Ministerie van Financiën

DEPARTEMENTAAL VERTROUWELIJK
TER BESPREKING 10.30-11.00 UUR
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

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

Datum
3 april 2020

Notitienummer
2020-0000067699

Auteur
[redacted]

Van

Kopie aan

Bijlagen
1

notitie

Strategisch Crisisteam 6 april 2020

Leeswijzer Strategisch Crisisteam Overleg, 6 april 2020
Genodigden
Op 6 april komt het Strategisch Crisis Team (SCT) bijeen onder voorzitterschap van de [redacted]

- Samenstelling: Samenstelling [redacted] Staatssecretaris Toeslagen & Douane (STD) [redacted] crisiscommunicatie; [redacted] n [redacted]
- De volgende agendaleden ontvangen stukken, maar nemen geen deel aan het overleg: [redacted]

Agenda
In dit SCT overleg wil het crisisbureau de volgende onderwerpen agenderen:
1. **(Ter bespreking)** Status update crisisorganisatie
   - Bespreking van de belangrijkste punten van de integrale planning, risico-log, dashboard en SCT agenda (zie punt 2-7 hieronder)

2. **(Ter informatie)** Integrale planning
   - Het crisisbureau heeft een planning gemaakt vanuit het ouder-perspectief (sheet 4-5) met belangrijke mijlpalen en communicatiemomenten per doelgroep.
   - Op basis van deze planning wordt bepaald wanneer er welke communicatie gedeeld moet worden met de verschillende groepen binnen de ouderpopulaties (concept op slide 6-7). Specifieke communicatie en mijlpalen voor dit publiek wordt verder uitgewerkt met UHT en Crisiscommunicatie
   - Daarnaast bestaat er een interne planning waarin voorbereidende activiteiten zijn opgenomen (minder relevant voor oudergroepen)

3. **(Ter informatie)** Risico-log

- Nieuw opgekomen risico's of aangepaste risico's:

i. #1. Status mandaat van de [redacted]. Het gesprek hierover met de OR loopt. Maandag 6/4 wordt de benoeming van de [redacted] en [redacted] UHT afgerond

ii. #2. De pilot "benaderen burger m.b.t. inzage dossier" is nog niet gestart. De pilot is klaar om te starten, maar wacht nog op definitief akkoord vanuit SCT om te starten

iii. #3. Tweede kamer is beloofd het project Interne reflectie snel te starten en af te ronden. De aanbesteding is inmiddels uitgezet in de Rijksmantel

iv. #4. Er is een tussentijdse statusupdate van inrichting UHT besproken in het SCT van 2/4, de volgende update, met name rondom de bemensing, volgt in het SCT van 9/4

4. **(Ter informatie)** Voortgang en kwaliteitsdashboard

- De belangrijkste punten:

i. Het aantal uitstaande dossieraanvragen staat nu op 589 (+23 vs vorige week), waarvan er 393 (+24) uit de planning lopen

ii. Het aantal zelfmelders is gegroeid naar 4543 (+73)

5. **(Ter bespreking/ter informatie)** Concept agenda's komende SCT overleggen

a. Ter bespreking: Zijn de aanwezigen akkoord om het SCT overleg op Paasmaandag te verplaatsen naar dinsdag 14/4?

b. Ter informatie: De concept agenda voor aankomende donderdag:

i. Uitvoering CAF/Hardheid
   1. Doelgroepen hardheid van het toeslagenstelsel
   2. Voorgestelde processen op hoofdlijnen
   3. Prioriteringscriteria CAF en hardheid

ii. Uitwerken beleid Hardheid en CAF
   1. Kaders om te beoordelen of iemand in aanmerking komt voor herziening en reparatie
   2. Voorleggen aantal casussen aan SCT om te doorleven hoe beoordelingen precies uitgevoerd worden

iii. Status update ondersteuning door gemeenten (bijv. update oordeel AP)

iv. Voorstel voor afstemmingsproces brieven aan ouders

v. Update over bemensing UHT

vi. Plan van aanpak voor integrale behandeling van zelfmelders (n.t.b.)

Bijlagen

In de bijlage zitten drie documenten:

- SCT overleg 6 april vf: Discussiemateriaal voor het gehele overleg

1911020 01366



Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

6 april

0

Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

A. Integrale planning
B. Risico-log
C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
D. Agendering SCT komende weken
Appendix: Detailplanningen
Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Mondelinge bespreking van de belangrijkste updates mbt planning, risico-log, dashboard en agenda (zie ook oplegnotitie)

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

A. Integrale planning
B. Risico-log
C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
D. Agendering SCT komende weken
Appendix: Detailplanningen
Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

- A. Integrale planning
- B. Risico-log
- C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
- D. Agendering SCT komende weken

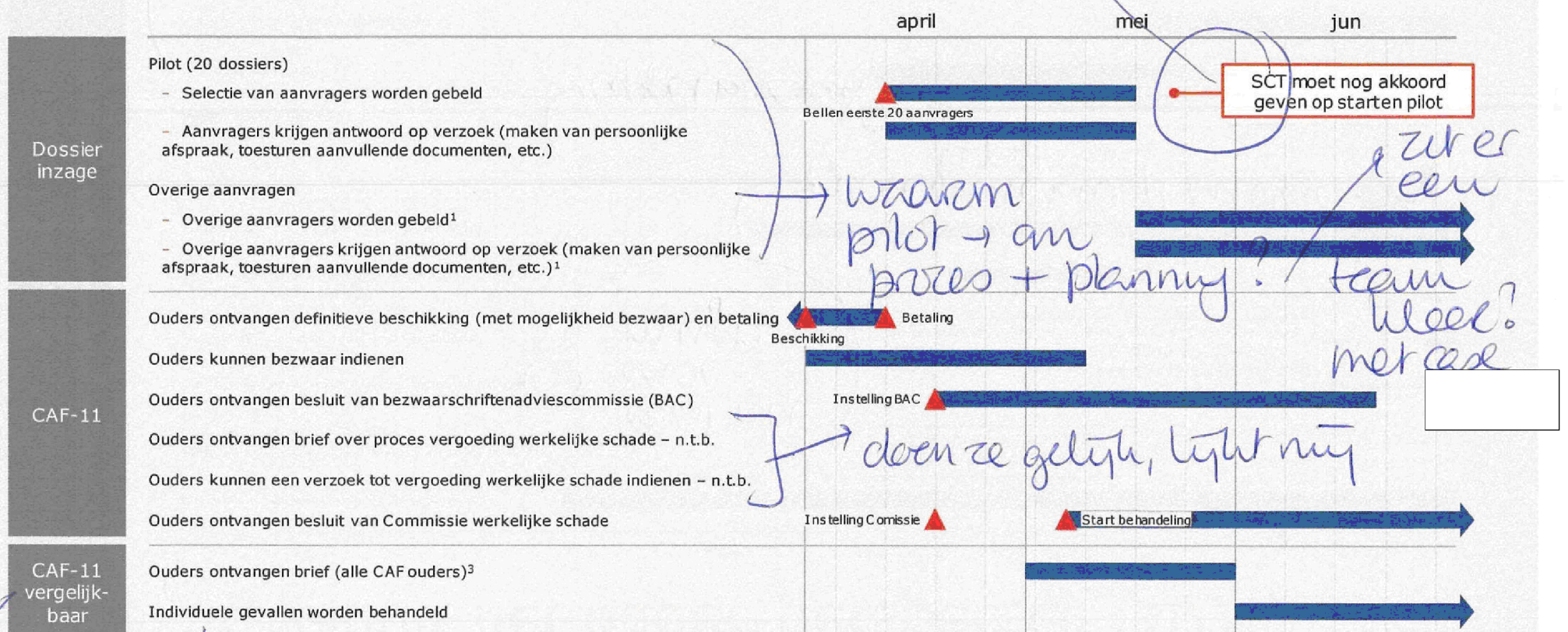
Appendix: Detailplanningen

Appendix: Reeds geadresseerde risico's

CONCEPT – ONDERHANDEN WERK
Dit wordt vrijdag nog besproken met UHT en crisiscommunicatie

Toeslagen
Belastingdienst

Planning vanuit het ouder-perspectief (I/II)



1. Als de pilot positief verloopt; 2. Dit moet wachten op beleidsbesluit, waarin het proces voor vergoeding van werkelijk schade wordt vastgelegd 3. Strekking: De CAF-zaak van de ouder is wel/niet vergelijkbaar bevonden. Indien wel, de vraag of er verder onderzoek gedaan mag worden

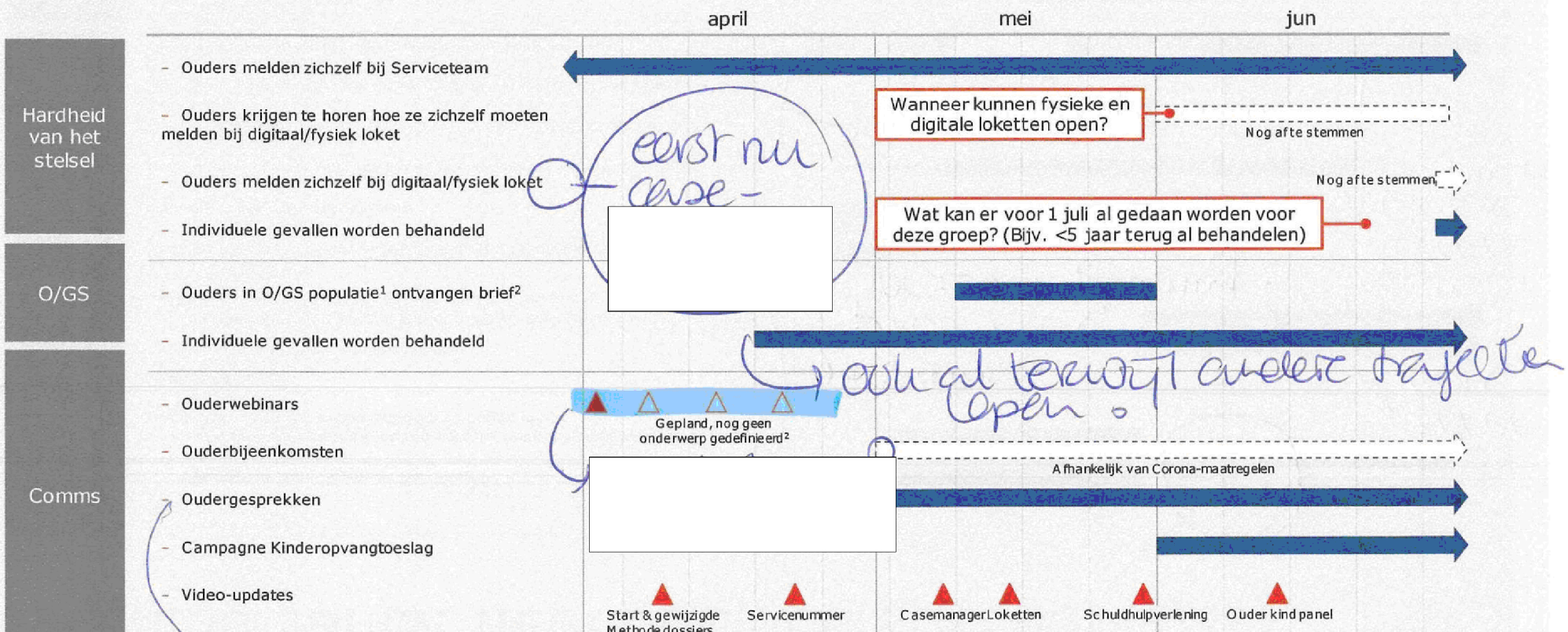
1911020

01366

CONCEPT – ONDERHANDEN WERK
Dit wordt vrijdag nog besproken met UHT en crisiscommunicatie

Toeslagen
Belastingdienst

Planning vanuit het ouder-perspectief (II/II)



1. Ouders die geen betalingsregeling hebben gekregen door de kwalificatie OG/S en nog een openstaande schuld hebben; 2. Strekking: Ouder krijgt een aanbod voor een persoonlijke betalingsregeling aan de hand van de bij ons bekende gegevens. Dit moet nog gepolst worden bij het Ouder- en kindpanel, Bestuurlijke adviesraad, Ombudsman en/of gemeenten; 3. Voor deze gevallen is enkel het verzamelbesluit Toeslagen nodig (afgerond eind april). 4. Eventueel een specifieke webinar voor mensen die betrokken zijn geweest bij casu[redacted]op 15 april

monitoring afspraken?

