt onderzocht. Op 7 juli is een afspraak met FJZ, SZW en BZK om te kijken naar het vervolg (waarbij SZW in de lead heeft)

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: G

Burgerinteractie en commissies | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Burgerinteractie				
Uitwerken persona's en service blueprint (burger- en medewerker-reis)	21 maart	1 juni	✓	Burgerreis voor CAF-11, CAF-11 vergelijkbaar, CAF-overig, Hardheid en Zelfmelders reeds voltooid. KLAAR
Ontwerpen interactie concepten	10 april	1 juni	✓	KLAAR; 'interactiecatalogus, eerst langs ouderpanel, daarna SCT
Ontwerp loket	23 maart	1 juni		Wordt verder uitgewerkt n.a.v. input vanuit het SCT om vervolgens voor te leggen aan het ouderpanel. Bij de tweede ouderpanel wordt het besproken
Installeren commissies				
Opstellen instellingsbesluiten BAC[1], CWS[2] , CvW[3]	23 maart	27 mei		Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF-11). Het cluster streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten ter akkoord voor te leggen aan het SCT waarna ze naar de MR van 20 mei kunnen. Nieuwe streefdatum voor publicatie is 27 mei (was: 6 mei). Afhankelijkheid: Enkele termen in de instellingsbesluiten zijn afhankelijk van de Spoedwet. Mits de wet geen vertraging oploopt in de RvS kan deze met het volledige instellingsbesluit naar de Kamer op 26 mei. Vervolgens kan het besluit gepubliceerd worden op 27 mei
Bemensing BAC[1], CWS[2], CvW[3]	6 april	14 mei		Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF-11). Leden goedgekeurd door SCT op 23/4. Beoogde leden worden nu gevraagd.

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

1. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade ;
3. Commissie van Wijzen

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: [redacted] H

Crisisbureau | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Doorlopende activiteiten				
Ondersteunen van SCT overleggen	Doorlopend			Samenstellen van SCT materiaal, beheren van agenda, opstellen actie- en besluitenlijst en terugkoppeling van SCT overleggen naar crisisorganisatie
Coördinatie van de crisisorganisatie	Doorlopend			Ophalen van sturingsinformatie en bewaken van afhankelijkheden
Ondersteuning Bestuurlijke Adviesraad	Doorlopend			Aanleveren inhoudelijke stukken en aangeven als er iets naar de Bestuurlijke Adviesraad toe moet. BOA onderhoudt het contact met de Bestuurlijke Adviesraad
Voortgang ouderpanel	Doorlopend			3e ouderpanel is geweest op 24 juni 2020, met de Stas als gast. De volgende bijeenkomst is gepland op 8 juli 2020. [redacted] gespreksleider Kindpanel is dan te gast.
Ad hoc activiteiten				
Bemensen crisisbureau	1 maart	14 mei		Crisisbureau bemenst: [redacted]
Inrichten ouderpanel	1 maart	1 juni	✓	Ouderpanel is sinds 27 mei 2020 al drie keer bijeen geweest.
Inrichten kindpanel	1 maart	ntb		Voorzitter [redacted] na de zomervakantie eerste kindpanel.
Sessies crisisbureau KOT	Va. Juni - doorlopend			Op verzoek van het SCT worden er verdiepingsessies georganiseerd tbv de diverse clusters. Eerste heisessie is gepland op vrijdag 26 juni 2020.

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | ✓ Afgerond

Toeslagen
Belastingdienst

B. Communicatiekalender

Toeslagen
Belastingdienst

Planning communicatie naar ouders

disclaimer: planning is afhankelijk van tijdstip initiatie, goedkeuringsproces en inhoud

	29 juni-3 juli	6-10 juli	13-17 juli
Ouders – Dossier opvragers	Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen	Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen	Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen
Ouders – CAF-11	- burgers worden in het kader van de pilot met de gemeenten gebeld, start is voorzien vanaf 30 juni		
Ouders – Vergelijkbaar CAF-11	30 juni: animatie in nieuwe projectsite		- Uitbetalen eerste 100 ouders nav herstel (juli)
Ouders – Hardheid	30 juni: animatie in nieuwe projectsite	- 7 juli: video uitleg hardheidsregeling - Na 8 juli: brief zelfmelders hardheid	- Hardheidsregeling van kracht (datum ntb)
Ouders – O/GS		Burger ontvangt persoonlijke betalingsregeling (juli: loopt enkele weken door)	
Ouders – Alle groepen	29 juni: brief + uitnodiging webinar ouders Broodfabriek en terugblik/tijdslijn nieuwe website 30 juni: communicatie rondom nieuwe projectsite (o.a. video STAS, stakeholders, SZW, nieuwsbericht) - 30 juni: Nieuwe projectsite toeslagen.nl/herstel (intern nieuwsbericht) - 1 juli: 1:1 gesprekken STAS in Zwolle	- 8 juli: webinar voor ouders Broodfabriek + ouders met persoonlijk zaakbehandelaar - 14 juli: video testimonial met ouder	

Brief naar ouders | Telefonisch contact ouders | Website/socials | Brief naar TK | Politiek overleg | Media | Overig overleg

