20-5 15.00 uur

Ministerie van Financiën

DEP. VERTROUWELIJK
TER BESPREKING 15.00-16.00 UUR
Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal Toeslagen
Inlichtingen
[redacted]
[redacted]@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
19 mei 2020

Notitienummer
2020-0000096341

Auteur
[redacted]

Van

Kopie aan

Bijlagen
5

notitie

Strategisch Crisisteam 20 mei 2020

Genodigden
Op 20 mei komt het Strategisch Crisis Team (SCT) bijeen onder voorzitterschap van de [redacted]

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

[redacted]

NB. De Actie- en Besluitenlijst van het SCT overleg op 14 mei is bijgevoegd aan het einde van dit document

Vooraf: Gezien de hoeveelheid urgente agendapunten en de gelimiteerde tijd in het SCT van 20 mei stelt het crisisbureau voor om ook het SCT van maandag 25 mei te gebruiken voor de inhoudelijke behandeling van een aantal agendapunten. De stukken voor maandag 25 mei zitten alvast in dit document; er worden voor maandag dus geen nieuwe stukken aangeleverd (m.u.v. de nazending over pro-actieve communicatie)

Agenda

1. **(Ter besluitvorming) Definitief compensatiebesluit CAF-11**
   - Het concept Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken (bijlage 1) ligt ter definitief akkoord voor.
   - Het cluster legt drie bespreekpunten voor aan het SCT

2. **(Ter bespreking) Planning en agendering van het Ouderpanel**
   - Er is een planning gemaakt voor de te bespreken agendapunten in het ouderpanel

   Vraag aan SCT:
   i. Is het SCT akkoord met de gemaakte verdeling van onderwerpen over de twee overleggen?
   ii. Ziet het SCT naast de hier gepresenteerde onderwerpen nog andere onderwerpen om ter advies met het ouderpanel te bespreken?
   iii. Zijn er onderwerpen die bij nader inziens niet met het ouderpanel besproken hoeven te worden om de agenda van het panel te verkleinen?

1911024 01367

3. **(Ter bespreking) Resultaten pilot ondersteuning van gemeenten**
   - Het cluster OdG deelt graag de resultaten en conclusies van de pilot met gemeenten met het SCT
   - Tevens leggen ze een uitwerking van 'scenario 3' voor aan het SCT ter akkoord

4. **(Ter bespreking) Resultaten pilot dossiers en voorstel voor vervolg**
   - De resultaten van de pilot dossiers zijn samengevat en er is een voorstel gedaan voor het vervolg

   Vraag aan SCT: Is het SCT akkoord met het voorstel voor de fasering en het tijdspad van het vervolg?

5. **(Ter bespreking) Voorstel inrichting proces rondom vangnetbepaling**
   - Cluster 10 heeft een voorstel opgesteld voor de inrichting van het proces rondom de vangnetbepaling. Hiervan is het merendeel al besproken tijdens het SCT van 14 mei. De enige openstaande vraag betreft wanneer en hoe frequent we het kader willen vaststellen.

   Vraag aan SCT: Is het SCT akkoord met de voorgestelde optie m.b.t. de frequentie van het vaststellen van het kader?

6. **(Ter bespreking) Beoordelingskaders Hardheid**
   - Cluster 10 heeft een voorstel opgesteld voor uitgangspunten voor de beoordeling in de groep ouders die een terugvordering heeft ontvangen als gevolg van een door de belanghebbende redelijkerwijze niet (meer) te herstellen geringe formele tekortkoming

Vraag aan SCT: richting op de uitgangspunten voor beoordeling, zodat dit verder uitgewerkt kan worden in uitvoeringsprocessen

7. **(Ter bespreking) Communicatieaanpak Wet Verbetering Toeslagen**
   - Crisiscommunicatie en DGFZ hebben een communicatieaanpak opgesteld rondom de Wet Verbetering Toeslagen. In deze aanpak staat een webinar centraal.

   Vraag aan SCT: Is het SCT akkoord met de voorgestelde aanpak en tijdslijn?

   - NB. Daarnaast zal [redacted] een mondelinge update geven over de voortgang van de wetgevingstrajecten

8. **(Ter informatie)** Acties m.b.t. pro-actief communiceren (bespreken op maandag 25 mei)
   - Deze stukken zullen worden nagestuurd

9. **(Ter informatie)** Plan van aanpak verloren stukken (bespreken op maandag 25 mei)
   - Er is een voorstel opgesteld voor de aanpak m.b.t. verloren stukken

   Vraag aan SCT: Is het SCT akoord met het voorstel?

10. **(Ter informatie) Terugkoppeling Bestuurlijke Adviesraad**
    - Ter informatie worden de Adviezen van de Bestuurlijke Adviesraad Toeslagen 11 mei aan het SCT toegestuurd.

11. (Ter informatie) Planning crisisorganisatie

- De planning van de crisisorganisatie is weer bijgewerkt. Belangrijke updates:
  i. De datum van de start van het uitbetalen van de groepen CAF-11 vergelijkbaar en Hardheid is toegevoegd
  ii. Het crisisbureau is volledig bemenst
  iii. De bemensing van het ouderpanel loopt volgens planning

12. **(Ter informatie) Crisiscommunicatie kalender**

- De crisiscommunicatie kalender is visueler gemaakt en geeft nu een vooruitblik van drie weken
- Crisiscommunicatie verneemt graag of deze visualisatie beter voldoet dan de eerdere tabellen

13. (Ter informatie) Risico-log

- Er zijn deze week geen majeure wijzigingen in het risico-log

14. (Ter informatie) Voortgang en kwaliteitsdashboard

- Voor het SCT van 11 mei is voorgesteld om het huidige dashboard uit te breiden met meer contextuele informatie voor de verschillende populaties
- In samenwerking met UHT wordt nu bekeken of we de voortgangsdashboards voor het SCT structureel in kunnen bouwen in de tooling die gebouwd wordt als onderdeel van de Data & Tooling werkstroom.
- Parallel loopt er een traject om het plan van aanpak, inclusief monitoring, op te stellen voor UHT. Om dubbelwerk te voorkomen en de efficiëntie en integraliteit van rapportages te borgen brengen we deze drie verzoeken/trajecten samen.
- Het vergt extra tijd om bovenstaande goed in te regelen. We richten op het SCT van 28 mei om een voorstel voor het vernieuwde dashboard te bespreken. Tot die tijd gebruiken we het oude format.
- NB. Als onderdeel van het publieke perceptie dashboard zijn de resultaten van de Financiën Monitor bijgevoegd als bijlage

Bijlagen

In de bijlage zitten de volgende documenten:

- SCT overleg 20 mei vf: Discussiemateriaal voor het gehele overleg
- Bijlage bij punt 1 - 200518 Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken (tbv akkoord SCT)
- Bijlage bij punt E - Financien monitor thema Belastingdienst
- Bijlage I bij punt 7 - Uitwerking comm.aanpak wet verbetering toeslagen v0.9
- Bijlage II bij punt 7 - communicatieaanpak maatregelen en wetgeving 20200409

Appendix: Actie- en besluitenlijst 14 mei 2020

1. Beslispunten m.b.t. compensatieregeling CAF-11

Eens met de voorgestelde route. We nemen extra tijd voor de vijf zaken, spoed is wel nodig. Vraag is wel wat de timing is rond deze zaken. Wat doen we wanneer en wat betekent het voor de ouders? Dit moeten we actief in communicatie opnemen.

Brieven aan de ouders moeten langs het SCT (matdatum is 25/26 mei).

2. OGS: Proactief attenderen, planning en boeteproces

M.b.t. punt A

Besluit SCT: We brengen dit punt (hoe benaderen we ouders zodanig dat het duidelijk is wat hun opties zijn m.b.t. betalingsregeling versus compensatie (herziening)) in bij het eerste ouderpanel.