CONCEPT – ONDERHANDEN WERK
Dit wordt vrijdag nog besproken met UHT en crisiscommunicatie

Toeslagen
Belastingdienst

Specifieke communicatie nodig naar verschillend publiek binnen CAF-11 en CAF-overig

Specifieke communicatie en mijlpalen voor dit publiek wordt verder uitgewerkt met UHT en Crisiscommunicatie

Groep	Eerdere communicatie	Publiek
1 CAF-11	Alle CAF-11 ouders hebben een definitieve beschikking ontvangen	1A CAF-11 ouders die bezwaar aantekenen 1B CAF-11 ouders die een verzoek indienen voor vergoeding werkelijke schade of dat reeds hebben gedaan 1C CAF-11 ouders die afzien van bezwaar of verder verzoek
2 CAF-overig	Alle CAF ouders (mét en zonder openstaande schuld) hebben eerder een brief gekregen dat hun invordering is gepauzeerd	2A CAF ouders die vergelijkbaar zijn bevonden 2B CAF ouders die niet vergelijkbaar zijn bevonden 2C Zelfmelders die buiten CAF-zaken vallen maar zich wel als dusdanig hebben aangemeld

X Groep waar verdere communicatie voor nodig is

X Groep waar geen verdere communicatie voor nodig is

CONCEPT – ONDERHANDEN WERK
Dit wordt vrijdag nog besproken met UHT en crisiscommunicatie

Toeslagen
Belastingdienst

Specifieke communicatie nodig naar verschillend publiek binnen Hardheid en O/GS

Specifieke communicatie en mijlpalen voor dit publiek wordt verder uitgewerkt met UHT en Crisiscommunicatie

Groep	Eerdere communicatie	Publiek
3 Hardheid <5 jaar terug	Geen eerder communicatie - Ouders weten niet dat ze in deze groepen zitten	3A Zelfmelders 3B Ouders overgeheveld uit CAF-overig (niet-vergelijkbaar) of O/GS (alsnog betalingsregeling gekregen)
4 Hardheid >5 jaar terug	Geen eerder communicatie - Ouders weten niet dat ze in deze groepen zitten	4A Zelfmelders 4B Ouders overgeheveld uit CAF-overig (niet-vergelijkbaar) of O/GS (alsnog betalingsregeling gekregen)
5 O/GS	Geen eerder communicatie - Ouders weten niet dat ze in deze groepen zitten	5A Ouders die alsnog een betalingsregeling krijgen 5B Ouders niet alsnog een betalingsregeling krijgen omdat er sprake is van evidente fraude 5C Ouders die niet alsnog een betalingsregeling krijgen omdat ze geen openstaande schuld meer hebben[1]

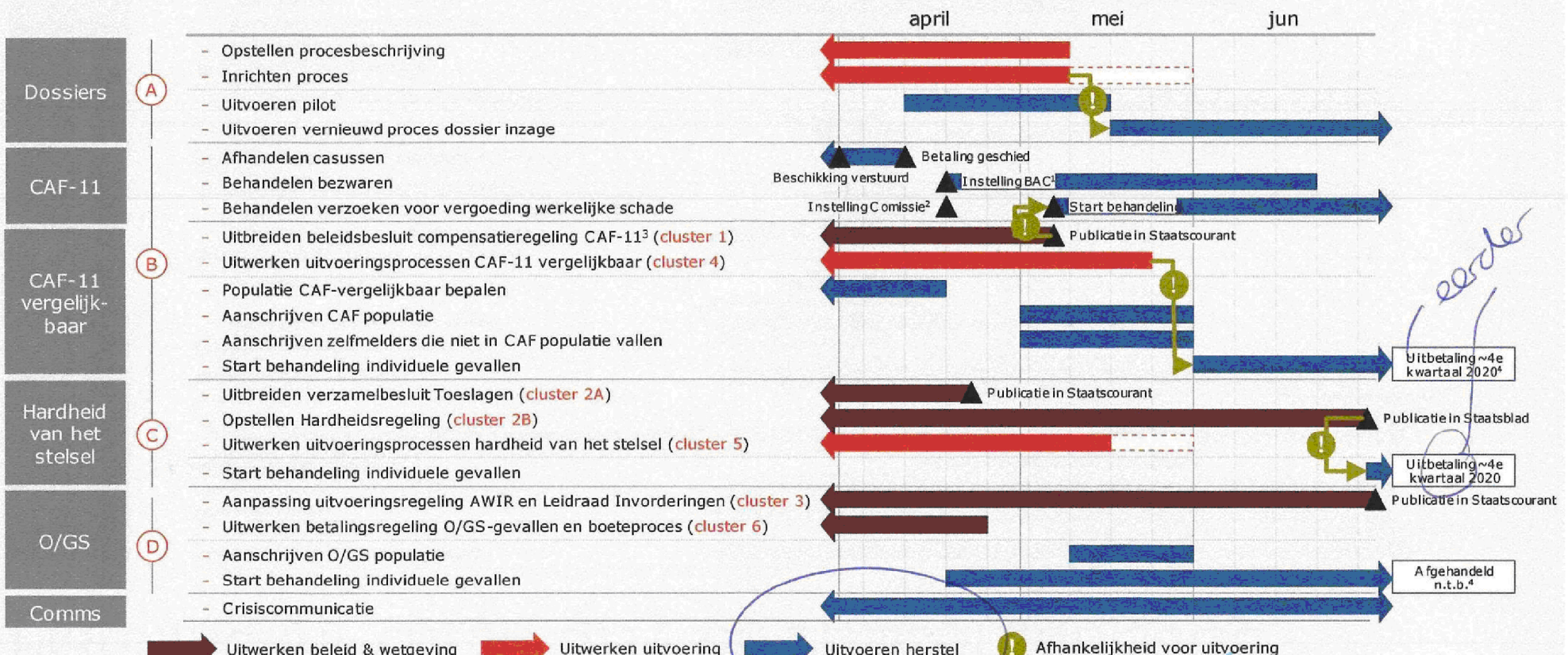
X Groep waar verdere communicatie voor nodig is

X Groep waar geen verdere communicatie voor nodig is

1. En daarmee buiten de O/GS groep vallen

Toeslagen
Belastingdienst

Planning van uitwerken en start herstelprocessen



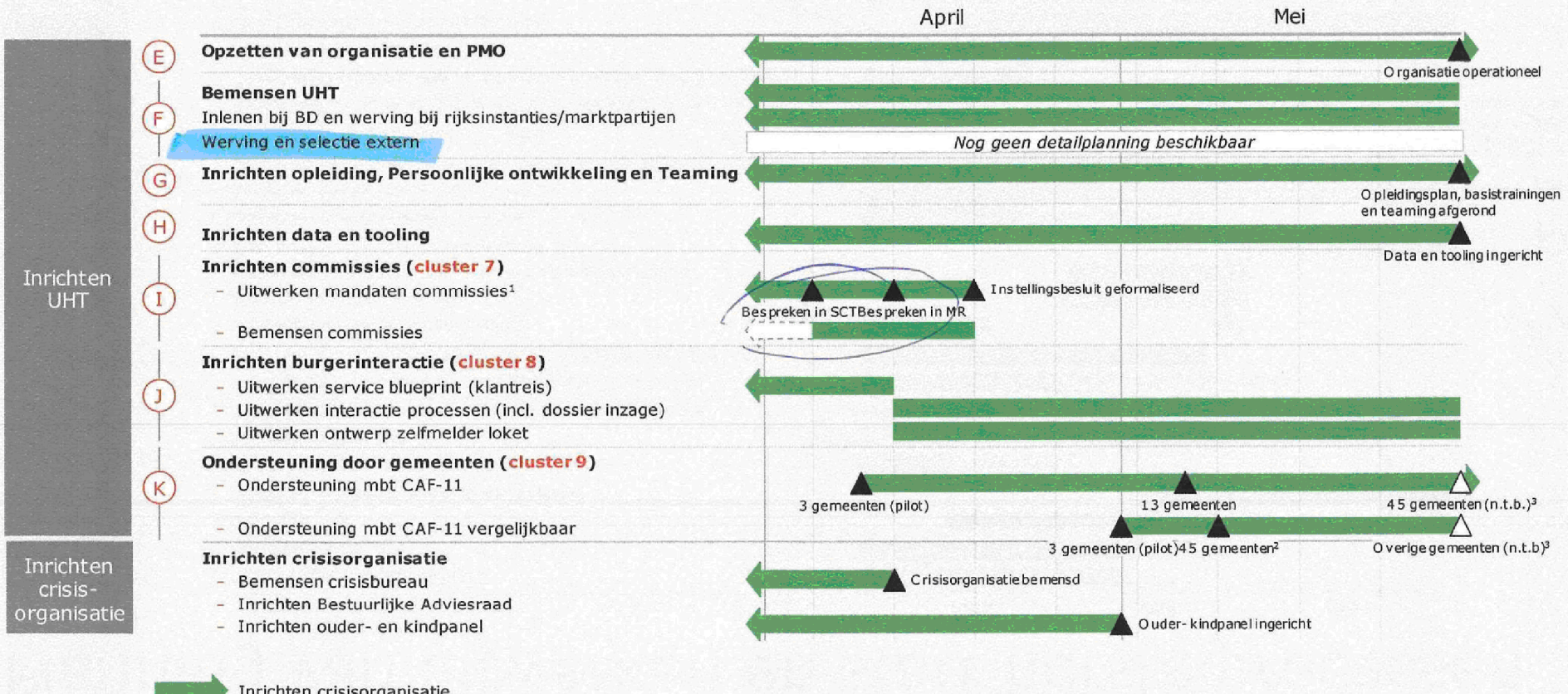
NB. Letters verwijzen naar detailplanningen in de appendix 1. Bezwaarschiftenadviescommissie; 2. Commissie met betrekking tot vergoeding werkelijke schade; 3. Beleidsbesluit moet uitgebreid worden voor CAF-11 vergelijkbaar. Voor CAF-11 wordt het proces voor vergoeding van werkelijk schade nog vastgelegd; 4. Eerste hoog-over inschatting; een definitieve inschatting kan pas gemaakt worden als de processen uitgewerkt zijn en evt. pilots voltooid zijn

1911020

01366

Toeslagen
Belastingdienst

Planning inrichten UHT en crisisorganisatie



NB. Letters verwijzen naar detailplanningen in de appendix 1. Voor de Commissie van Wijzen, Bezwaarschriftenadviescommissie, en Onafhankelijke commissie voor beoordelen verzoeken voor vergoeding werkelijke schade; 2. Dezelfde gemeenten als CAF-11 gemeenten; 3. Datum n.t.b; gemeenten moeten nog betrokken worden, vraagt opschaling van het team om die contacten te belopen

Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

A. Integrale planning
B. Risico-log
C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
D. Agendering SCT komende weken
Appendix: Detailplanningen
Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Aangepast ten opzichte van vorige week

Nieuw ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (I/IV)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#1 **Mandaat [redacted] en [redacted] nog niet geformaliseerd**	• Er is geen formeel organisatie- en mandaatbesluit, hierdoor kunnen taken niet goed worden uitgevoerd • Tevens is het niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen aangaande overzicht van FTE en budget van de crisisorganisatie • Escalatie is reeds besproken in BR	• Het gesprek hierover met de OR loopt • Maandag 6/4 wordt de benoeming van de crisismanager en [redacted] afgerond		
#2 **Pilot "benaderen burger m.b.t. inzage dossier" niet gestart**, onduidelijkheid over het startmoment van de pilot leidt tot irritatie bij de burger	• Er wordt veelvuldig gebeld door burgers m.b.t. de stand van zaken opleveren dossier • 393 verzoeken lopen uit de planning, o.b.v. de toezegging binnen 12 weken het dossier te ontvangen	• [UHT] de pilot voorbereidingen zijn afgerond, zodra een besluit wordt genomen kan worden gestart		Akkoord voor starten pilot benodigd vanuit SCT
#3 **Onduidelijkheid over status project Interne reflectie**	• De Interne Reflectie moet nog starten • Aan TK beloofd om binnen 2 maanden project Interne reflectie af te ronden • Aanbesteding is inmiddels uitgezet in de Rijksmantel	• [redacted] Aanstellen van een partij op basis van aanbesteding		

1. Ervan uitgaande van versturing beschikking ~26 maart; 2. Data betreffen data waarop het beleid/wetgeving op zijn vroegst gepubliceerd kan worden in het Staatsblad; 3. Haalbaarheid nog onzeker

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

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (II/IV)

communiceren

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#4 **Verzoeken om vergoeding werkelijke schade kunnen pas vanaf begin mei behandeld worden, wat mogelijk ervaren wordt als lange wachttijd voor gedupeerden** doordat regeling nog niet gereed is voor begin mei	• Definitieve beschikking CAF-11 populatie zijn 26 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 ook medio april ingesteld, maar kan pas besluiten nemen na afronding beleidsbesluit CAF-11 (6 mei).	• [UHT/Crisiscommunicatie] Uitwerken communicatieplan om burgers te informeren over de verwachte tijdslijn voor behandeling van verzoek voor vergoeding werkelijke schade		Comminicatieaanpak te bespreken met crisiscomms en UHT
#5 Beleidsbesluiten voor gedupeerden vooringenomenheid op ander moment gereed dan wetgeving hardheid van het stelsel, waardoor **zelfmelders ofwel tweemaal door het systeem gaan of maanden moeten wachten op duidelijkheid**	• Beleidsbesluiten voor verschillende populaties zijn niet op het zelfde moment gereed, waardoor er op verschillende momenten gestart kan worden met het afhandelen van de casussen[2]: – CAF-11/CAF-overig: 6 mei – Hardheid <5 jaar: 22 april – Hardheid 5+ jaar: 1 juli[3] – O/GS: 1 juli • Hierdoor zou de situatie kunnen ontstaan dat burger een negatieve conceptbeschikking krijgt als deel van de ene populatie (bijv. CAF-overig), maar lang moeten wachten op een andere beschikking als deel van een andere populatie (bijv. O/GS) • Een alternatief is om te wachten tot alle beleidsbesluiten definitief zijn, en casussen integraal te behandelen	• [DGFZ] Vraagt advies aan RvS over beleidsbesluit vooruitlopend op wetgeving voor hardheid stelsel • [UHT] Opties uitwerken om te starten met afhandeling van een casus zodra dit mogelijk is. Uitgangspunt is dat burgers zich maar eenmaal hoeven te melden om vervolgens in alle relevante casussen meegenomen te worden		Bespreken plan van aanpak geagendeerd in het SCT van 9/2

wel volgtydelijk

1. Ervan uitgaande van versturing beschikking ~26 maart; 2. Data betreffen data waarop het beleid/wetgeving op zijn vroegst gepubliceerd kan worden in het Staatsblad; 3. Haalbaarheid nog onzeker

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

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (III/IV)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#6 **Proces voor goedkeuring en uitvoeren communicatie gedupeerden duurt lang** en bemoeilijkt tijdige communicatie naar gedupeerden	• Het afstemmen van communicatie kost nu veel tijd door gestandaardiseerd proces van bijvoorbeeld brieven sturen via Belastingdienst, en goedkeuring van alle verschillende afdelingen • (Last-minute) aanpassingen in brieven lastig zijn door gestandaardiseerd proces	• [UHT] Voorbereiden en laten goedkeuren van een voorstel om proces te versnellen		Opties worden verder uitgewerkt, geagendeerd in het SCT van 9/4
#7 **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 werken nu ~65 FTE in de drie herstelteams • Snel opschalen is lastig in een krappe arbeidsmarkt • Aanmeldingen n.a.v. webinar ~20 FTE	• [UHT] Onderzoeken of er capaciteit is bij andere uitvoeringsinstanties Rijk en marktpartijen • [UHT] Indien bovenstaande acties onvoldoende zijn, worden mensen aangewezen uit MKB/Particulieren om het UHT verder te bemensen		Tussentijdse statusupdate van inrichting UHT besproken in het SCT van 2/4, volgende update volgt in het SCT van 9/4
#8 **Onduidelijk wanneer AP rapport klaar is en beschikbaar is voor inzage**	• Het is onduidelijk wanneer het AP rapport klaar is, of het beschikbaar is voor inzage • Het rapport concludeert mogelijk dat er sprake is geweest van etnisch profileren	• [BHT] Rekening houden met verschillende scenario's mbt conclusie AP rapport aangaande etnisch profileren		Onbekend wanneer rapport gepubliceerd wordt
#9 **De wendbaarheid van de website Toeslagen is laag**, waardoor updates lang duren en maatwerk lastig is	• De wendbaarheid van de website Toeslagen is laag en update-proces traag • Hierdoor duurt het lang om updates te maken • Tevens is het lastig om de structuur van de website aan te passen, bijvoorbeeld het uitlichten van bepaalde delen • Het risico is reeds geëscaleerd naar DGBD	• [Crisiscommunicatie] Voorstel voor SLA wordt in de escalatielijn besproken		Actieplan in werking, oplossing in afwachting van bespreken voorstel

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

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

1911020

01366

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (IV/IV)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#10 **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		Actieplan afhankelijk van uitkomst uitvoeringstoets
#11 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		Actieplan afhankelijk van uitkomst uitvoeringstoets
#12 **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
#13 **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
#14 **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)	• [UHT] Voorbereiden en laten goedkeuren van een voorstel om proces te versnellen (zie risico #1)		Actieplan in werking, communicatieplan afgestemd op de verschillende groepen gedupeerden

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

Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

A. Integrale planning
B. Risico-log
C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
D. Agendering SCT komende weken
Appendix: Detailplanningen
Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Afhandeling opgevraagde dossiers

Per 2 april	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	**630 (+23)**	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-4)	
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (+4)	
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	
Totaal uitstaand	**589 (+23)**	
• Waarvan uit planning	393 (+24)	

ombudsman

UHT wacht op goedkeuring van SCT om met een pilot te starten volgens versneld proces

Risico #2 uit risicolog

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

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 2 april

Populaties[1]	CAF-11	CAF-overig	Zelfmelders[3]	O/GS	Groep RvS[4]
# geregistreerd	**309**	**9.632** (& 1.280)[2]	**4.543 (+73)**	**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)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*
# vooraankondiging verstuurd	309 ✓				
# definitieve beschikking opgemaakt	309 ✓				
# definitieve beschikking gecommuniceerd	304[5] ✓				
# nabetaling afgerond	0 ●				
# nog binnen bezwaartermijn	0 ●				
Totaal afgerond[6]	**0** ●				
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	**78** ⊗				
In beroep-/bezwaarprocedure	**0** ●				

Risico #5 uit risicolog → probleem?

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

1. Er bestaat overlap tussen de populaties; 2. Extra 1280 gedupeerden zijn niet meegenomen in het CAF-overig totaal. Deze groep is afkomstig uit een ouder onderzoek, maar zullen mogelijk worden meegenomen in de hersteloperatie van CAF-overig; 3. Unieke zelfmelders, inclusief zelfmelders van BOinK en Zwartboek; 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. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken

Toeslagen
Belastingdienst

Kwaliteit | Uitvoering hersteloperatie

Per 2 april

Service naar burgers (twee keer per maand)	Norm	Realisatie	Status	Opmerkingen
Gemiddelde wachttijd (sec)	90 (max)	34		
Gemaakte afspraken tijdig nagekomen[1] (%)	95%	98%		
Vragen juist beantwoord[1] (%)	99%	*Eerste resultaten in maart rapportage, beschikbaar ~10 april*		
Klanttevredenheid[2]				
• Vragen naar tevredenheden beantwoord	70% (min)	*Eerste resultaten in maart rapportage, beschikbaar ~10 april*		
• Vragen naar ontevredenheid beantwoord	10% (max)			

Binnen de norm Buiten de norm Geen data beschikbaar

op agenda!

Per 30 maart

Tevredenheid van de medewerkers (wekelijks[3])	Sentiment op intranet Belastingdienst[4]
Tevredenheid onder werknemers	Positief, thuiswerken en reactie van de dienst op COVID-19 domineert de sentimentpeiling onder werknemers. Men is positief over de reactie van de Belastingdienst op de huidige situatie en voelt zich bevoorrecht thuis te kunnen werken (in tegenstelling tot andere vitale beroepen). Men is positief over de getoonde daadkrachten inventiviteit en hoopt deze vast kan worden gehouden na de coronacrisis.

1. Alleen toeslagen; 2. Klanttevredenheid word gemeten op een 5-punts schaal, tevreden is wanneer de klant een >3 scoort, ontevreden is een <1.5; 3. Bron: Weekrapport Corporate Online Kanalen, beschikbaar op maandag; 4. Analyse uitsluitend beschikbaar voor de belastingdienst als geheel

mooi

Publieke perceptie | Sentiment over Toeslagen-crisis in de media

Per 2 april

oud!

Algemene tendens in de media

Net als vorige week heeft COVID-19 ook deze week met name het nieuws gedomineerd. Er is één kritisch onderzoek door RTL Nieuws en Trouw gepubliceerd waaruit blijk dat blijkt dat de Belastingdienst jarenlang met targets heeft gewerkt bij het opsporen van fraude en het terugvorderen van toeslagen. Mensen werden hierdoor mogelijk tot fraudeur bestempeld. Dit onderzoek is meermaals gedeeld in de media.