Toeslagen
Belastingdienst

Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

	29 juni-3 juli	6-10 juli	13-17 juli
Politiek en media	29 juni: voortgangsrapportage hersteloperatie naar TK (en terugblik jan-juni voor ouders) - 30 juni: behandeling hardheidsregeling EK (mogelijk stemmingen 30/6 of 7/7)	- 8 juli: webinar voor ouders Broodfabriek - 9 juli: webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen	
Stakeholders		- webinar gemeenten (eerste week van augustus?) - 9 juli: webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen	
Intern	- Visual tijdslijn januari - juni (brief en nieuwe website)		- 15 juli: nieuwsbrief Crisisbureau

→ antwoorden op vragen
→ POV brief

Brief naar ouders | Telefonisch contact ouders | Website/socials | Brief naar TK | Politiek overleg | Media | Overig overleg

Toeslagen
Belastingdienst

Planning lange termijn communicatie naar ouders

disclaimer: planning is afhankelijk van tijdstip initiatie, goedkeuringsproces en inhoud

Datum nader te bepalen tot en met augustus



Ouders

Dossier opvragers	- Onderzoek naar zoekgeraakte dossiers (na de zomer)
CAF-11	
Vergelijkbaar CAF-11	Communicatie schrijnende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep - Sessie van de stas met gedupeerde ouders in [ ] (Kinderopvangorganisatie [ ] Ouderbrieven
Hardheid	- Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar Bestaande zelfmelders: verzoek om aanleveren additionele informatie (indien nodig) Animatie proces hardheid – proceskaart/stappenplan (datum ntb) - Uitkomst herstel (zelfmelders) - Uitkomst herstel (overgehevelde ouders)
O/GS	- Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (datum ntb) Ouderbrieven (juni) Communicatie O/GS via lopende communicatie naar deze doelgroep (datum ntb)
Alle groepen	- Structureel inrichten proces/communicatie schrijnende gevallen (datum ntb) Video training persoonlijk zaakbehandelaar (juli) Video vz. Commissies (juli/augustus) - Video pilot beeldbellen persoonlijk zaakbehandelaars - Nieuwsbericht kick-off kindpanel (datum ntb) - Video kindpanel - Webinar voor ouders 'bijpraten', juli en augustus

Brief naar ouders | Telefonisch contact ouders | Website & socials | Brief naar TK | Politiek overleg | Media | Overig overleg

Toeslagen
Belastingdienst

Planning lange termijn communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

Datum nader te bepalen tot en met augustus

Politiek en media	- Rapport Autoriteit Persoonsgegevens over etnisch profileren en kabinetsreactie - Kabinetsinzet aanpassing Toeslagenstelsel - Onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirekt naar vermiste stukken (aug?) - Traject OM onderzoek ambtsmisdrijven
Stakeholders	- Informeren overige gemeenten via VNG (ledenbrief), Accountmanagement, relatiebeheer (netwerk), via de reguliere kanalen/middelen van de gemeenten en via de gemeentelijke samenwerkingsverbanden (juni) - Artikeltje in nieuwsbrief maatschappelijk dienstverleners (juni) - Informeren Gemeentelijke kredietbank, wijkteams, armoederegisseurs en overige gemeentelijke onderdelen/ketenpartners - Uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart - Uitrol in overige 32 gemeenten - Vervolg op webinar wetgeving dat gericht is op de uitvoering (medio augustus)
Intern	- Plan van aanpak ontvlechting Belastingdienst - Interne onderzoeken naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet (datum ntb) - Onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen (datum ntb) - Onderzoek naar de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen (datum ntb)

Brief naar ouders | Telefonisch contact ouders | Website/socials | Brief naar TK | Politiek overleg | Media | Overig overleg

Toeslagen
Belastingdienst

C. Risico-log

update?

Nieuw risico ten opzichte van vorige week

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (I/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status
#1 **Instelling van ouderpanel eind mei vertraagt mogelijk de uitvoering**	• Voor een aantal onderwerpen is geopperd om deze eerst langs het ouderpanel te halen, alvorens actie te ondernemen (bijv. burgerreis OGS) • Het ouderpanel wordt nu vormgegeven en zal op zijn vroegst eind mei voor het eerst stukken inhoudelijk kunnen behandeling	• Het crisisbureau maakt een overzicht met onderwerpen die besproken moeten worden in het ouderpanel en kijkt naar risico's voor de tijdslijnen van de uitvoering, ter agendering in het SCT van 20 mei	
#2 **Nog geen overboekingen na 2021**, door ontbreken van PvA	• Overboeking van middelen voor 2022 en 2023 zijn tevens afhankelijk van een nog op te stellen PvA, dat ook naar de Kamer zal worden verzonden, en afspraken met ketenpartners over benutting van de voor hen vrijgemaakte financiële middelen • Hierdoor zal het aangaan van meerjarige verplichtingen mogelijk een probleem worden	• Control Herstel en C&F maken afspraken met de ketenpartners over hoe de middelen worden ingezet, welke resultaten ermee geacht behaald te worden en hoe Toeslagen over de realisatie hiervan wordt geïnformeerd	
#3 **Mogelijk vertraging in de vrijgave van financiële middelen**, door ontbreken van een P*Q-onderbouwing	• Er is nog geen goede onderbouwing van de raming voor Toeslagen 2 (Herstel), zowel ten aanzien van de apparaatsuitgaven als ten aanzien van de programma-uitgaven. • Vrijgave van de middelen door FEZ voor 2020 en 2021 is afhankelijk gesteld van een P*Q-onderbouwing • Er is al wel €25M vrijgegeven om activiteiten in 2020 te financieren	• Control Herstel, in samenwerking met C&F, komt z.s.m. met een onderbouwde raming van zowel apparaats- als programma uitgaven. De inschatting is dat er eind mei een afgestemde raming ligt	
#4 **Tijdslijnen voor bemensen commissies erg kort**, waardoor kleine uitloop kan resulteren in niet tijdige behandeling van eventuele bezwaren	• Initieel stond de publicatie van het instellingsbesluit van de Cie van Wijzen, Cie schadevergoeding en Bezwaarschriftenadviescommissie gepland voor 6 mei • Door vertraging bij de bemensing van de commissies is publicatie uitgesteld • De instellingsbesluiten commissies zijn gepubliceerd	• Cluster Commissies streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten voor akkoord voor te leggen aan het SCT, zodat het 20 mei naar de MR kan, waarna de besluiten gepubliceerd kunnen worden op 27 mei	