Actie: Goed voorbespreken met de voorzitter van het ouderpanel, [redacted] Er komt een afspraak met [redacted] en eventueel [redacted]

M.b.t. punt B

Besluit: Het ouderpanel wordt ook gebruikt om de voorgestelde burgeracties en het versimpelde TG304 te toetsen.

M.b.t. punt C

Besluit: Het boetebeleid wordt samen met de lijn (Directie Toeslagen) vormgegeven. Het eerste half jaar blijft het op de agenda van het SCT. Het voorstel voor de nieuwe kaders van het boetebeleid moet voor 1 juli terug bij het SCT.
OGS cluster blijft verantwoordelijk voor de monitoring en uitvoering en zorgt voor de nodige afstemming met BZK en VWS.

3. Burgerinteractie: Interactie catalogus (loketten) en update burgerreis OGS en integrale burgerflow

M.b.t. punt B

Besluit: de burgerflow moet worden meegenomen in het ouderpanel.

M.b.t. punt A

De catalogus is in principe bedoeld voor intern gebruik (waar wordt welk product afgenomen). De wens bestaat om het (in andere vorm) voor ouders en hulpaanbieders beschikbaar te stellen.
Besluit SCT: Pas de inhoud nog iets beter aan op de doelgroep en breng het in het tweede ouderpanel.

4. Voorstel inrichting proefperiode

Aanvulling op het PvA: Laat de beleidsdepartementen meekijken. En eerst kaders intern vaststellen, voordat het met de Tweede Kamer wordt gedeeld.

Besluit SCT: We moeten een PvA maken voor de periode na juni. Het moet onder andere inzicht geven in wanneer we de resultaten van de proefperiode gebruiken, op welke momenten we betalen en hoe we gaan monitoren (lerende aanpak).
We moeten dus goed inzicht krijgen in de doorlooptijd van de behandeling van een zaak.

5. Voorstel inrichting proces rondom vangnetbepaling

M.b.t. vraag 1
Akkoord met de voorgestelde optie. Vakmanschap van de afhandelaar speelt een belangrijke rol. Ook moet de burger het verzoek op een laagdrempelige manier kunnen indienen.

M.b.t. vraag 2
Akkoord met de voorgestelde optie.

M.b.t. vraag 3
Akkoord met de voorgestelde optie. Moet duidelijk worden gemaakt wat de verantwoordelijkheden van de commissies zijn.

M.b.t. vraag 4
Dit punt moet terug op de agenda van het SCT.

Verder:

- De overige agendapunten, die niet zijn behandeld moeten op de agenda van het SCT op woensdag.
- Vraag aan voorbereiders om stukken echt minimaal 24 uur van tevoren te versturen.
- Vraag aan voorbereiders om de agenda werkbaar te houden (nu te veel agendapunten).

Twee aanvullende punten:

- Over twee/ drie weken dient er een evaluatie gedaan te worden van de manier waarop we met elkaar samenwerken.
- We moeten inzicht hebben in hoe de contactpersonen van de ouders worden opgeleid, geïnstrueerd etc. [redacted] bespreken dit en komt op de agenda van woensdag.

→ uitwerking
→ BAC.

onderpand samenstelling?

Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

20 mei

0

→ lessen comm.
→ aanpak te

→ planning uitbreiden
vrm plenaire debat.

Toeslagen
Belastingdienst

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief compensatiebesluit CAF-11

Ter bespreking

2. Planning en agendering van het Ouderpanel
3. Resultaten pilot ondersteuning van gemeenten
4. Resultaten pilot dossiers en voorstel voor vervolg
5. Voorstel inrichting proces rondom vangnetbepaling
6. Beoordelingskaders Hardheid
7. Communicatieaanpak Wet Verbetering Toeslagen (incl. mondelinge update mbt wetgevingstrajecten)

Ter bespreking/ besluitvorming woensdag 20 mei

8. Acties m.b.t. pro-actief communiceren
9. Plan van aanpak verloren stukken

Ter bespreking maandag 25 mei

Ter informatie

A. Terugkoppeling bestuurlijke adviesraad

Ter informatie woensdag 20 mei

B. Planning crisisorganisatie
C. Communicatie kalender
D. Risico-log
E. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Ter informatie maandag 25 mei

Algemeen

Toeslagen
Belastingdienst

Context en voorstel

- Het concept Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken (bijlage 1) ligt ter definitief akkoord voor.
- Ten opzichte van de laatst gedeelde versie (SCT van 1 mei 2020) is het besluit op drie punten aangepast:
  1. Passage over CAF-zaken die niet (alleen) betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag (bespreekpunt A; onderdelen 2.2.1 en 2.2.2 van het besluit).
  2. Passage over aan de ouder in rekening gebrachte bedragen door een derde (beroepsmatig) verleende bijstand (onderdeel 4.1 van het besluit).
  3. Een verduidelijking in de verminderingsregels (onderdeel 5 van het besluit).

  Bovengenoemde wijzigingen zijn geel gemarkeerd in het besluit.
- Daarnaast stellen we voor om de vergoeding van niet in rekening gebrachte kosten door de bijstandsverlener niet op te nemen in het besluit Compensatieregeling (bespreekpunt B).
- Indien het SCT akkoord gaat met het voorstel op bespreekpunten A en B, dan kan het besluit op dinsdag 26 mei as. worden gepubliceerd in de Staatscourant.
- Indien gewenst kan een afschrift van het besluit ter kennisgeving naar de Tweede Kamer worden verstuurd (bespreekpunt C).
- De op dit moment geraamde budgettaire gevolgen van dit compensatiebesluit bedragen €58 mln compensatiekosten en €62 mln uitvoeringskosten. Hierin zijn de kosten voor 1) compensatie en behandeling van niet-CAF zelfmelders die wel CAF-vergelijkbaar zijn en 2) de vergoeding voor hogere daadwerkelijke kosten rechtsbijstand nog niet meegenomen. Deze kosten kunnen nu nog niet geraamd worden, maar verwacht wordt dat de omvang meevalt. De €58 mln en €62 mln worden gedekt met de €390 mln en €110 mln (resp.) beschikbare VJN-middelen.

- *(zie bijlage bij agendapunt 1: 200518 – Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-) zaken)*

Vervolg op volgende slide

Toeslagen
Belastingdienst

Bespreekpunt A – Passage niet-KOT CAF-zaken (II/II)

Context en voorstel

- Een alternatief is dat de wettelijke grondslag voor compensatie – die wordt overgeheveld naar de spoedwet – via een nota van wijziging wordt verbreed. Via een te maken belangenafweging door de MR kan worden besloten om wel/geen advies te vragen aan de RvS ten aanzien van deze nota van wijziging. Bij een dergelijke nota van wijziging is de kans echter groot dat gezien het zeer strakke tijdschema van het spoedwetsvoorstel de parlementaire behandeling vertraagt (opstellen wetgeving, ambtelijke afstemming, aanvraag advies RvS).
- In het voorliggende besluit is in onderdelen 2.2.1 en 2.2.2 een alinea (zie bijlage, geel gemarkeerd) opgenomen waarin staat dat voor zover de betreffende CAF-onderzoeken zien op de KOT, deze onder de reikwijdte van de compensatieregeling vallen. Het deel van deze CAF-onderzoeken dat ziet op de HT, ZT en/of KGB wordt nader bezien.

Gevraagd van SCT

- Beslispunt: gaat het SCT akkoord met de voorgestelde passage voor het besluit?