Belangrijkste thema's

- Onderzoek van RTL Nieuws en Trouw waaruit blijk dat er met targets is gewerkt bij het terugvorderen van toeslagen. Als de minimale opbrengst van de fraudejacht niet werd gehaald, zou de jacht geïntensiveerd worden om meer geld terug te vorderen
- Compensatieregeling voor de ouderbijdrage van de kinderopvangtoeslag ten tijde van de coronacrisis

Hoofd indicatoren

Indicator	Status[1]	Toelichting
Intensiteit berichtgeving	**Gemiddeld / hoog**	Op dit moment is er gemiddeld tot veel aandacht in de media: - 10 nieuws artikelen[2] - 500+ gerelateerde tweets & Facebook posts - ~250 online reacties[3]
Framing in de media	**Kritisch**	Artikelen zijn zeer kritisch van aard. Er wordt gesteld dat veel gezinnen in financiële moeilijkheden zijn gekomen. Er zou sprake zijn dat voorstanders van een harde fraudeaanpak snel carrière konden maken en dat interne kritiek werd gesmoord
Algemeen sentiment	**Kritisch**	Men is bijzonder kritisch over de Belastingdienst. De fiscus wordt genadeloos genoemd en men spreekt over een onmenselijke aanpak. Ook geven veel mensen aan het vertrouwen in de dienst verloren te hebben

1. Bron: Media-analyse tav CAF/KOT uitgevoerd door KI&S webcare; 2. In de gerenommeerde Nederlandse Media; 3. Via het nieuwmedium van NU.nl

webinars

Toeslagen
Belastingdienst

Publieke perceptie | Sentiment over toeslagen en afhandeling crisis

- Er worden 4 vragen toegevoegd aan de Monitor Financiën[1] mbt tot toeslagen [antwoord op schaal helemaal oneens/ eens]:
  - Mijn ervaring op toeslagen is positief
  - Mijn ervaring op KOT is positief
  - Ik raad anderen aan om toeslagen aan te vragen
  - Ik heb de indruk dat de problemen goed worden aangepakt
- Directie Communicatie stelt halfjaarlijks[2] een 360 graden rapportage op, waarin de resultaten over het afgelopen halfjaar worden besproken

*De vragen zijn half maart live; eerste representatieve cijfers verwacht **eind april***

1. Deze monitor meet doorlopend de publieke perceptie over financiële onderwerpen onder ~100 burgers per maand; 2. De ervaring met andere vragen leert dat een frequentere tijdsinterval niet representatief is (te weinig respondenten) en weinig fluctuatie over de tijd zal laten zien

Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

A. Integrale planning
B. Risico-log
C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
D. Agendering SCT komende weken
Appendix: Detailplanningen
Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Toeslagen
Belastingdienst

Agendering SCT week 15

SCT overleg	Verantwoordelijke/Cluster (#)	Onderwerp
6 april	Crisisbureau	- Update planning, risico-log, dashboards en SCT agenda
9 april	4. Uitvoeringsproces CAF & 5. Hardheid	- Doelgroepen hardheid van het toeslagenstelsel - Voorgestelde processen op hoofdlijnen - Prioriteringscriteria CAF en hardheid
	10. Uitwerken beleid Hardheid en CAF	- Kaders om te beoordelen of iemand in aanmerking komt voor herziening en reparatie - Voorleggen aantal casussen aan SCT om te doorleven hoe beoordelingen precies uitgevoerd worden
	9. Ondersteuning door Gemeenten	- Status update (bijv. update oordeel AP)
	UHT en crisiscommunicatie	- Voorstel voor afstemmingsproces brieven aan ouders (verplaatst van 2 april)
	UHT	- Update over bemensing UHT
	UHT	- Plan van aanpak voor integrale behandeling van zelfmelders (zie risico #5)

1911020 01366

Toeslagen
Belastingdienst

Agendering SCT week 16

Ter bespreking:
Hoe gaan we om met het geplande SCT overleg op Paasmaandag?

SCT overleg	Verantwoordelijke/Cluster (#)	Onderwerp
13 april	Crisisbureau	• Update planning, risico-log, dashboards en SCT agenda
16 april	1. Compensatieregeling CAF-11/vergelijkbaar	- Concept aangepaste Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken[1]
	2A. Verzamelbesluit Toeslagen	- Definitief aangepast Verzamelbesluit Toeslagen
	4. Uitvoeringsproces CAF & 5. Hardheid	- Hoe richten we de kwaliteitsborging in bij de beoordeling van dossiers binnen de uitvoering? - Mogelijkheid forfaitair bedrag i.p.v. individueel vastgesteld bedrag voor hardheid
	6. Uitvoeringsproces O/GS	- Concept plan van aanpak: hoe gaan we doelgroep een regeling aanbieden, verfijning financiële gevolgen[2] - Intensivering boeteproces
	8. Burgerinteractie	- Toekomstige service blueprint burgerreis per doelgroep (CAF, Hardheid, O/GS): toeleiding + uitvoering
	DGFZ	- Verwachte terugkoppeling resultaten wegen op de hand (afhankelijk van team uitvoeringstoets)

1. Initieel op de agenda voor 9 april. Uitgesteld omdat er nog meer afstemming voordat het behandeld kan worden in SCT. Geen directe gevolgen voor de planning; 2. Initieel op de agenda voor 9 April. Verplaatst door gebrek aan capaciteit op dit moment. Geen directe gevolgen voor de planning

Toeslagen
Belastingdienst

Agendering SCT week 17

SCT overleg	Verantwoordelijke/Cluster (#)	Onderwerp
20 april	Crisisbureau	• Update planning, risico-log, dashboards en SCT agenda
23 april	4. Uitvoeringsproces CAF & 5. Hardheid	• IV aanpassingen
	8. Burgerinteractie	• Visualisatie interactie concept(en) toeleiding • Update loket ontwerp
	9. Ondersteuning door Gemeenten	• Eerste resultaten samenwerkingsmodel 3 pilotgemeenten: CAF-11 ouders

Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

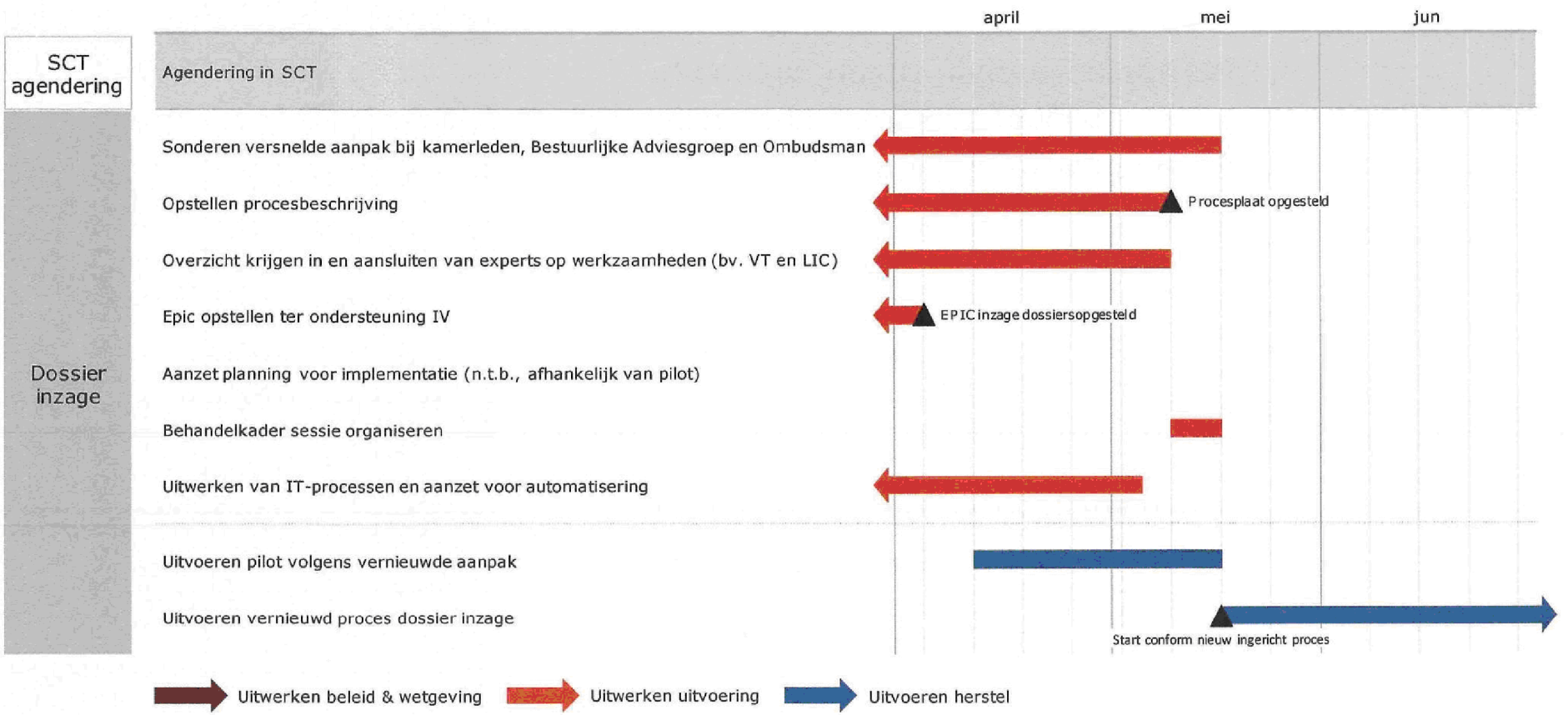
A. Integrale planning
B. Risico-log
C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
D. Agendering SCT komende weken
Appendix: Detailplanningen
Appendix: Reeds geadresseerde risico's

proces nu ingericht

Toeslagen
Belastingdienst

A

Planning dossier inzage

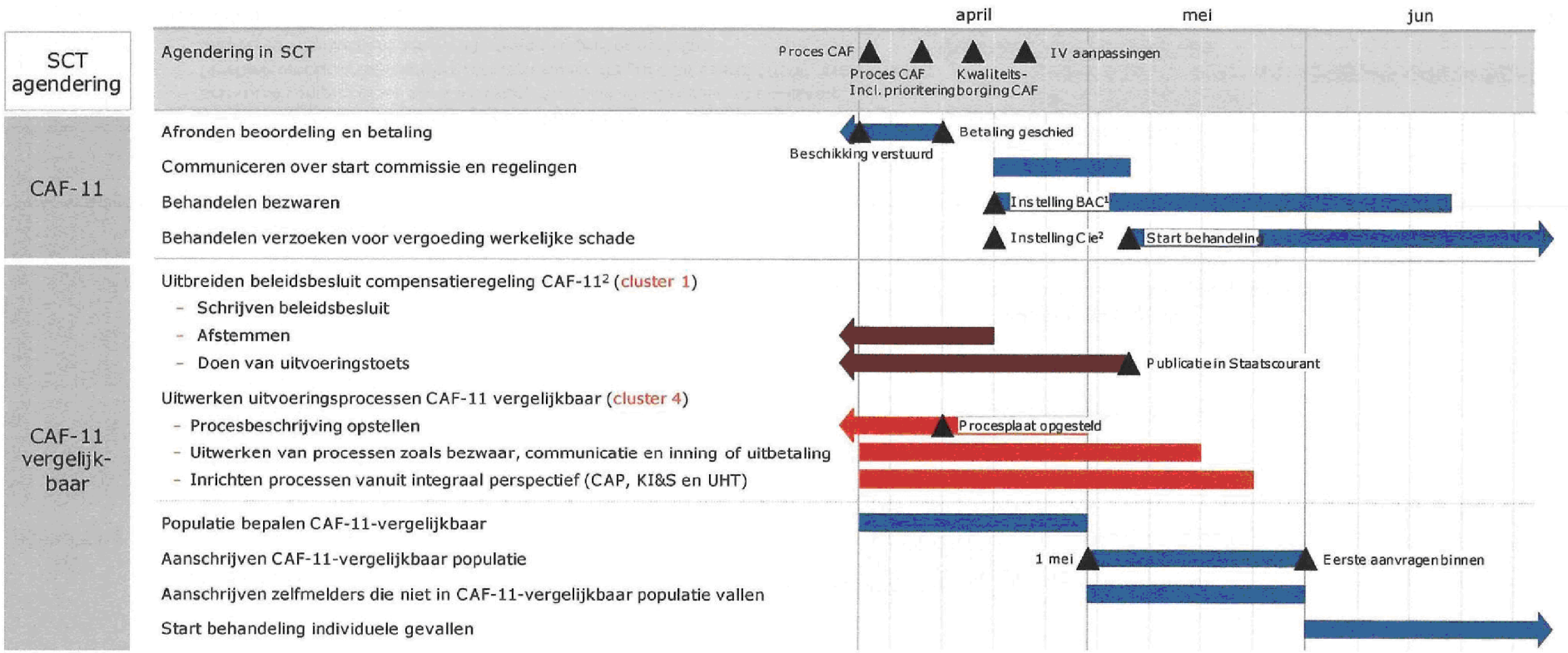


beladsregels?