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (II/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#5 **Prioriteit geven aan de benodigde IV-ondersteuning binnen de diverse ketens** voor het kunnen starten met de uitvoering cq behandeling van de diverse processen **per 1 juni en later zodra de vertaling van wet naar uitvoering duidelijk is**	• De IV-ondersteuning voor de werkzaamheden CAF-vergelijkbaar zijn in juni gereed en geïmplementeerd, de eerste dossier worden nadrukkelijk gemonitord in de proefmaand juni • De IV-ondersteuning mbt hardheid stelsel zal later opgeleverd worden • De wens "uploaden documenten door burgers" wordt gestart, streven is realisatie per 1 jan 2021	• Monitoren van de realisatie irt benodigde IV-ondersteuning voor de werkprocessen, zodanig dat de voortgang niet wordt verstoord. • Binnen de keten Interactie dient prioriteit gegeven te worden aan de wens "uploaden"		
#6 **Verzoeken om vergoeding werkelijke schade kunnen pas vanaf begin juni behandeld worden, wat mogelijk ervaren wordt als lange wachttijd voor gedupeerden** doordat regeling nog niet gereed is voor begin juni	• Definitieve beschikking CAF-11 populatie zijn 26 en 27 maart verstuurd. Gedupeerden die een verzoek tot vergoeding van werkelijke schade hebben ingediend zijn geïnformeerd dat ze een onafhankelijke externe commissie naar hun verzoek gaat kijken (zonder indicatieve datum) • Commissie voor werkelijke schade wordt later dan gepland ingesteld. Start begin juni.	• Nadrukkelijk monitoren wat de formele consequenties zijn van de vertraging mbt publicatie beleidsbesluit en de instelling van de commissies en de start van de CIE's		BAC en CIE werkelijke schade zijn gestart, behandeling start in juli en mogelijk pas na de zomer de resultaten bekend
#7 **Planning cluster O/GS onder druk** door voorstel persoonlijke benadering gedupeerden en integrale behandeling van de burger	• Vanuit het SCT is het verzoek gekomen om de OGS populatie telefonisch te benaderen, alvorens een brief te sturen. Dit kan mogelijk lang duren omdat hiervoor capaciteit moet worden vrijgemaakt. Daarnaast zijn niet alle telefoonnummers direct beschikbaar • OGS populatie kan zichzelf mogelijk melden voor herstel i.h.k.v. Hardheid of CAF-overig, waardoor er voor integrale behandeling gewacht moet worden met het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling	• Cluster O/GS maakt plan van aanpak en stemt behandeling van de burgers af met overige relevante clusters (Hardheid, CAF-overig, etc.)		

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (III/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#8 **Mogelijk gedupeerden door etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken nu nog geen plek in herstel**	• Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomsten van het AP onderzoek naar etnisch profileren • Het onderzoek naar kwijtgeraakte stukken moet nog starten	• Nog te bepalen met UHT en BHT • Momenteel geen capaciteit om scenario's uit te werken.		
#9 **Bemensing UHT niet op tijd gereed** waardoor hersteloperatie mogelijk vertraging oploopt en daarmee ook de wachttijden voor gedupeerden	• UHT moet op korte termijn opschalen naar ~250-500 FTE • Er zijn 115 FTE inzetbaar in de herstelteams, ruim 162 zitten in de laatste fase van opleiding/scholing. • 45 inhuurkrachten zijn in mei gestart • 180 aanmeldingen n.a.v. webinar, deel van de ingeleende medewerkers zijn reeds inzetbaar, ander deel worden opgeleid/geschoold	• [UHT] Indien bovenstaande acties onvoldoende zijn, worden mensen aangewezen uit MKB/Particulieren om het UHT verder te bemensen • [UHT] indien vrijwillig cq aanwijzen binnen de BD niet tot de gewenste aantallen leiden, dan worden de marktpartijen gevraagd meer capaciteit te leveren. Reeds besproken met de marktpartijen dat dit tot een mogelijkheid behoort		Maandelijks wordt de voortgang geagendeerd
#10 **UHT nog niet geformaliseerd als organisatie-onderdeel, mandaten nog niet officieel toegekend**	• Tijdelijke cq onder mandaten voor [redacted] zijn inmiddels rond • **Er is nog geen formeel organisatiebesluit voor UHT cs [redacted] waardoor de [redacted] de formele besluiten**/beschikkingen niet mag ondertekenen ivm ontbreken mandaat • Hierdoor is het niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen aangaande overzicht van FTE en budget • ~~Een stuurgroep olv [redacted] ziet toe op de totale formalisering van de inrichting MinFin~~ [redacted]	• [redacted] **zal nog tijdelijk de besluiten /beschikkingen dienen te ondertekenen** • **Cd O&P ism Cd FJZ beoordelen welke mandaten nodig zijn voor UHT om zelfstandig te kunnen opereren.**		Onderzoek loopt welke mandaten de afdelingshoofden en teamleiders UHT hebben.