Toeslagen
Belastingdienst

Bespreekpunt B – Vergoeding van niet in rekening gebrachte kosten door de bijstandsverlener (II/III)

Context en voorstel

- Knelpunt is dat voor een dergelijke tegemoetkoming geen bestuursrechtelijke wettelijke grondslag bestaat. Deze zal daardoor zo veel mogelijk moeten worden ingepast in het bestaande stramien van de coulancevergoedingen.
- Omdat het gaat om een tegemoetkoming buiten de Compensatieregeling om, heeft het verder onze voorkeur om deze niet in het besluit Compensatieregeling zelf op te nemen. In plaats daarvan wordt een beschrijving van de mogelijkheden voor de bijstandsverleners voor een tegemoetkoming dan opgenomen in de aanbiedingsbrief aan de TK van de spoedwetgeving.
- De bijstandsverlener kan in deze variant een verzoek tot een tegemoetkoming doen bij de directie Fiscale en Juridische Zaken van het ministerie. Deze directie kan vervolgens gezien de aard en omvang van de verrichte werkzaamheden een redelijke tegemoetkoming toekennen. Het verzoek zal daarbij voor advies worden voorgelegd aan de Commissie werkelijke schade.
- Het gaat hierbij om een minnelijke procedure waarbij de mogelijkheid bestaat tot een redelijke tegemoetkoming te komen, maar zonder dat de bijstandsverleners concrete aanspraken krijgen. Is de bijstandsverlener het niet met de uitkomst eens, dan rest alleen de o.i. weinig kansrijke weg naar de civiele rechter. Het voorgaande lijkt binnen de bestaande kaders het hoogst haalbare. Zeker in combinatie met het voorleggen aan een onafhankelijke Commissie en het waar mogelijk soepel omgaan met ingediende verzoeken.

Vervolg op volgende slide

Toeslagen
Belastingdienst

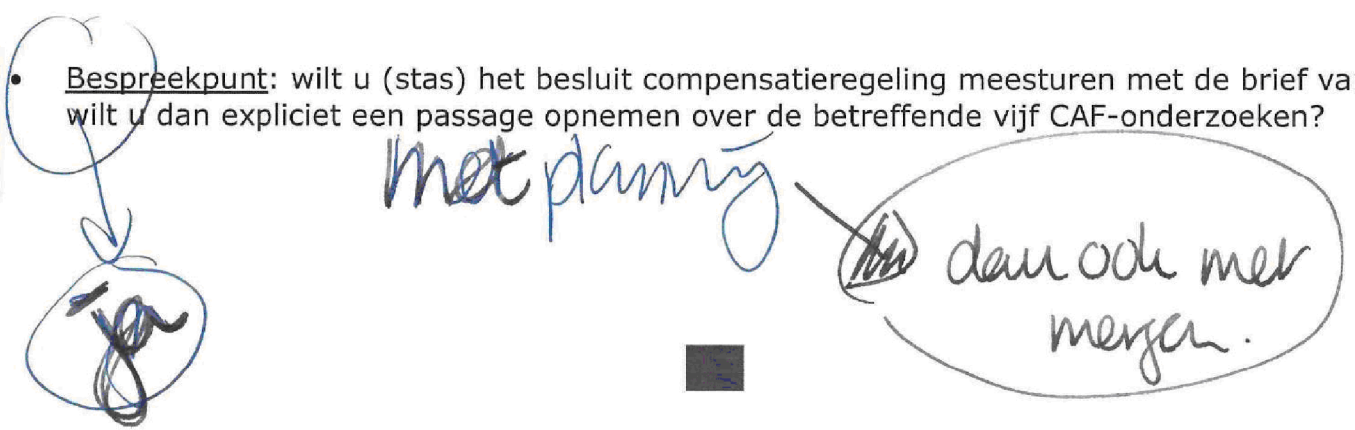
Bespreekpunt C – Proces

Context en voorstel

- Indien het SCT akkoord is met beslispunten A en B, dan kan het besluit Compensatieregeling op dinsdag 26 mei worden gepubliceerd in de Staatscourant.
- Gelet op de politieke gevoeligheid, raden wij aan om – net als bij het Verzamelbesluit Toeslagen – de Tweede Kamer op de hoogte te stellen van de publicatie van deze compensatieregeling.
- Tevens kan dan een alinea worden opgenomen dat de door de AUT 2 genoemde CAF-zaken die niet (alleen) betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag, nader worden bekeken.
- Aangezien op dinsdag 26 mei een brief naar de Tweede Kamer wordt gestuurd over het spoedwetsvoorstel (waarin uiteindelijk de wettelijke grondslag voor compensatie wordt opgenomen), is ons voorstel om bij deze brief het besluit Compensatieregeling mee te sturen.

Gevraagd van SCT

- Bespreekpunt: wilt u (stas) het besluit compensatieregeling meesturen met de brief van 26 mei en zo ja, wilt u dan expliciet een passage opnemen over de betreffende vijf CAF-onderzoeken?



Toeslagen
Belastingdienst

Overzicht onderwerpen waarvoor advies vanuit het ouderpanel gewenst is

Context: vanuit de SCT overleggen zijn reeds meerdere onderwerpen naar voren gekomen om ter advies aan het ouderpanel voor te leggen, daarnaast is d.m.v. een uitvraag bij de herstelorganisatie één extra onderwerp ingediend om te bespreken met het panel. De onderwerpen zijn verdeeld over de twee ouderpanel overleggen die beoogd worden om voor het zomerreces te organiseren d.m.v. een prioritering van de onderwerpen. Onderwerpen die op het kritieke pad liggen en mogelijk de uitvoering vertragen hebben hierin voorrang gekregen.

Vraag aan SCT: Graag ontvangen we antwoord van het SCT op drie vragen:

I. Is het SCT akkoord met de gemaakte verdeling van onderwerpen over de twee overleggen?
II. Ziet het SCT naast de hier gepresenteerde onderwerpen nog andere onderwerpen om ter advies met het ouderpanel te bespreken?
III. Zijn er onderwerpen die bij nader inziens niet met het ouderpanel besproken hoeven te worden om de agenda van het panel te verkleinen?

Datum	Agendapunten
Week 22[1] *(25 – 29 mei)*	- Kennismaking (onderling, met de voorzitter en met de staatssecretaris) - Introductie tot het kinderopvangtoeslag dossier incl. uitleg van het proces rond het ouderpanel en behandeling van de integrale planning van de hersteloperatie - Prioritering schrijnende gevallen Hardheid - Brief m.b.t. vergelijkbaarheid dossier met CAF-11 - Brief met versimpeld TG304 formulier (OGS)
Mid-juni	- Resultaten pilot dossier opvragers - Resultaten pilot van ondersteuning door gemeenten - Website, infographics en andere communicatie-uitingen - Integrale burgerflow CAF, Hardheid en OGS (oefenen van klantreis) - Kanalenstrategie (incl. loketten) - Toetsen van beoordelingskaders voor herstel i.h.k.v. hardheid van het toeslagenstelsel[2]

! Mogelijk te veel onderwerpen om in één panelvergadering te bespreken, daarnaast kunnen zich in de komende weken nog nieuwe onderwerpen aandienen

Geagendeerd buiten SCT om

1. Indien mogelijk i.v.m. Corona maatregelen; 2. In het SCT van 9 april is geopperd om de uitwerking van beleidsvragen die direct de relatie met de burgers betreft te toetsen bij het ouderpanel. Een van de beleidsvragen betrof bewijsvoering

→ daarzelfden door gestructureerd door verbinden

Toeslagen
Belastingdienst

3. Resultaten pilot ondersteuning van gemeenten

→ hier ook permanente oplossing regelen.