B

Toeslagen
Belastingdienst

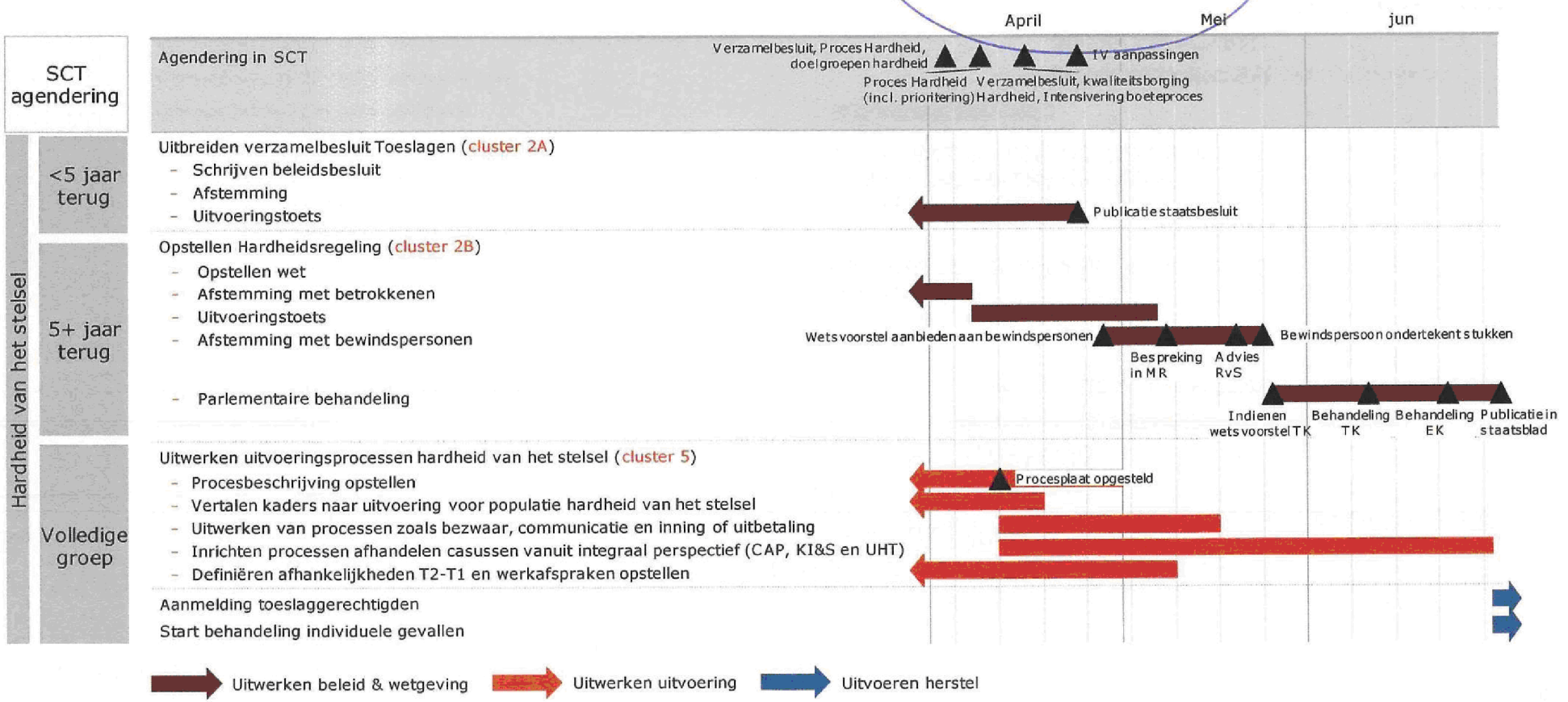
Planning CAF-11/CAF-11-vergelijkbaar



1. Bezwaarschiftenadviescommissie; 2. Commissie met betrekking tot vergoeding werkelijke schade

Toeslagen
Belastingdienst

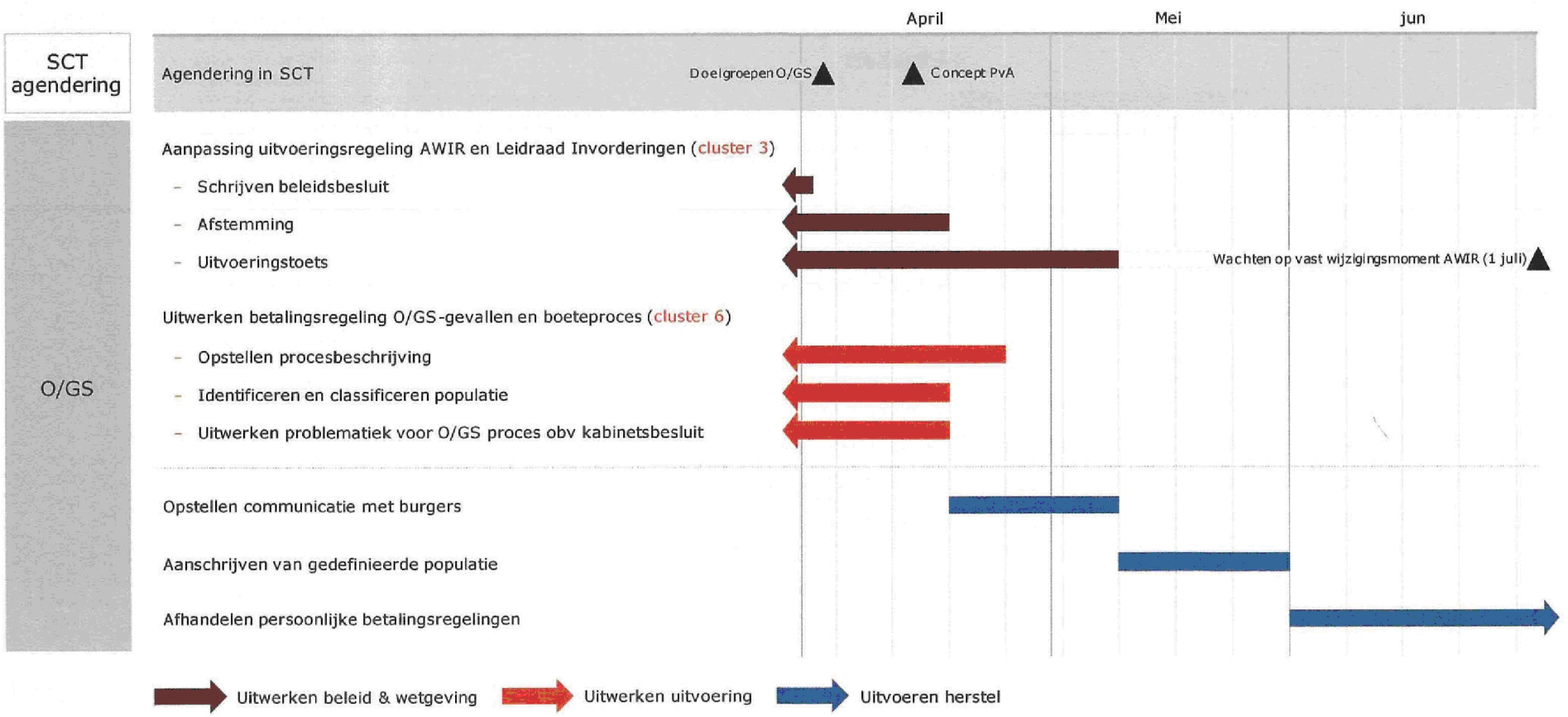
Planning Hardheid van het stelsel



Toeslagen
Belastingdienst

D

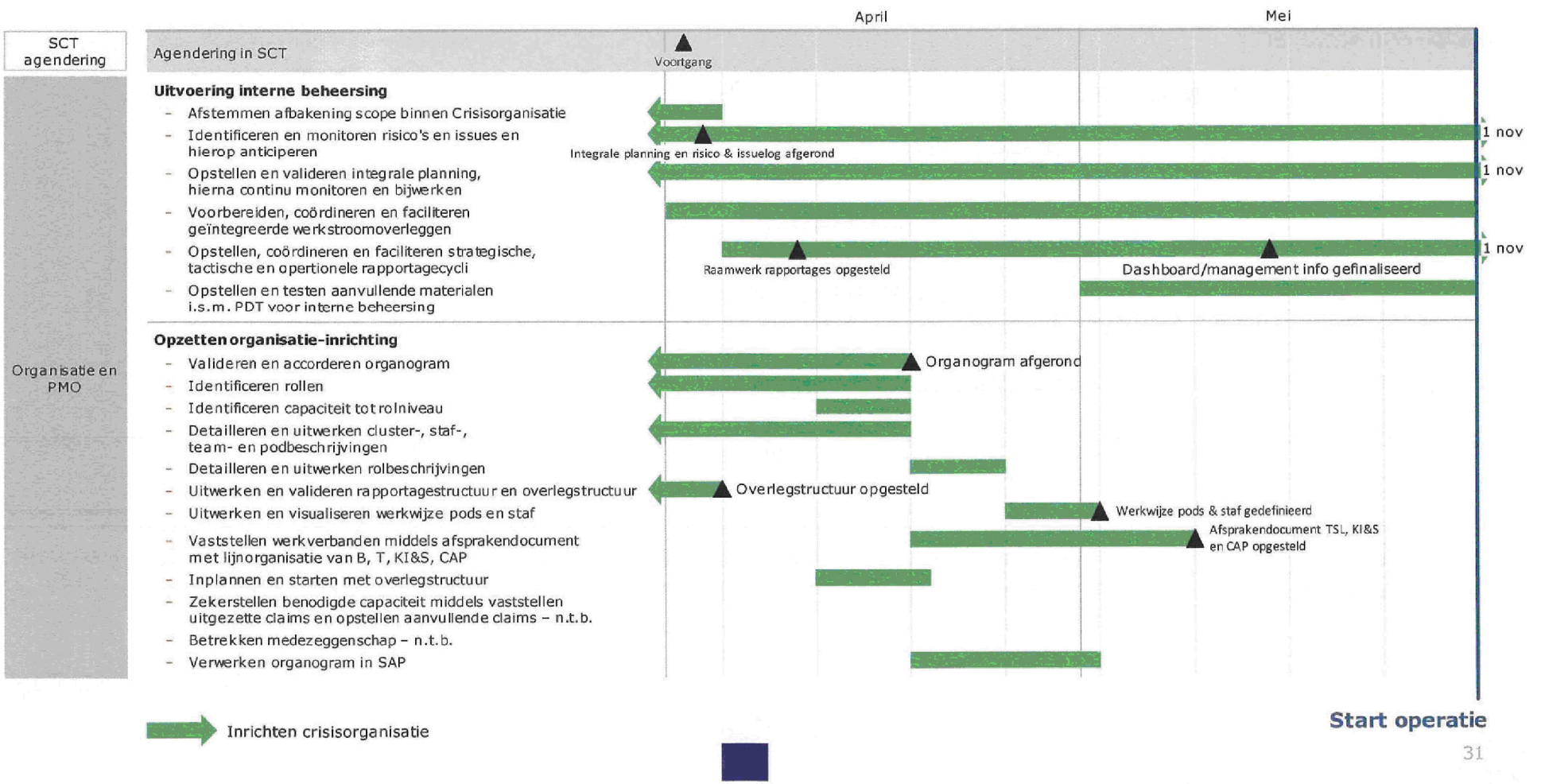
Planning O/GS



Toeslagen
Belastingdienst

E

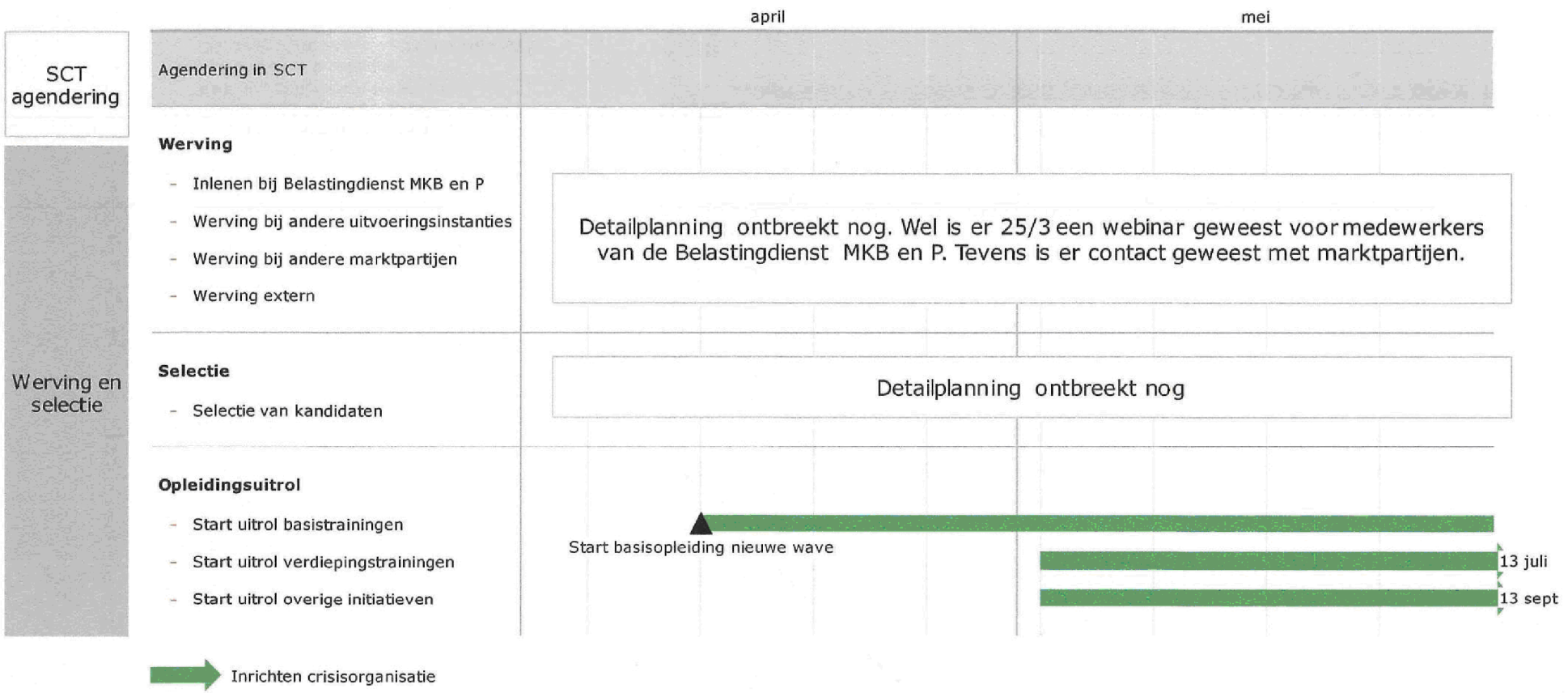
Planning opzetten van organisatie en PMO