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (IV/V)

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#11 Uitwerking van uitvoeringsprocessen en beleidsbesluiten voor de verschillende groepen gebeurt parallel waardoor het risico bestaat dat **burgers niet integraal behandeld worden en zich bijvoorbeeld tweemaal moeten melden**	• Uitgangspunt is dat burgers zich maar eenmaal hoeven te melden om vervolgens in alle relevante casussen meegenomen te worden • Cluster burgerinteractie heeft een integrale burgerflow opgesteld deze zal ter advies worden voorgelegd aan het ouderpanel	• [Burgerinteractie] Integrale burgerflow moet na voltooiing nog getoetst worden in het Ouderpanel		
#12 **Ontoereikende uitvoerende capaciteit voor communicatie**, waardoor er niet snel naar gedupeerden gecommuniceerd kan worden	• Brieven sturen is een tijdrovend proces (~2 weken voor 10k brieven) • Er zijn reeds extra personen aangenomen bij crisiscommunicatie	• [Crisiscommunicatie en UHT] Uitzetten capaciteitsvraag bij Handhavingsregie 2		Op dit moment geen capaciteitsprobleem, maar dit kan er wel komen als aantal brieven toeneemt
#13 **Project Interne Reflectie nog niet gestart**	• De Interne Reflectie moet nog starten • Aanbesteding is inmiddels uitgezet in de Rijksmantel	• [redacted]Uitvraag voor project uitgezet in Rijksmantel		Update geagendeerd in SCT van 28/05
#14 Er is een **stuwmeer aan dossier aanvragers ontstaan met reeds >400 dossiers buiten de wettelijke termijn van 12 weken**	• Door de grote hoeveelheid werk om dossiers samen te stellen is het onmogelijk om dit te doen binnen de wettelijke termijn • UHT heeft een versneld proces opgesteld, waarbij een persoonlijk gesprek met de aanvrager centraal staat	• Per 20 april start UHT met een pilot van het vernieuwde proces • De resultaten van de pilot zijn 25 mei teruggekoppeld aan de NO • 28 mei is gestart met het bellen van alle overige ouders nav de verzonden brief eind april/begin mei		Nieuwe werkwijze loopt voorspoedig, tussenrapportage volgt begin juli.

NB. UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen; BHT: Beleid Herstel Toeslagen

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (V/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#15 **Deskundigheid van oude IT-systemen is spaarzaam aanwezig**	• Slechts handvol mensen hebben kennis van het IT-systeem gebruikt voor 2011 • Beperkt aantal mensen die informatie-aanvragen kunnen behandelen en mutaties kunnen uitvoeren	• [BHT] Noodzaak, mogelijkheden en impact om casussen van voor 2011 te herzien moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		Actieplan afhankelijk van uitkomst uitvoeringstoets
#16 Handmatig herstel in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) kan **fouten veroorzaken in de berekening van toekomstige toeslagen**	• In het verleden zijn er gevallen geweest waarin handmatige mutaties in TVS in het kader van herstel fouten hebben veroorzaakt in de berekening van toekomstige toeslagen	• [BHT] Het procesontwerp moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		
#17 **Gedupeerden raken mogelijk tussen wal en schip** door onduidelijkheid over overdrachtsmoment herstel- & lopende organisatie	• Er is nog geen afstemming over wanneer burgers worden overgedragen van hersteloperatie naar lopende org • Het uitvoeringsbeleid moet hier deels richting aan gaan geven	• [UHT] In het ontwerp van de klantreis expliciteren hoe en wanneer overdracht tussen UHT en lopende organisatie plaatsvindt		Wordt meegenomen in het ontwerp van de klantreis
#18 **Gelimiteerde bandbreedte DF&A** om aan alle informatie aanvragen met betrekking tot herstel te voldoen	• DF&A zit op dit moment aan limiet om alle informatieaanvragen te voldoen • Capaciteitstekorten bij DF&A zijn te verwachten als de hersteloperatie wordt opgeschaald	• [UHT] Benodigde capaciteit DF&A door UHT wordt in kaart gebracht in de uitwerking van de herstelprocessen, en vervolgens besproken met DF&A		Op dit moment geen capaciteitsprobleem door herstel, escalatie zodra capaciteit onvoldoende is
#19 **Versterking UHT zowel in bemensing als facilitering en bij het uitwerken van beleid naar uitvoering binnen de processen**	• Inrichting en operatie loopt samen op waardoor medewerkers zowel volledig ingezet moeten worden bij het inrichten van UHT én dezelfde medewerkers ook volledig ingezet moeten worden in de operatie	• Versterking UHT in de breedte, betreffende posities dubbel uitvoeren		Versterking gevraagd via DG-Toeslagen

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's te adresseren in de reguliere lijn