Toeslagen
Belastingdienst

A

Punt A | Reacties pilot en conclusies

Reacties op belactie

Reactie ouders op contact met de Belastingdienst:

- Fijn om verhaal te kunnen delen, blij dat er wordt meegedacht
- Hulp komt laat, (eventuele) compensatie is al gedaan
- Veel vragen voor persoonlijk behandelaar, zoals vragen over compensatie en immateriële schade
- Wens om zelf op geschikt moment de gemeente te kunnen bellen of er over na te denken (door het nummer van de contactpersoon bij de gemeente te ontvangen)

Reactie ouders op contact met de gemeenten:

- Ouders gaven aan dat het fijn is om verhaal te kunnen delen
- Twee praktische vragen zijn meteen opgepakt, voor een drietal hulpvragen is een traject gestart met de ouder (hulp bij schulden en voorkomen huisuitzetting)
- Eén vraag bleek later voor de persoonlijk behandelaar van de Belastingdienst te zijn

Conclusies

- Ouders tonen weinig behoefte in het rechtstreeks worden doorverbonden met de gemeente voor hulpaanbod, dit kan verschillende redenen hebben:
  - De doelgroep die benaderd is, is al (indien daar recht op was) gecompenseerd
  - Door de aanpak, het doorverbinden, is het eerste contact met de Belastingdienst. Dit roept wellicht een andere reactie op dan wanneer de gemeente rechtstreeks en fysiek contact zoekt (gemeente staat dichter bij de ouders)
  - Het telefonisch contact maakt het lastig vertrouwen te winnen en echt contact te maken met de ouders
  - Uit onderzoek[1] blijkt dat mensen met schulden niet gemakkelijk hulp aanvaarden wat het lastig maakt hen 'echt' te bereiken
- De beperking van gegevensdeling bemoeilijkt de hulp vanuit de gemeente, aangezien van tevoren niet inzichtelijk is of en hoe een ouder bekend is bij de gemeente
- Ouders die zijn doorverbonden konden goed worden geholpen; ouders zelf laten bellen naar de gemeente (nummer verstrekken) lijkt tot op heden weinig resultaat op te leveren, waarbij regie en overzicht verloren gaat
- Vanuit zowel gemeente en Belastingdienst wordt welwillendheid getoond en bestaat een goede samenwerking
- Het is van belang focus te houden op het snel en goed helpen van ouders
- Hulpaanbod vanuit gemeenten is niet altijd duidelijk, van belang is dit kenbaar te maken

1911024 01367

Toeslagen
Belastingdienst

4. Resultaten pilot dossiers en voorstel voor vervolg

Wordt nog besproken in het MT UHT van 19 mei

Toeslagen
Belastingdienst

A

Implementatie | Ons voorstel is het gefaseerd opschalen van de te behandelen dossiers in de keten

Graag akkoord op het voorstel

F1	F2	F3	F4	F5
Pilot + voorbereiden fase 2	**Afronden pilot + bellen alle ouders + voorbereiden fase 3**	**Opschalen UZA+ testen SV + voorbereiden fase 4**	**Opschalen UZA en SV + testen Dossier**	**Opschalen dossier + door SV en UZA**
In fase 1 wordt verder gegaan met de Pilot en de voorbereidingen voor fase 2 worden uitgevoerd	In fase 2 wordt de Pilot afgerond, worden alle dossieropvragers gebeld en de voorbereidingen voor fase 3 worden uitgevoerd	In fase 3 wordt uitzoekactie opgeschaald, wordt getest op het schrijven van een samenvatting en de voorbereidingen voor fase 4 worden uitgevoerd	In fase 4 wordt opgeschaald op het maken van samenvatting naast uitzoekactie, wordt getest op het samenstellen van dossiers en wordt voorbereid op fase 5	In fase 5 wordt opgeschaald op het samenstellen van dossiers en wordt verder gegaan met het maken van samenvattingen en uitzoekacties
11-27 mei	**28-12 juni**	**15 juni-15 juli**	**15 juli –15 aug**	**15 aug-15 sept**

Toeslagen
Belastingdienst

B

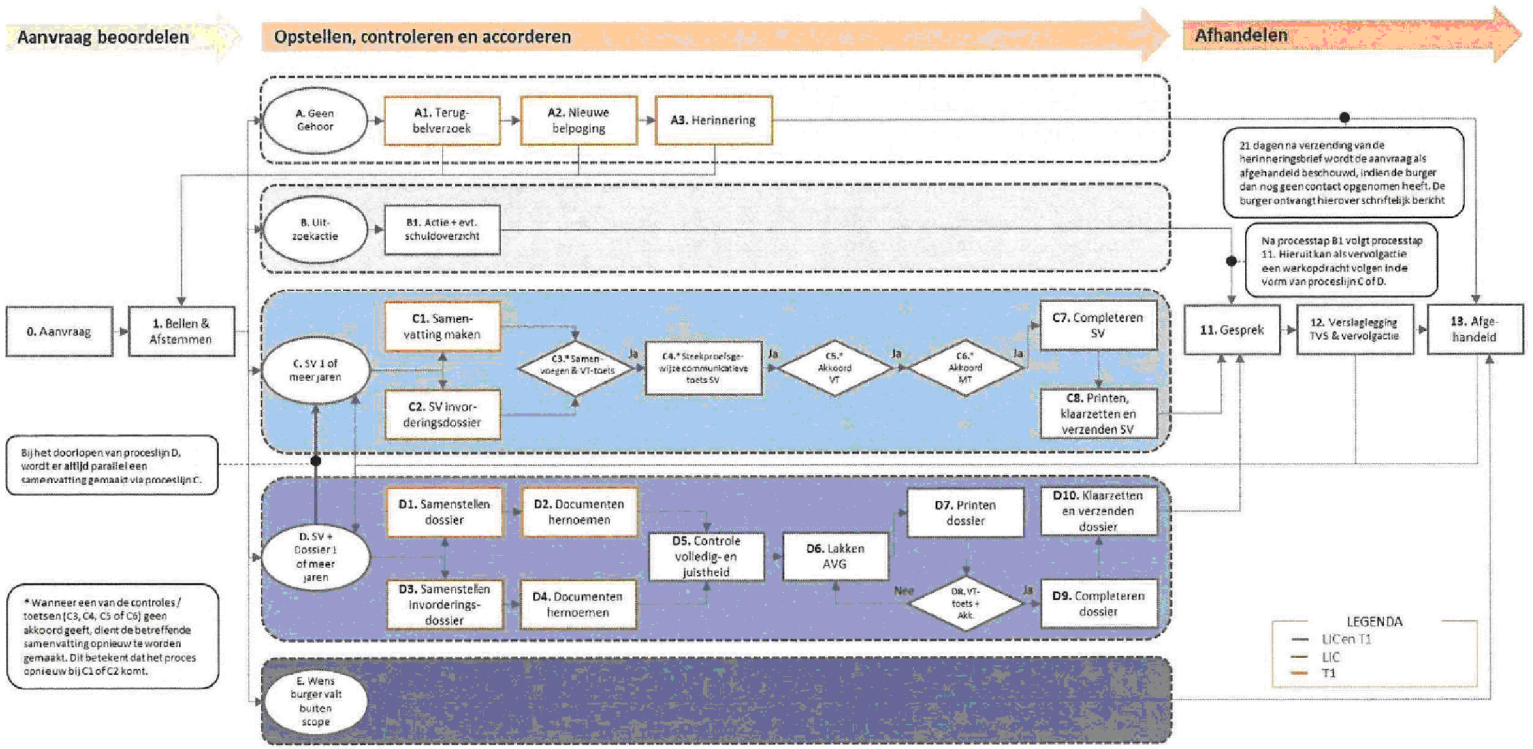
Ter info: Disclaimers voor de inschatting van de inzet van benodigde medewerkers