Toeslagen
Belastingdienst

F

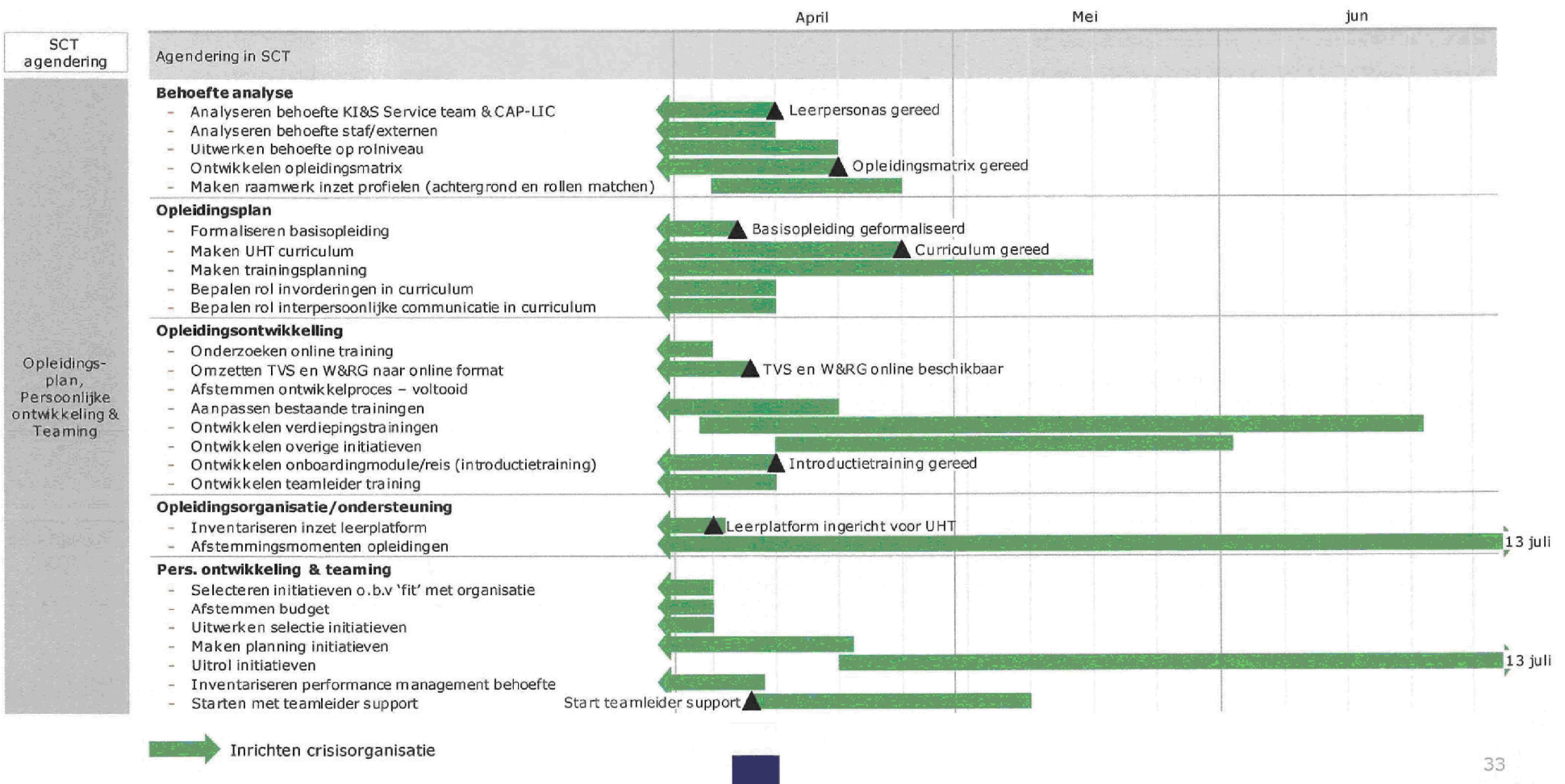
Planning werving en selectie



Toeslagen
Belastingdienst

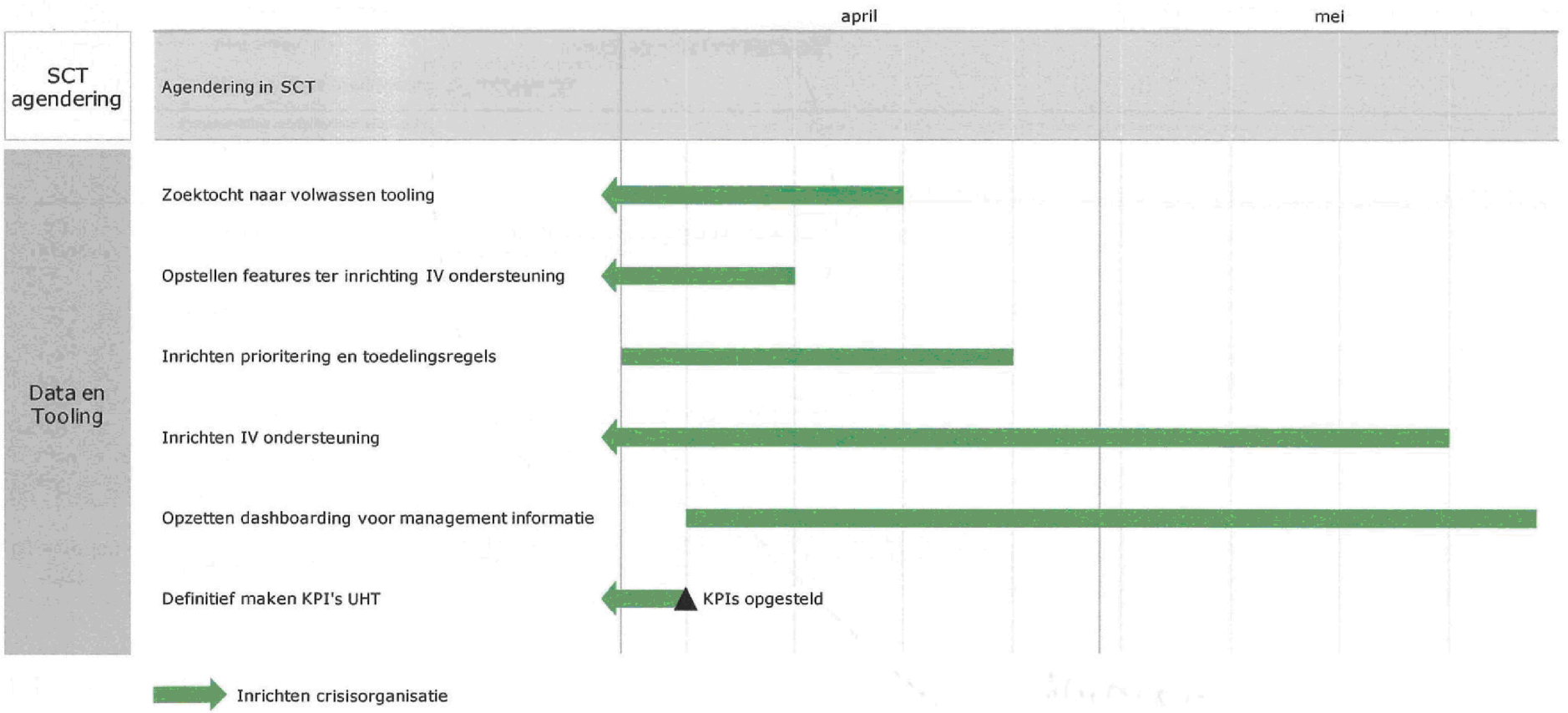
G

Planning opzetten Opleidingsplan, Persoonlijke ontwikkeling & Teaming

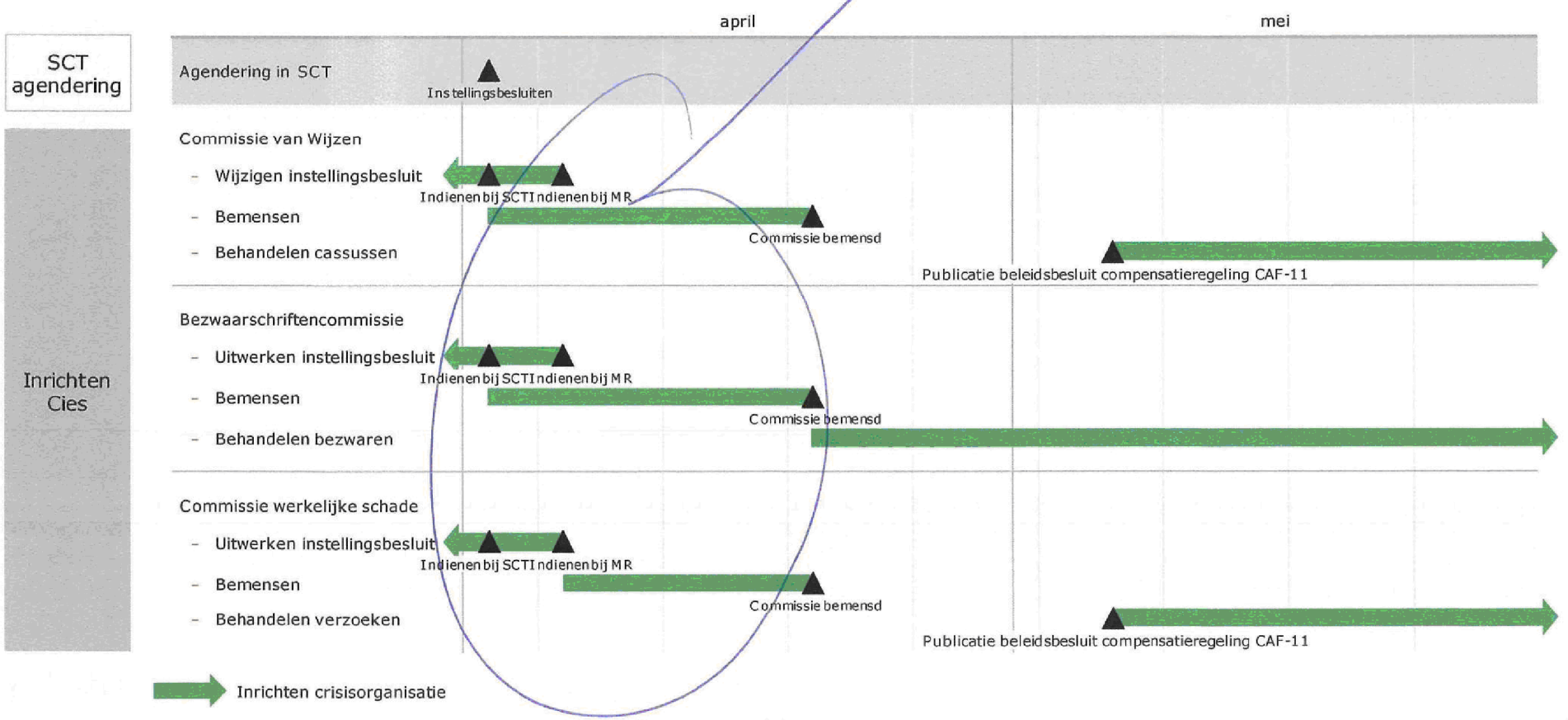


Toeslagen
Belastingdienst

Planning inrichten Data en Tooling



Planning inrichting commissies

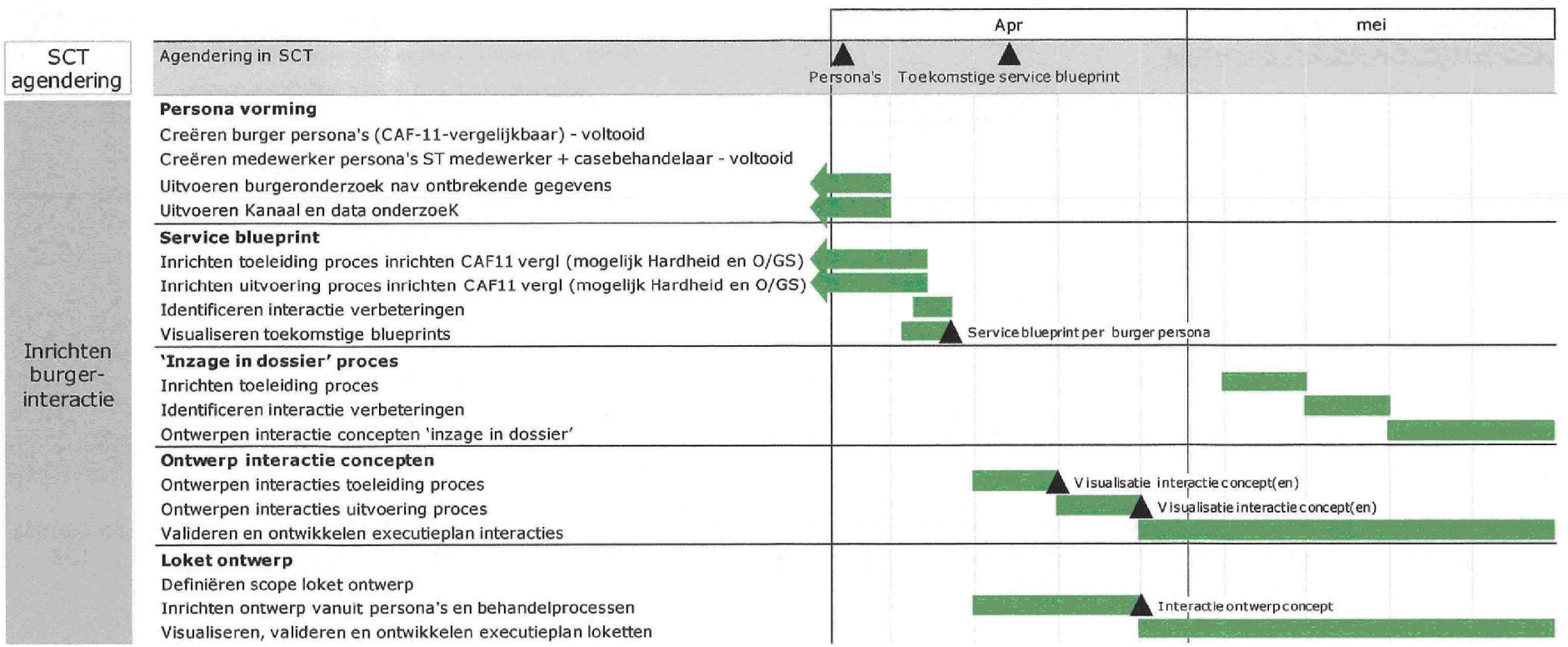


Toeslagen
Belastingdienst

doorlopen