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Mogelijke implicaties voor de hersteloperatie
Hersteloperatie teert in op capaciteit in de reguliere organisatie waardoor **continuïteit van de lopende operatie niet is geborgd**	• De hersteloperatie kannibaliseert nu nog alle delen van de reguliere organisatie • In combinatie met een hoog ziekteverzuim (door structurele overvraging organisatie), neemt productie in lopende operatie af. Ter illustratie, slechts 60% van de bezwaren kunnen nog maar op tijd worden behandeld	• [Lopende operatie] Plan om organisatie op te schalen wordt uitgevoerd; significante verbetering wordt pas verwacht als de hersteloperatie formeel is afgesplitst en de laatste tranche uittreders onder oude vertrekregeling is afgerond (September 2020)	• Ontevreden of niet-geholpen burgers kan opnieuw slecht afstralen op Toeslagen en daardoor vertrouwen van publiek schaden
Afspraken over het delen van data tussen lopende organisatie en DF&A zijn niet toereikend	• Toeslagen kan sommige data niet opvragen van DF&A doordat onderlinge afspraken niet toereikend zijn (bijv. inzage in BSN-nummers om groepen af te bakenen of inzage in de status betalingen zodat deze kunnen worden laten zien op het burgerportaal)	• [Lopende organisatie en DF&A] Voortzetten discussies over onderlinge afspraken; escalatie indien nodig	• Geen significante implicaties
Eigenaar van Vernieuwing Dienstverlening nog niet nog niet full-time beschikbaar	• [redacted] drijft Vernieuwing Dienstverlening; echter er is nog geen vervanger voor haar huidige werkzaamheden • Hierdoor loopt Vernieuwing Dienstverlening mogelijk vertraging op	• [Lopende organisatie] Werven en selecteren van vervanger [redacted] op de korte termijn	• Geen significante implicaties voor de hersteloperatie; wel voor het verbeteren van de dienstverlening in het algemeen
Onvolkomenheden in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) niet uitgesloten, waardoor er mogelijk nieuwe fouten naar boven kunnen komen	• Onvolkomenheden in het TVS bij bijv. KGB en huurtoeslag zijn reeds hersteld • Naar aanleiding hiervan is er een 21-puntenlijst opgesteld met vermoede onvolkomenheden. Deze lijst ligt bij Vaktechniek/FJZ ter review	• [Vaktechniek/FJZ] Reviewen van 21-puntenlijst en oplossen van vermoedde problemen; aankaarten van benodigde herstelwerkzaamheden als nodig • [Lopende organisatie] Bepalen hoe eventuele onvolkomenheden in de toekomst tijdig kunnen worden gesignaleerd of voorkomen	• Mogelijke onvolkomenheden en reguliere herstelwerkzaamheden kunnen de hersteloperatie kinderopvangtoeslag raken; ook kunnen nieuwe fouten aan het licht komen en daarmee vertrouwen van publiek schaden

Toeslagen
Belastingdienst

D. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Afhandeling verzoeken persoonlijk dossiers

Per 1 juli	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	**750 (+12)**	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	
# aantal dossier in pilot nieuwe werkwijze	**249 (+10)**	
Totaal uitstaand	**709 (+12**	
• Waarvan uit planning	**550 (+20)**	

actieplan?

✓ Afgerond | Volgens planning | Vraagt monitoring | (Urgente) actie nodig | (Nog) geen planning beschikbaar | X Risico in risico-log

*, Alle dubbele meldingen van de verzoeken persoonlijk dossier zijn verwijderd van de dossier-aanvragen

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Uitvoering herstelloperatie

Per 1 juli

Populaties[1]	CAF-11	CAF vergelijkbaar[2]	Zelfmelders incl CAF niet vergelijkbaar[3]	O/GS
# geregistreerd	**309**	**1237(+25)**	**6518 (+146)**	**8.514**
# herbeoordeeld	309 ✓	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*
# vooraankondiging verstuurd	309 ✓			
# definitieve beschikking opgemaakt	309 ✓			
# definitieve beschikking gecommuniceerd	304[5] ✓			
# nabetaling afgerond	222[6] ✓			
# bezwaren binnen bezwaartermijn[7]	57 ●			
# bezwaren buiten bezwaartermijn[7]	0 ●			
Totaal afgerond[8]	**0** ●			
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	**82** X			
In beroep-/bezwaarprocedure	**0** ●			

✓ Afgerond ● Volgens planning ● Vraagt monitoring ● (Urgente) actie nodig ● (Nog) geen planning beschikbaar X Risico in risico-log

1. Er bestaat overlap tussen de populaties; 2. Burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-vergelijkbaar eind mei verzonden 3. Unieke zelfmelders, inclusief zelfmelders van BOinK en Zwartboek en de burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-niet-vergelijkbaar; 4. Betreft Burgers die vallen onder reikwijdte van uitspraken van de Raad van State van oktober 2019; 5. Van 5 burgers is het adres niet bekend; vertrokken onbekend waarheen, waardoor de beschikking niet is verstuurd; 6. Niet alle burgers hebben een nabetaling ontvangen, het betreft degene waarvoor de proceskosten zijn vergoed en degene waarvoor het herberekenen van de immateriële schade hoger is uitgevallen ivm de verzenddatum compensatiebeschikking; 7. Betreft de wettelijke bezwaartermijn van 8 weken om uitspraak te doen op een bezwaar; voor 30 juli 2020 8. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken.

Wat geen we dan?