- De gemaakte berekening is een eerste grove inschatting. Een gedetailleerde berekening kan uiteraard leiden tot meer nuance en daardoor evt. ook tot andere behandeltijden.
- De inzet van overige betrokken medewerkers en afdelingen is nog niet doorgerekend. Denk hierbij onder anderen aan medewerkers vaktechniek, medewerkers communicatie , kwaliteitsregisseurs, medewerkers van Inning en medewerkers van IV-ondersteuning.
- Proceslijn E; out of scope en de meervoudige vragen zijn voor dit moment niet uit te werken, in de pilot is daar geen norm voor vastgesteld.
- De populatie uit proceslijn A; geen gehoor, stroomt nog door naar een van de andere proceslijnen, dit is nog niet meegenomen in de berekening.
- Er is nog geen rekening gehouden met de nieuwe instroom van dossieraanvragen.
- Er is nog geen rekening gehouden met de wijze van samenstellen van de onderzoeksdossiers.
- Inzet van de medewerkers is gebaseerd op de voorlopige resultaten uit de pilot, bestaande uit 20 burgers. Op de totale werkvoorraad kan dit leiden tot grotere verschillen.
- De berekening is gebaseerd op de werkelijke behandeltijd. Wachttijden en wachtstappen zijn hierin niet opgenomen. De totale doorlooptijd is uiteraard langer
- Niet alle afhankelijkheden en disclaimers hebben we in deze korte voorbereidingstijd in kaart gebracht.

Toeslagen
Belastingdienst

B

Ter info: Appendix: Verzoek Persoonlijk Dossier (incl. automatisering)



24

NB. Dit agendapunt is grotendeels besproken in SCT 14/5 m.u.v. laatste sheet

Toeslagen
Belastingdienst

Proces vangnetbepaling is op hoofdlijnen beschreven in wet en MvT, met vier open vragen

Vraag 1: Moeten burgers die zichzelf hebben gemeld om in aanmerking te komen voor herstel apart een verzoek doen om een beroep te kunnen doen op de vangnetbepaling?

Vraag 2: Welke rol speelt Toeslagen bij de beoordeling van de verzoeken voordat deze worden voorgelegd aan de commissies?

Vraag 3: Welke commissie beoordeelt wat?

Vraag 4: Wanneer en hoe frequent willen we het kader vaststellen?

1. Belanghebbende kan verzoek doen voor een bijzondere tegemoetkoming indien er sprake is van een bijzonder schrijnend geval
2. Toeslagen legt deze verzoeken voor aan een commissie (van wijzen) of een commissie aanvullende schade
3. Deze commissie(s) beoordelen aan de hand van de meldingen of sprake is van een bijzonder schrijnend geval
4. Aan de hand van het advies van de commissie(s) kan bij algemene maatregel van bestuur (amvb) het kader worden bepaald in welke bijzondere, zeer schrijnende gevallen tot een bijzondere tegemoetkoming wordt overgegaan
5. Ouders die dat nog niet hebben gedaan kan de gelegenheid worden geboden een beroep op de regeling te doen
6. Toeslagen stelt beschikkingen vast na gedane verzoeken
7. Tegen deze beschikking staat bezwaar en beroep open.

Besproken in SCT 14/5

Toeslagen
Belastingdienst

Voor akkoord | Voorgestelde optie voor vragen over inrichting proces vangnetbepaling (I/II)

De vangnetbepaling is enkel voor bijzondere, schrijnende gevallen, waarbij de werkhypothese is dat dit om een **zeer beperkt aantal gevallen** gaat. Dit dient goed gemonitord te worden.

	Vraag	Opties
1	**Moeten burgers die zichzelf hebben gemeld om in aanmerking te komen voor herstel apart een verzoek doen om een beroep te kunnen doen op de vangnetbepaling?**	**Voorgestelde optie:** Burger moet **expliciet en apart** een verzoek doen om in aanmerking te komen voor een bijzondere tegemoetkoming onder de vangnetbepaling. Toeslagen brengt de Vangnetbepaling **niet standaard onder de aandacht** bij een burger in het geval van ontevredenheid over het (niet) geboden herstel, maar alleen als ingeschat wordt dat er echt sprake is van onbedoelde hardheid van de herstelregeling. In dat geval wordt het voornemen om de burger te wijzen op de Vangnetbepaling altijd eerst **voorgelegd aan de** Daarnaast wordt de mogelijkheid tot het doen van een verzoek op de Vangnetbepaling **vermeld op de website**. **Alternatief:** Burger moet **expliciet en apart** een verzoek doen om in aanmerking te komen voor een bijzondere tegemoetkoming onder de vangnetbepaling. Toeslagen brengt deze mogelijkheid **actief onder de aandacht** van burgers die niet in aanmerking komen voor herstel
2	**Welke rol speelt Toeslagen bij de beoordeling van de verzoeken voordat deze worden voorgelegd aan de commissies?**	**Voorgestelde optie:** Alle verzoeken die bij Toeslagen binnenkomen worden in principe **direct voorgelegd** aan de commissie(s). Afhankelijk van de wens van commissies kan er een werkwijze voor ondersteuning door Toeslagen ingericht worden. **Alternatief:** Toeslagen **beoordeelt zelf** de binnengekomen verzoeken, **clustert deze** en **legt deze voor** aan de commissie(s), die vervolgens zelf bepalen in welke gevallen er wel/niet sprake is van een bijzonder schrijnend geval.
3	**Welke commissie beoordeelt wat?**	**Voorgestelde optie:** **Commissie voor Wijzen** beoordeelt verzoeken van burgers die **buiten de doelgroep** van de andere regelingen vallen, de **commissie voor aanvullende schade** beoordeelt vraagstukken over de **hoogte van het herstelbedrag**. Deze commissies overleggen regelmatig over de beoordeelde verzoeken en voorgenomen beslissingen. **Alternatief:** **Eén van beide commissies wordt aangewezen als primaire commissie** die casussen beoordeelt.

In alle gevallen

ja

Toeslagen
Belastingdienst

6. Beoordelingskaders Hardheid

Toeslagen
Belastingdienst

Uitgangspunten beoordelingskader 'Matiging' (I/II)

NB. Deze uitgangspunten geven **richting** aan de uitvoering, maar er kunnen altijd bijzondere omstandigheden spelen die persoonlijk behandelaars aanleiding geven om hier vanaf te wijken

Voor de volledigheid - Geen wijzigingen t.o.v. SCT 1 mei

Cf. de regeling voor proportionaliteit komen ouders in deze doelgroep die een **deel van de kosten voor kinderopvang hebben betaald** aan de kinderopvangorganisatie in aanmerking voor een **proportioneel vastgestelde KOT** (naar rato van het bedrag dat is betaald; zowel de KOT als de eigen bijdrage). Wanneer een ouder niet in aanmerking komt voor proportioneel toekennen, of indien er na proportionele toekenning nog een terugvordering resteert, kan een burger in aanmerking komen voor **matiging van deze terugvordering indien er aanwijzingen zijn dat er sprake is van bijzondere omstandigheden die van invloed zijn geweest op de reden van terugvordering** (cf. Verzamelbesluit Toeslagen). Indien bij de persoonlijk behandelaar het vermoeden bestaat dat een burger in aanmerking komt voor matiging van de resterende terugvordering beoordeelt Toeslagen proactief of er sprake is van bijzondere omstandigheden of zal Toeslagen de burger vragen bijzondere omstandigheden aan te dragen.

Fraude van een **derde (bijvoorbeeld een kinderopvangorganisatie)** zonder medeweten en (directe) betrokkenheid van de burger geldt als zo'n omstandigheid.