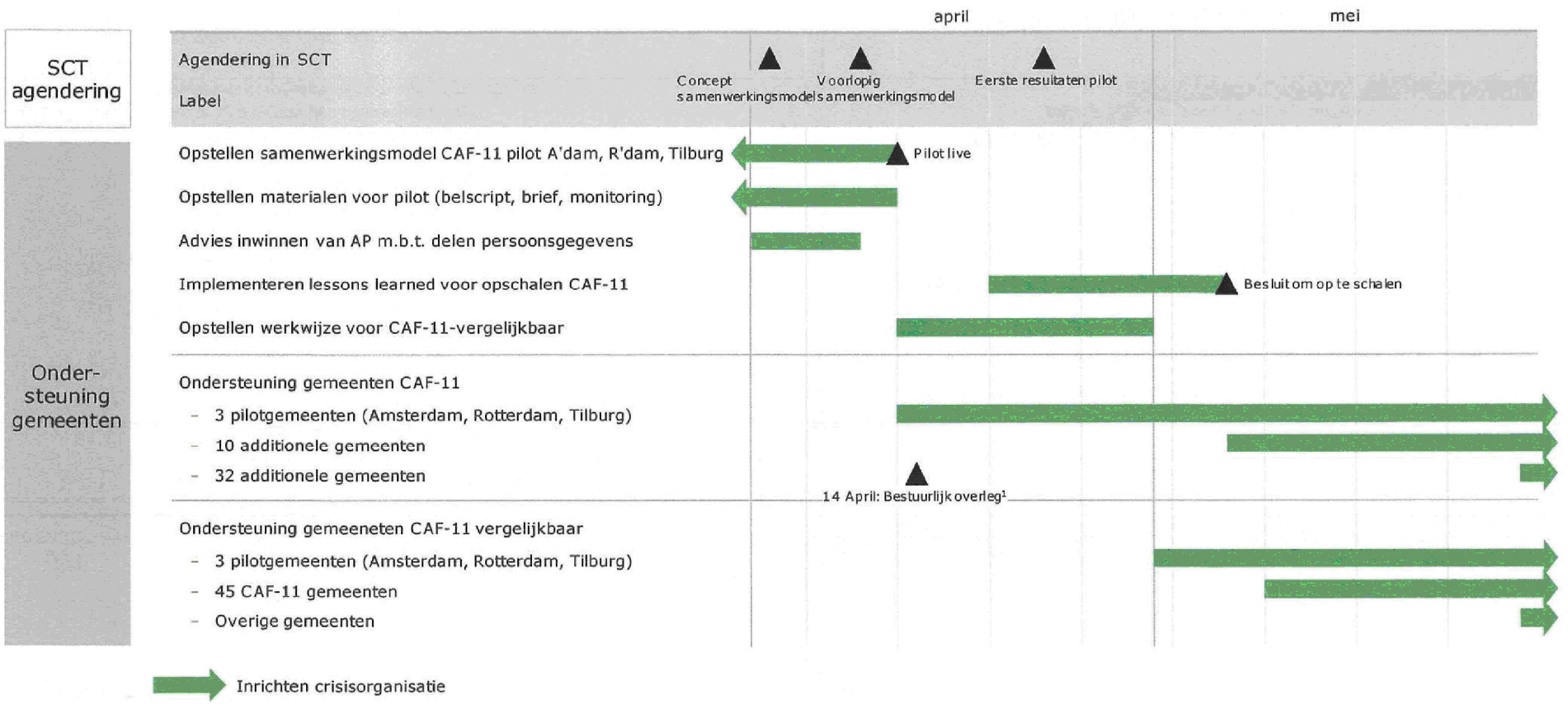
J

Planning inrichten burgerinteractie



Toeslagen
Belastingdienst

Planning ondersteuning door gemeenten



Agenda

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking

1. Status update crisisorganisatie

Ter informatie

A. Integrale planning
B. Risico-log
C. Voortgang en kwaliteitsdashboard
D. Agendering SCT komende weken
Appendix: Detailplanningen
Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Toeslagen
Belastingdienst