Toeslagen
Belastingdienst

Maandrapportage Serviceteam gedupeerden KOT – MEI 2020 I/II

Doelstelling	KPI	Norm	Realisatie deze maand		Realisatie t/m deze maand		Opmerkingen
Empathischte woord staan	Er is geen minimum of maximum aan de gesprekstijd (AHT, je doet wat nodig is)	-	672	☺	648	☺	Een gesprek duurde in mei gemiddeld iets meer dan 10 minuten.
Zo snel mogelijk het juiste antwoord	Burgers worden niet onnodig doorverbonden		-	-	-	-	Er wordt nog niet doorverbonden. (Binnen het serviceteam)
	Vragen worden juist beantwoord - BelastingTelefoon - LIC - Toeslagen	99%	96,3% 100% -	☹	98,4% 94% 100%	☹	Over de maand Mei is door toeslagen geen controle op kwaliteit uitgevoerd. Bij de BelastingTelefoon is bij 1 gesprek een foutief antwoord gemeten.
Laagdrempelig en goed bereikbaar	Burgers staan niet onnodig in de wacht - Wachttijd gemiddeld max 90 seconden	max 90 sec	20 sec	☺	29 sec	☺	
	- Maximale wachttijd 300 seconden	max 300 sec	219 sec	☺	Gem. 324 sec	☹	In mei is op de verstoring van 15 mei na de wachttijd altijd binnen de norm gebleven..
	- Alle bellers krijgen een medewerker aan de lijn (tenzij ze zelf de verbinding verbreken)	100%	100%	☺	100%	☺	in mei zijn 3 mensen zelf afgehaakt tijdens de welkomsttekst. Vanwege een verstoring bij telefonie zijn op 15 mei 4 mensen geweigerd.

Toeslagen
Belastingdienst

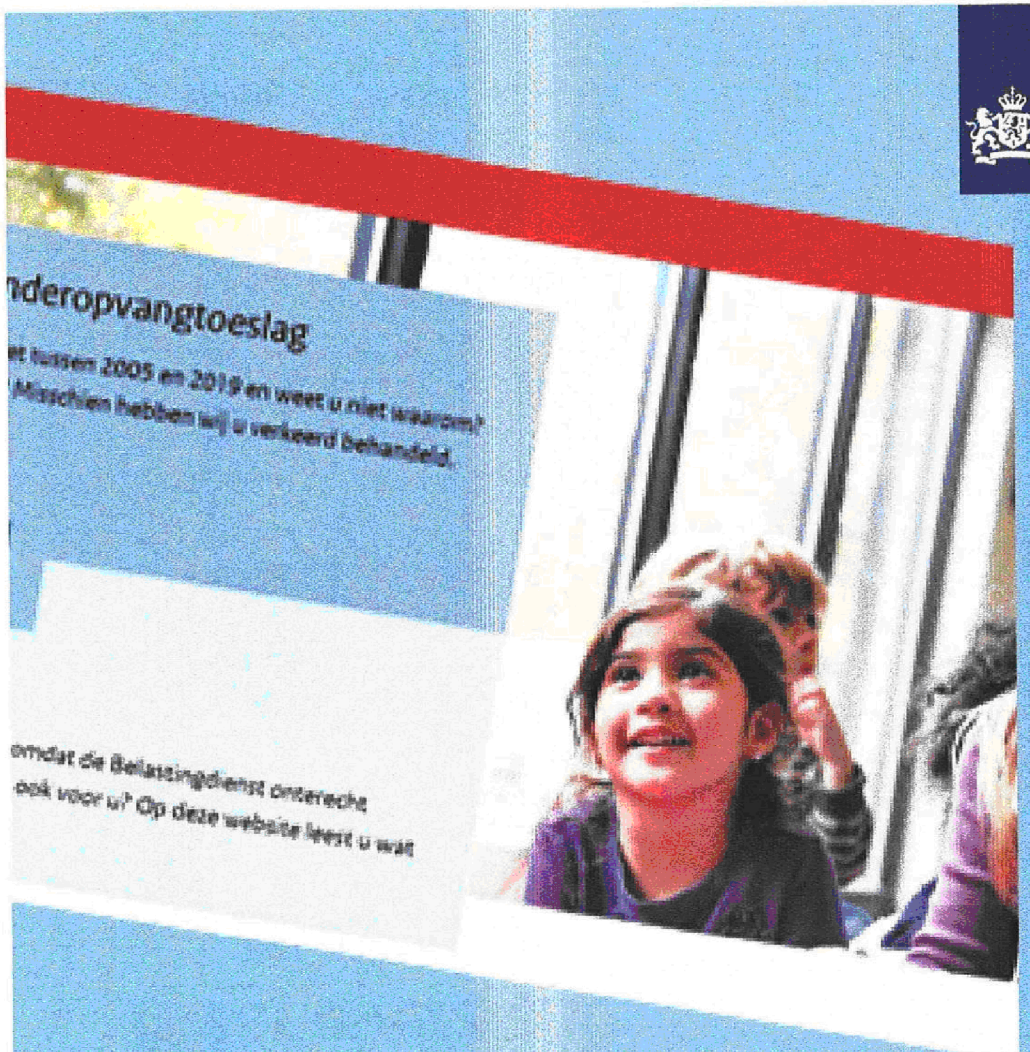
Maandrapportage Serviceteam gedupeerden KOT – MEI 2020 II/II