- Voor mogelijk frauduleus handelen door een derde (zoals de kinderopvangorganisatie) is **strafrechtelijke vervolging** een aanwijzing. Indien er geen sprake is van strafrechtelijke vervolging, maar een ouder zegt wel slachtoffer te zijn van frauduleus handelen van de KOO, beoordeelt Toeslagen of het aannemelijk is dat de burger slachtoffer is geworden van het handelen van de KOO en of dit handelen van invloed is geweest op de (resterende) terugvordering. Wanneer dit het geval is kan de burger in aanmerking komen voor matiging. Dergelijke aanwijzingen die mogelijk frauduleus handelen van de KOO aannemelijk maken zijn bijvoorbeeld een destijds ingesteld fraudeonderzoek tegen de KOO of het feit dat de burger destijds aangifte heeft gedaan tegen de KOO. **Als er geen enkele aanwijzing is dat er sprake is van mogelijk frauduleus handelen door een derde, kan Toeslagen niet anders dan dit in de beoordeling niet meenemen als een bijzondere omstandigheid waardoor iemand in aanmerking kan komen voor matiging.**
- Indien het door Toeslagen aannemelijk wordt geacht dat dat de burger slachtoffer is geworden van frauduleus handelen door een derde en dat dit handelen van invloed is geweest op de reden voor de (resterende) terugvordering, **hanteren we als uitgangspunt dat we 100% matigen**.
- Drie factoren kunnen ertoe leiden dat er gekozen wordt voor een lagere mate van matiging: (1) het feitencomplex, (2) de mate van betrokkenheid van de burger, en (3) de mate van verwijtbaarheid van de burger.
- Op basis van een oordeel over in welke mate er sprake is van deze drie factoren wordt bepaald voor welke mate van matiging iemand in aanmerking komt. Daarbij hanteren we in principe drie mogelijkheden: volledige matiging (100%), een deel matiging (50%) en geen matiging (0%). In de praktijk kan hiervan worden afgeweken als hier aanleiding voor is.
- Het vaststellen van de mate van matiging is sterk afhankelijk van individuele omstandigheden. Daarom krijgt de persoonlijk behandelaar een zekere mate van beoordelingsvrijheid. De persoonlijke behandelaar toetst zijn voorgenomen beslissing wel met collega's en/of een vaktechnisch aanspreekpunt.
- De beoordeling van deze factoren is ingewikkeld, zeker omdat zaken in de hersteloperatie zich in het verleden hebben afgespeeld. Het uitgangspunt is om **op passende wijze rekening te houden met het gebrek aan benodigde informatie** dat dit mogelijk veroorzaakt. We accepteren daarbij dat sommige daadwerkelijke frauduleuze gevallen niet uit te sluiten zijn en mogelijk wel in aanmerking komen voor matiging.
- Indien de resterende terugvordering na proportioneel toekennen van KOT ontstaat doordat een ouder de eigen bijdrage niet heeft voldaan, komt de ouder in principe **niet in aanmerking voor matiging** van dit (deel van) de resterende terugvordering.

Toeslagen
Belastingdienst

Uitgangspunten beoordelingskader 'Proportionaliteit'

NB. Deze uitgangspunten geven **richting** aan de uitvoering, maar er kunnen altijd bijzondere omstandigheden spelen die persoonlijk behandelaars aanleiding geven om hier vanaf te wijken

Voor de volledigheid - Geen wijzigingen t.o.v. SCT 1 mei

Toeslagen stelt **het recht op KOT vast naar rato van het bedrag aan kosten** (zowel de KOT als de eigen bijdrage) waarvan de ouder heeft aangetoond dat deze tijdig zijn betaald (cf. beleidsbesluit).

Voor het **initiële recht op KOT (de grondslag)** wordt geen aanvullend onderzoek gedaan naar andere grondslagen dan waar herstel op gericht is. We gaan dus in principe niet opnieuw toetsen of iemand recht op KOT had, en niet opnieuw het aantal uren opvang, het jaarinkomen, het aantal afgenomen uren en kosten daarvan construeren als dit al bekend is. Hier kan een uitzondering op worden gemaakt wanneer er duidelijke aanwijzingen zijn van onjuistheden in deze grondslag(en). We maken in dat geval een zorgvuldige afweging om extra informatie uit te vragen wanneer dat nodig is om het recht op KOT te construeren.

- Bij het ontbreken van deze bewijsstukken gaat Toeslagen, in overleg met de burger, op zoek naar ander bewijs dat helpt de grondslag te beredeneren.
- Een beslissing om een uitgebreide vragenbrief te sturen aan een burger moet altijd worden voorgelegd aan een Vaktechnisch aanspreekpunt.
- Het uitgangspunt is daarbij dat coulant wordt omgegaan wordt met de bewijslast en gewerkt wordt met de informatie die achterhaald kan worden.
- Het is aan de persoonlijke behandelaar om op basis van de informatie te bepalen welk recht op KOT aannemelijk is.

Om vast te stellen of een burger in **aanmerking komt voor proportionele toekenning** moet aannemelijk gemaakt worden welk bedrag aan kosten door de burger is betaald. Dit kan aannemelijk gemaakt worden aan de hand van betaalbewijzen.

- In het geval dat betaalbewijzen missen krijgt de burger altijd kans om betaalbewijzen aan te leveren, ook als burger eerder helemaal niet gereageerd heeft of gereageerd heeft maar zonder betaalbewijzen aan te leveren.
- Indien de burger de betaalbewijzen niet heeft, begeleidt Toeslagen de ouder bij het vinden van de betaalbewijzen. Bijvoorbeeld door met toestemming van de burgers de betaalbewijzen op te vragen bij andere instanties (banken).
- Indien ook na de inspanningen van de burgers en Toeslagen nog steeds bewijs ontbreekt dat (een deel van de) kosten is betaald krijgt de burger altijd de mogelijkheid om aannemelijk te maken dat de kosten zijn betaald. De bewijskracht en geloofwaardigheid van bijvoorbeeld kwitanties en verklaringen zal door de behandelaar afhankelijk van de omstandigheden moeten worden bepaald. Het is aan de persoonlijke behandelaar om, met inachtneming van de context, te beoordelen in hoeverre het aannemelijk is dat ook het deel van de kosten waar geen concrete bewijsstukken voor zijn daadwerkelijk betaald is.

Gedurende een oefenperiode, waarin zaken behandeld worden zonder dat de beschikking uitgestuurd wordt, zal de uitvoering een niet-limitatieve lijst tot stand laten komen van bewijsstukken/informatiebronnen die gebruikt kunnen worden om de betaalde kosten te construeren.

In het geval van **vermoeden dat er een andere reden is voor nihilstelling is het aan Toeslagen om te onderbouwen** waarom deze andere reden valide is. In het geval van **vermoeden dat bewijsstukken vals zijn, ligt de bewijslast bij Toeslagen** om aan te tonen dat dit het geval is.

Toeslagen
Belastingdienst

7. Communicatieaanpak Wet Verbetering Toeslagen

Toeslagen
Belastingdienst

Onderstaand agendapunt wordt maandag 25 mei behandeld in het SCT overleg

8. Acties m.b.t. pro-actief communiceren *– stukken worden nagezonden*

Toeslagen
Belastingdienst

Plan van aanpak verloren stukken

Context en voorstel

- In het voortraject zijn alle onderzoeken op een rijtje gezet en is in het SCT afgestemd dat er een onderzoek moet komen op kleine schaal.
- Dit betreft in eerste instantie twintig voorbeelden waar de stukken fysiek zijn aangeboden en achteraf bleek dat stukken lijken te zijn kwijtgeraakt.
- Tijdens de selectie van de twintig voorbeelden zijn nog vragen gesteld ten aanzien van privacy en COVID.
- De organisatie DOC Direct/Andre Dijkhuijs, heeft aangegeven 90 % van de uitvoering te kunnen doen.
- Het eindrapport op basis van de bevindingen van DOC Direct zal door het crisisbureau worden opgesteld.