Reeds geadresseerde risico's (I/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Uitkomst
Mogelijk vertraging in het opstellen van beleidsbesluiten/ wetgeving en verder uitwerken van uitvoeringsprocessen door het beantwoorden Kamervragen	• Do. 19 maart komen Kamervragen binnen • Verwachting is dat een groot aantal vragen met urgentie beantwoord moeten worden • Degenen die de vragen moeten beantwoorden zijn ook betrokken zijn bij het opstellen van beleidsbesluiten/ wetgeving • Hierdoor is er kans op vertraging en door de toegenomen tijdsdruk kunnen aspecten worden overzien	• [Trekkers Clusters] Tijdig escaleren naar SCT als de tijdslijnen beïnvloed worden	Naar eerste inzicht zijn de vragen grotendeels in lijn met de uitzoekvragen die de clusters sowieso moeten adresseren. Hierdoor is er vooralsnog gelimiteerd dubbel werk. Tevens zijn de vragen grotendeels deze week beantwoord.
Bezetting gedupeerdenlijn KOT tijdens publicatie AUT II mogelijk niet toereikend, waardoor mensen met vragen mogelijk lang moeten wachten	• Het is lastig in te schatten hoeveel mensen bellen nav AUTII en kabinetsreactie • Indien 10-20% van doelgroepen uit AUT II rapport bellen lijkt de bezetting niet toereikend	• [Serviceteam] In kaart brengen verdere opschalingsmogelijkheden rondom AUT II [Serviceteam] Oplossen huisvestingsprobleem Serviceteam, zodat aantal nieuwe informanten opgeschaald kan worden (is al gaande)	**Besproken in SCT: I**nitiële inschatting laat zien dat er voldoende capaciteit is voor eenzelfde bellerspiek als rondom AUT II
Missende afstemming tussen crisisorganisatie, going concern, toekomst beleid en organisatieontwikkeling	• Een helder intern crisisproces ontbreekt (bijv. afstemming, rol, taak, mandaat, verantwoordelijkheid) • Crisisorganisatie wordt opgezet om structuur, afstemming en snelle besluitvorming te bevorderen	• [CB] Opzetten crisisorganisatie, integrale planning en communicatielijnen, met oog voor afhankelijkheden tussen werkstromen	Crisisbureau heeft een structuur opgezet die wordt gecommuniceerd naar de crisisorganisatie

Toeslagen
Belastingdienst

Reeds geadresseerde risico's (II/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Uitkomst
Programmakosten voor (ultra) korte termijn vereenvoudigingen beleid niet op tijd opgenomen in voorjaarsnota	• Advies over top 6 (ultra) korte termijn vereenvoudigingen in toeslagen beleid, gebaseerd op het rapport IBO 1, is reeds uitgebracht • De uitvoeringskosten zijn reeds gedekt in de Meerjarenbegroting Toeslagen (Voorjaarsnota) • De programmakosten zijn nog niet meegenomen in de voorjaarsnota	• Apart overleg over voorstellen die per 1/1/2021 in kunnen gaan	**Besproken in SCT:** Er wordt een overleg georganiseerd voor volgende week om bestuurlijke overeenstemming te bereiken over de vervolgstappen voor voorstellen die per 1/1/2021 in kunnen gaan Wordt verder belegd in de reguliere sturingslijn met uitzondering van die enkele beleidsvoorstellen die bedoeld voor Herstel (CAF en KGB
Korte, middellange en lange termijn beleidsveranderingen zijn nog niet geconcretiseerd in kabinetsreactie op IBO 1 en 2	• Er is een uitgewerkte lijst van beleidsverbeteringen voor de korte, middellange en lange termijn • De kabinetsreactie op IBO 1 en 2 vormt een uitgelezen mogelijkheid om deze verder te concretiseren en mee te nemen • Echter, in de huidige conceptversie zijn deze nog niet opgenomen		
Gelimiteerd zicht op maakbaarheid van tijdslijnen, met name in de uitvoering, waardoor het lastig is om (publiekelijke) toezeggingen te doen	• Onduidelijkheid over omvang van populaties, voortgang, tijdslijnen, beleidskaders, etc. maken het lastig om toezeggingen te doen, hoewel toezeggingen wel de druk van de ketel kunnen halen	• [CB] Korte termijn detailplanning van hoofdactiviteiten helder maken • [CB] Monitoren van de planning om vertragingen proactief te kunnen communiceren • [Kernteam uitvoeringstoets] Input leveren voor scenarioanalyse met focus op grootste (uitvoerbaarheid)risico's	Er wordt een integrale planning opgesteld om zicht te krijgen op de tijdslijnen

Toeslagen
Belastingdienst

Reeds geadresseerde risico's (III/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Uitkomst
Afwijken van de gebruikelijke lijn voor afstemming in de crisisorganisatie is mogelijk sneller maar ook risicovoller	• Het is belangrijk dat er snel geschakeld kan worden binnen de crisisorganisatie; de gebruikelijke afstemmingslijn kan hierbij vertragend werken • Tegelijkertijd moet er wel afgestemd worden met de juiste mensen op het juiste tijdstip	• [CB] Definiëren van een afstemmingslijn die snel is én ruimte geeft voor de juiste afstemming	FEZ komt met een voorstel voor een versnelde lijn op 6 maart; in de tussentijd volgt het crisisbureau een e-mailprocedure met paraaf van FEZ
Opvolging moties en toezeggingen Tweede Kamer nog niet volledig in kaart	• Toezeggingen en moties mbt de CAF-Toeslagen zijn in beeld en belegd • Volledig beeld zal vrijdag 6 maart beschikbaar zijn (als bijlage voor kamerreactie rapport AUT II) • Vooralsnog geen overschrijdingen van deadlines geconstateerd	• [CB] Inrichten eenduidig communicatief schema met één punt waar nieuwe opdrachten binnen komen en doorgezet worden, en afspraken maken eigenaarschap opdracht	Volledige check uitgevoerd op opvolgingen moties en toezeggingen, geen overschrijdingen gevonden
Er is nog geen proces ingericht voor CAF-11 gedupeerden die compensatie niet hebben geaccepteerd	• De burgers hebben nav de vooraankondiging een aanvullend compensatie verzoek kunnen indienen, na de compensatiebeschikking kunnen zij bezwaar maken • Daartoe dient een bezwaarschriften-adviescommissie ingesteld te worden (conform Beleidsbesluit van 6 dec 2019)	• [BHT] Voorstel doen voor proces, inclusief welke commissies/taken/rollen/mandaat en hardheidsclausule	BHT presenteert maandag 16 maart een plan van aanpak omtrent beleid herstel, inclusief een plan om het proces in te richten voor elke afzonderlijke groep

Toeslagen
Belastingdienst

Reeds geadresseerde risico's (IV/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Uitkomst
UHT bereid zich voor om de groep 'CAF-overige vergelijkbaar met CAF-11' te herstellen, **maar is afhankelijk van een snel beleidsbesluit over deze groep** (analoog aan beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11)	• UHT bereid zich voor om de groep 'CAF-overigen vergelijkbaar met CAF' • UHT zou gelijk kunnen beginnen na publicatie van AUT II • Er is echter wel een beleidsbesluit voor deze groep nodig	• [BHT] Opnemen groep 'CAF-overigen vergelijkbaar met CAF' in het kabinetsreactie zodat UHT zo snel mogelijk kan starten met herstel (wordt reeds gedaan)	De populatie 'CAF-overige vergelijkbaar met CAF-11' is opgenomen in de kabinetsreactie
Definitieve beschikking voor CAF-11 kan nog niet gecommuniceerd tot publicatie AUT-II rapport en besluit van kabinet over beleid. Hierdoor zijn gedupeerden langer in onzekerheid	• Wanneer een andere beleidskeuze wordt gemaakt dient het beleidsbesluit "compensatieregeling CAF-11", dd 9 dec aangepast te worden. Nu uitsturen van definitieve beschikkingen zou daarom later tot herziening kan leiden • Beleidskeuze direct na rapport Donner lijkt ambitieuze tijdslijn	• [BHT] Tijdig afstemmen proces en inhoud met AZ en BWO • [BHT] Nav AUT II uitkomsten spoedig delta's in kaart brengen met eerdere notitie/advies • [Kernteam uitvoeringstoets] Input leveren voor scenarioanalyse met focus op grootste (uitvoerbaarheid)risico's	De kabinetsreactie op AUT II geeft voor nu voldoende basis om de beschikking 26 maart te bezorgen
Recente **richtlijnen van het RIVM mbt Covid-19** vragen mogelijk aanpassingen aan de activiteiten van de crisisorganisatie en de hersteloperatie	• De richtlijnen mbt Covid-19 (dd 12/3) schrijven voor om zo veel mogelijk thuis te werken en bijeenkomsten boven de 100 man af te gelasten • Dit vraagt mogelijk aanpassingen aan de manier van samenwerken in de crisisorganisatie en de ouderbijeenkomsten	• [UHT] Richtlijn opstellen voor manier van werken binnen de crisisorganisatie • [Crisiscommunicatie] Maatregelen integreren in de opzet van Ouderbijeenkomsten	Webinar opgezet ter vervanging van fysieke ouderbijeenkomsten en UHT heeft haar manier van werken aangepast aan de omstandigheden rondom COVID-19

Toeslagen
Belastingdienst

Reeds geadresseerde risico's (V/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Uitkomst
Ouderbijeenkomsten trekken een wissel op capaciteit UHT gedurende 23 maart en 12 april	• Om het programma op de ouderbijeenkomst goed te ondersteunen moeten er 8 man van UHT aanwezig zijn op 11 locaties gedurende 23 maart en 12 april • Consequentie is dat lopende herstel-activiteiten en opstart van de opschalings-activiteiten mogelijk vertraging oplopen	• [UHT en crisiscommunicatie] De benodigde capaciteitsvraag afstemmen en benodigde capaciteit vrijspelen	Ouderbijeenkomsten gaan door de situatie rondom COVID-19 via een uur en kwartier durende Webinar (2x), wat ook de capaciteitsvraag van UHT vermindert
Samenstellen van opgevraagde dossiers kost veel mankracht. Ruwe inschatting geeft tijdslijn van 3-4 jaar weer om alle opgevraagde dossiers samen te stellen. Zo lang kunnen we burgers niet laten wachten.	• Afhandeling opgevraagde dossiers duurt met huidige bezetting en werkwijze ~3 jr • Er zijn tot nu toe 470 dossiers opgevraagd, waarvan er 41 zijn afgehandeld met een team van ~40 FTE[1] • De huidige deadline van 3 maanden na indiening verzoek wordt overschreden • Er is een voorstel voor een verbeterd proces wat nog politiek gesondeerd moet worden als dat politiek opportuun is	• [UHT] Goed laten keuren van voorstel voor versneld proces zodra politieke ruimte er is • [UHT] Afronden actieplan *"benaderen dossiersopvragers"* ter voorlegging aan Bestuurlijke adviesraad	**Besproken in SCT:** Besluit om actieplan voor te leggen aan de Bestuurlijke adviesraad. In de tussentijd wordt gekeken hoe het proces ingericht wordt (met name bemensing) na goedkeuring



Toeslagen
Belastingdienst

Geprint met Digidoc 2 op 03-04-2020, 13:48

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: [redacted]67699 Strategisch Crisisteam 6 april 2020
Nummer: 2020-0000007734
Algemeen taakverzoek:

Document: Strategisch Crisisteam 6 april 2020 (2020-0000067699)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
[redacted]ITVOERINGSBELEID)	03-04-2020, 13:19	[redacted]araferen