Doelstelling	KPI	Norm	Realisatie deze maand		Realisatie t/m deze maand		Opmerkingen
Toezeggingen die worden gedaan worden nagekomen	Gemaakte afspraken worden tijdig nagekomen - BelastingTelefoon - LIC - Toeslagen	95%	100% 97% 95,5%	☺	100% 95,9 % 96,7 %	☺	
Het is voor ouders duidelijk voor wie het nummer is en waarvoor zij terecht kunnen bij het speciale nummer	Telefoontjes komen rechtstreeks binnen bij serviceteam (niet doorverbonden)	>=70%	87%	☺	81%	☺	
	Vragen hebben betrekking op onderwerpen door serviceteam behandeld	>=70%	93,7%	☺	92,8 %	☺	
Klanttevredenheid	-Minimaal 70% van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 3 of hoger. -Maximaal 10% van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal en 1,5 of lager	>=70% <=10%	83,3% 3,3%	☺	81,7 % 5,5%	☺	In mei is, mede door de daling in het call-aanbod, het aantal ingevulde enquêtes gedaald met ruim 50%.

1911027 01178

Toeslagen
Belastingdienst

E. Nieuwe website Herstel Kinderopvangtoeslag

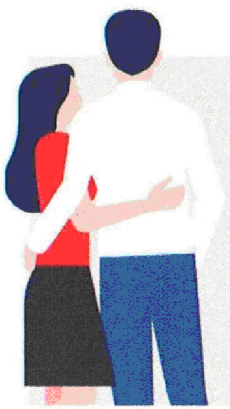


Belastingdienst

Nieuwe website Herstel kinderopvangtoeslag live!

Ter informatie SCT 6 juli 2020

Meer overzicht



Als u uw situatie al kent:

- U bent betrokken bij een CAF-11 fraudeonderzoek
- U bent betrokken bij een van de andere fraudeonderzoeken
- U hebt geen betalingsregeling gekregen
- U bent te streng behandeld
- U hebt zichzelf gemeld bij de Belastingdienst
- U valt onder de 'vangnetregeling'

Hulp nodig?

Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag

0800 - 235 83 58

Gratis - ma t/m vr 9.00-17.00 uur

Hulp van de gemeente

- Hulp en contact

Andere hulp

- Overzicht lokale hulp

Online hulp

- Bekijk de webinars

Veelbezocht

- Kinderopvangtoeslag: wat er misging
- Dit doet de Belastingdienst eraan
- Niet betalen, eerst duidelijkheid
- Ouders en deskundigen kijken mee

Websites van organisaties

- Oudervereniging BOinK
- Nationale Ombudsman
- Nationaal instituut budgetvoorlichting (Nibud)

Wat is er gebeurd?

10 jun	Debat in Tweede Kamer
9 jun	Startgesprek over kindpanel
8 jun	Regeling voor gedupeerde ouders uitgebreid

22.000
Gedupeerde ouders

5.533
Ouders die zich hebben gemeld

722
Opgevraagde dossiers

100
Uitbetalingen: Eerste 100 ouders krijgen in juli uitbetaald.

De eerste cijfers zijn positief....

Cijfers sinds livegang 30/6 tot 2/7, 12.00 uur:

- Bezoekers: 1184
- Aantal bezochte pagina's (totaal): 4765
- Beste bezochte pagina's:
  - Checklist voor ouders
  - Ouders en deskundigen kijken mee
  - Ouders die te streng zijn behandeld
  - Tijdlijn
  - Ouders in de vangnetregeling
  - Dit doet de Belastingdienst eraan
  - Contact
- Gemiddeld 4 minuten op de website
- Gemiddeld 4 acties (paginabezoek, video kijken, download)



De eerste reacties van het ouderpanel ook

- Op 24 juni hebben we de website aan het Ouderpanel voorgesteld
- De eerste reactie was positief: duidelijke tekst, overzichtelijke website
- Ook fijn dat het Ouderpanel nu een eigen webpagina heeft. Het Ouderpanel bepaalt wat op hun pagina komt
- Het Ouderpanel kijkt met belangstelling mee naar de verdere ontwikkeling van de website

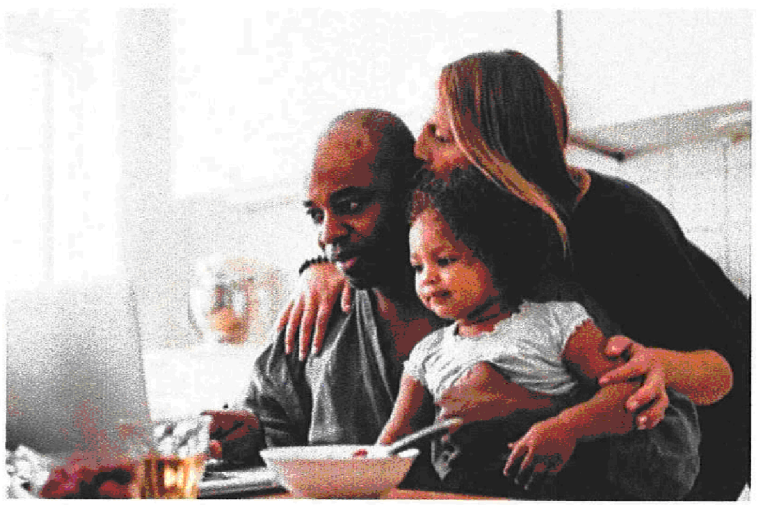
Aanwijzingen van het Ouderpanel waar we rekening mee houden:

- We willen niet worden neergezet als 'slachtoffers' maar als 'Ouders die zich inzetten voor...'
- De leden komen alleen anoniem op de website. Dus de notulen worden geanonimiseerd aangeleverd
- Het Ouderpanel heeft een korte lijn met de redactie om zaken te signaleren en om dingen op de eigen webpagina te plaatsen

Vanaf nu: verder ontwikkelen

update

De meest noodzakelijke informatie staat nu op de website.
De optimalisering en beheerafspraken volgen nu.