Het proces voorstel ziet als volgt uit:

- Groep van ouders/families bepalen die voldoen aan de criteria. (loopt)
- Zodra het mogelijk is en de eerste ouders akkoord hebben gegeven mbt het uitwisselen van gegevens dan starten met archief onderzoek
- Ofwel de zoektocht voor deze personen in de archieven van minfin/belastingen/toeslagen (doc direct)
- Gesprekken met betrokken ouders om de dossiers te vergelijken (doc direct en lid crisisteam)
- Afronding van onderzoek (afhankelijk van corona maatregelen) eind juni.

Gevraagd van SCT

Is het SCT akoord met bovenstaand voorstel?

hoe afstemmen aan aan kant?

Concept. Moet nog goedgekeurd worden door leden

Toeslagen
Belastingdienst

Ter info | Adviezen Bestuurlijke Adviesraad Toeslagen 11 mei (I/II)

Integrale planning

- Complimenten van de Adviesraad voor de planning.
- Wel heeft de Adviesraad gewaarschuwd voor het hoge tempo: de planning moet realistisch zijn, want uitstel roept opnieuw wantrouwen op.

Prioritering van schrijnende gevallen

- De adviesraad heeft begrip voor wens om meest urgente zaken eerst te behandelen. Maar start daarnaast direct met het behandelen van relatief eenvoudige zaken ("laaghangend fruit") in een parallelle stroom. Dit helpt de organisatie om ervaring op te doen.
- Verken mogelijkheden om de problemen van ouders in schrijnende situaties te verlichten in de periode waarin zij nog moeten wachten op een besluit. Denk hierbij aan de 'noodknop' procedure die sommige gemeenten kennen, of een 'stroppenpot'. Zoek hierbij de samenwerking met gemeenten op.

gemeenten voorschieten

- De Adviesraad is kritisch over het procesvoorstel voor de prioritering. Hierbij is aangegeven dat het voorstel op twee gedachten hinkt: de ouders mogen zelf aangeven of zij hun situatie schrijnend vinden, en de BD gaat dit vervolgens beoordelen op basis van criteria die niet te objectiveren zijn. Dit is lastig uitvoerbaar en lastig te toetsen.
- De Adviesraad adviseert om dit voorstel opnieuw te bezien en daarbij uit te gaan van een integrale beoordeling van de situatie van de ouders, waarbij in overleg met ouders wordt gekeken of zij direct geholpen moeten worden of mogelijk nog even kunnen wachten.
- Ten slotte vraagt de Adviesraad aandacht voor de kwaliteit van de medewerkers die deze gesprekken met ouders voeren. Dit vraagt grote emphatische kwaliteiten.

→ rol voorzitter adviesraad?

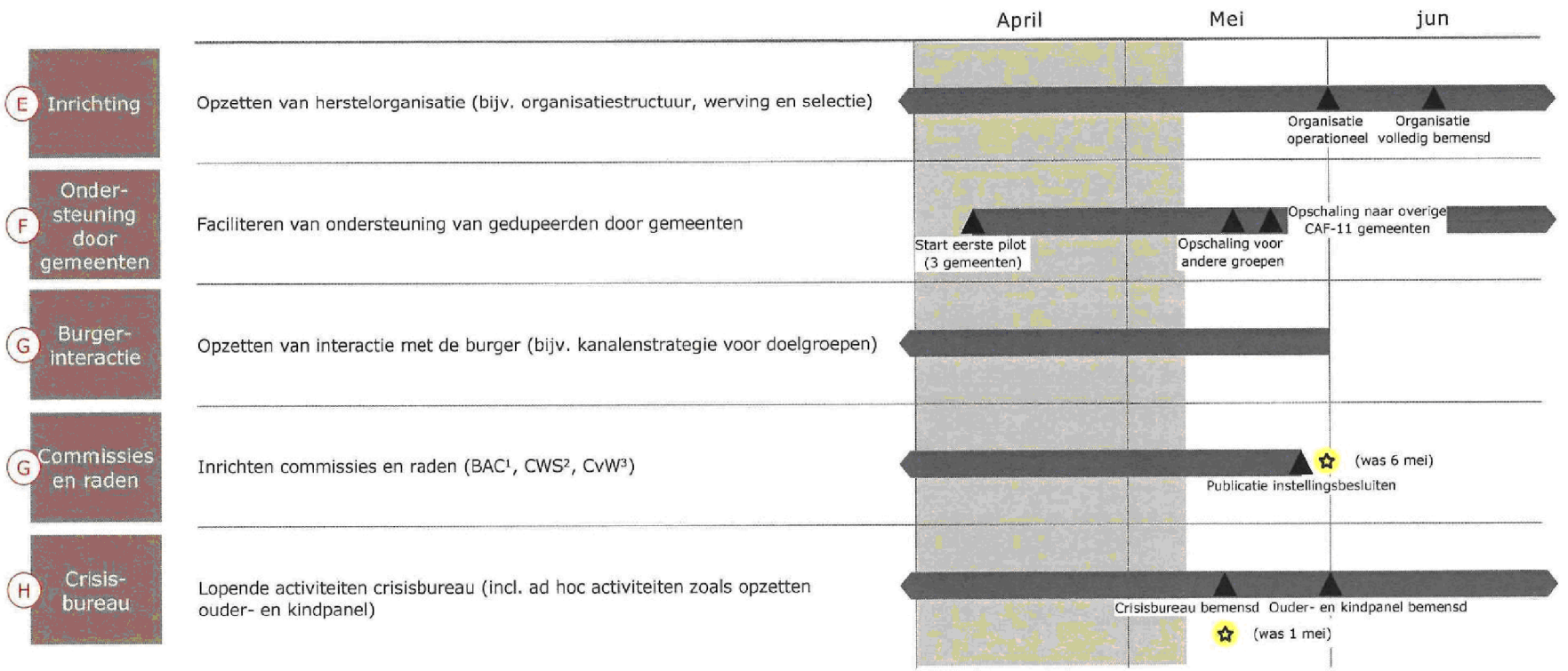
Toeslagen
Belastingdienst

B. Planning crisisorganisatie

☆ 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

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: en

B

CAF-11 vergelijkbaar | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Uitbreiden beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 (cluster 1)	23 maart	1 juni		Concept compensatieregeling besproken in SCT van 7 mei. Uitzoekpunten vergen meer tijd. Uiterlijke streefdatum voor publicatie is 1 juni
Uitwerken uitvoeringsprocessen CAF-11 vergelijkbaar (cluster 4)	23 feb	1 juni		Uitwerken van de procesbeschrijving en processen zoals bezwaar, verzoeken om aanvullende schadevergoeding, communicatie en inning of uitbetaling
Populatie bepalen CAF-11 vergelijkbaar	1 april	15 mei		Bepalen welke dossiers wel en niet vergelijkbaar zijn aan CAF-11 (incl. check van Commissie van Wijzen)
Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	1 april	30 juni[2]		Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	15 mei	Eind mei		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)
Behandeling individuele casussen	1 juni	n.t.b.[1]		Behandeling van individuele casussen van ouders waarvan het dossier wel vergelijkbaar is bevonden en ouders die hebben gevraagd om individuele behandeling m.b.t. hun CAF dossier (zelfmelders) Afhankelijkheid: Processen moeten ingericht zijn, incl. IV aanpassingen
Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b.[1]		Eerste uitbetalingen staan geplant om begin augustus plaats te vinden

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. Processen zijn al werkbaar ingericht op 1 juni