Wat we graag willen toevoegen:

- Persoonlijke verhalen
- Dialoog: social media
- Meer feiten & cijfers: waar staan we, hoe ver is het?
- Functionaliteit als een aanmeldformulier en banners

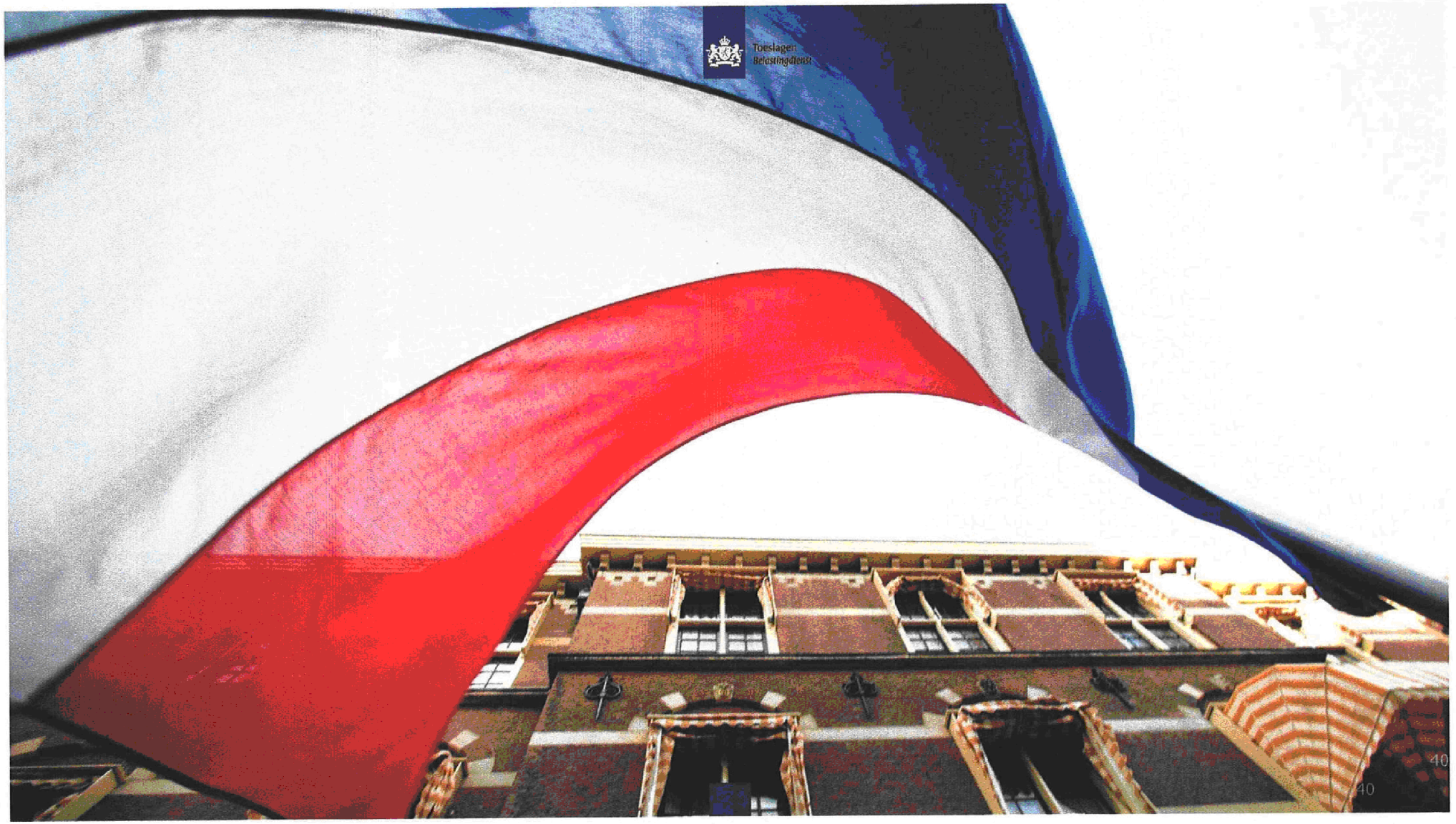
En uiteraard sluiten we steeds aan bij de meest recente ontwikkelingen en wensen.

Toeslagen
Belastingdienst

Stukken volgen
als nazending

2. Ter informatie

G. Update afsprakenlijst CAF-


Toeslagen
Belastingdienst

Geprint met Digidoc 2 op 03-07-2020, 14:17

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: [redacted] 26909 Strategisch Crisisteam 6 juli 2020
Nummer: 2020-0000014952
Algemeen taakverzoek: heden voor tas stas TD (sluit 1430)

Document: Strategisch Crisisteam 6 juli 2020 (2020-0000126909)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
[redacted] (UITVOERINGSBELEID)	03-07-2020, 12:39	[redacted] Paraferen

Laatste wijziging: [redacted]) (BOA/Advies) op 03-07-2020, 14:10