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 betalingsregeling O/GS-gevallen en boeteproces (cluster 6)	30 maart	1 juni		Opstellen procesbeschrijving, en uitwerken problematiek voor OGS proces obv kabinetsbesluit. Belangrijke openstaande onderwerpen (Integrale benadering burgers en pro-actief attenderen op herzieningsmogelijkheid) worden besproken in SCT van 14 mei
Identificeren en classificeren populatie	30 maart	1 mei	✓	
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	25 mei	8 juni		Voorbereiding voor contacteren burgers zijn begonnen. Eind mei wordt er begonnen met bellen; begin juni worden de brieven verzonden. Afhankelijkheid: Door SCT is aangegeven dat het plan van aanpak voor O/GS eerst nog interdepartementaal met het ouderpanel en met de Bestuurlijke Adviesraad afgestemd moet worden. Door deze extra stappen zijn de start in mei onzeker.
Afhandelen persoonlijke betalingsregelingen	8 juni	n.t.b.[1]		

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)

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		
Opschalen CAF-11 pilot naar overige betrokken gemeenten	22 mei	1 nov		Na evaluatie van de pilot en bespreking daarvan op het Bestuurlijk Overleg van 19 mei zal gefocust worden op het opschalen van CAF-11 via doorverbinden.
Opstellen werkwijze CAF-overig, O/GS en Hardheid	14 april	19 mei		De VNG geeft aan een formele structuur nodig te hebben; ambtelijk overleg met de VNG gepland.
Uitrol voor CAF overig, O/GS en Hardheid	Vanaf half mei	1 nov		Dit alternatief scenario sluit aan bij de communicatie in regulier herstel proces. Dit wordt nu verder uitgewerkt

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

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin:

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
Ad hoc activiteiten				
Bemensen crisisbureau	1 maart	14 mei		Crisisbureau bemensd
Inrichten ouderpanel	1 maart	1 juni		Webinar om ouders in te lichten gepland voor 13 mei. Ouders kunnen zich tot en met 15 mei, 17:00 uur aanmelden. Vervolgens wordt het panel geselecteerd en gevormd
Inrichten kindpanel	1 maart	1 juni		Vervolggesprekken met Missing Chapter Foundation lopen. Aangepaste offerte volgt.

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

Toeslagen
Belastingdienst

Planning communicatie naar ouders

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



↳ video random kamer debat

Toeslagen
Belastingdienst

D. Risico-log

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	• De geprognotiseerde IV-ondersteuning is onderwerp van gesprek op diverse keten-tafels • De IV-ondersteuning voor de werkzaamheden CAF-vergelijkbaar zijn in juni gereed en geïmplementeerd, de eerste dossier worden nadrukkelijk gemonitord. • De IV-ondersteuning mbt hardheid stelsel zal deels opgeleverd worden per 1 juli, een ander deel volgt begin augustus.	• Monitoren van de realisatie irt benodigde IV-ondersteuning voor de werkprocessen, zodanig dat de voortgang niet wordt verstoord.		
#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	• Nadrukkelijk monitoren wat de formele consequenties zijn van de vertraging mbt publicatie beleidsbesluit en de instelling van de commissies		
#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 (IV/V)

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 • Na een maand worden de resultaten van de pilot teruggekoppeld naar de NO		Rapportage pilot wordt de voortgang geagendeerd in SCT van 28/05

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

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

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

Vooraf | Update vernieuwing dashboard

Update

Voor het SCT van 11 mei is voorgesteld om het huidige dashboard uit te breiden met meer contextuele informatie voor de verschillende populaties, naar aanleiding van de wens van het SCT om gedetailleerdere informatie over het verloop van het herstel. In samenwerking met UHT zijn we nu aan het kijken of we de voortgangsdashboards voor het SCT structureel in kunnen bouwen in de tooling die gebouwd wordt als onderdeel van de Data & Tooling werkstroom. In parallel loopt er een traject om het plan van aanpak, inclusief monitoring, op te stellen voor UHT. Om dubbelwerk te voorkomen en de efficiëntie en integraliteit van rapportages te borgen brengen we deze drie verzoeken/trajecten samen.

Het vergt extra tijd om bovenstaande goed in te regelen. We richten op het SCT van 28 mei om een voorstel voor het vernieuwde dashboard te bespreken. Tot die tijd gebruiken we het oude format.

Toeslagen
Belastingdienst

Per 18 mei

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Populaties[1]	CAF-11	CAF-overig	Zelfmelders[3]	O/GS	Groep RvS[4]
# geregistreerd	**309**	**9.632** (& 1.280)[2]	**4968** (+48)	**8.514**	
# herbeoordeeld	309 ✓				
# vooraankondiging verstuurd	309 ✓				
# definitieve beschikking opgemaakt	309 ✓				
# definitieve beschikking gecommuniceerd	304[5] ✓				
# nabetaling afgerond	222[6] ✓				
# bezwaren binnen bezwaartermijn[7]	52 ●				
# bezwaren buiten bezwaartermijn[7]	0 ●				
Totaal afgerond[8]	**0** ●				
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	**79** ⓧ				
In beroep-/bezwaarprocedure	**0** ●				

Er wordt gewerkt aan een nieuw dashboard met voor de verschillende populaties, naar aanleiding van de wens van het SCT om meer contextuele informatie over het verloop van het herstel. Deze voortgangsdashboards zullen gedeeld worden in het eerstvolgende SCT met voortgangsinformatie (20 mei)

✓ 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. 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; 8. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken.

Toeslagen
Belastingdienst

Back-up | Volledige rapportage Serviceteam

KPI's april

KPI	Norm	Realisatie	Status	Opmerkingen
Gemiddelde gesprekstijd (sec)	N.v.t.	612	⚪	Er is geen min of max gesprekstijd, we nemen de tijd die nodig is
Gemiddelde wachttijd (sec)	90 (max)	17	🟢	
Maximale wachttijd (sec)	300	255	🟢	In april is de maximum wachttijd op geen enkel moment overschreden
Bellers die een medewerker aan de telefoon krijgen (%)	100%	100%	🟢	
Gemaakte afspraken tijdig nagekomen[2] (%)	95%	97%	🟢	
Vragen juist beantwoord[1] (%)	99%	100%	🟢	
Rechtstreeks binnenkomende telefoongesprekken (%)	70%	88%	🟢	Doel van KPI's is om te achterhalen of het voor ouders duidelijk is welk telefoonnummer ze kunnen bellen voor toeslagen gerelateerde vragen
Gestelde vragen kunnen worden behandeld door het serviceteam (%)	70%	93%	🟢	
Klanttevredenheid[3]			🟢	In april is, mede door de daling in het call-aanbod, het aantal ingevulde enquêtes gedaald met ruim 50%
• Vragen naar tevredenheden beantwoord (%)	70% (min)	76%		
• Vragen naar ontevredenheid beantwoord (%)	10% (max)	4%		

🟢 Binnen de norm 🔴 Buiten de norm ⚪ Geen data beschikbaar

1. Optisch leesbare acceptgiro's; 2. Alleen toeslagen; 3. Klanttevredenheid word gemeten op een 5-punts schaal, tevreden is wanneer de klant een >3 scoort, ontevreden is een <1.5

NB. Dit betreft een samenvatting, het volledige rapport is als bijlage meegestuurd

Toeslagen
Belastingdienst

Publieke perceptie | Resultaten financiën monitor (I/II)

Aanleiding

We monitoren de ontwikkeling van de publieke opinie op de hoofdthema's van Financiën. De analyse en duiding ervan doen we in de halfjaarlijkse 360 graden scan. Sinds 1 maart staan stellingen over toeslagen in de Financiën Monitor, waarvan nu een representatief beeld is (zie '*Bijlage bij punt E. Financiën monitor thema Belastingdienst*'). Deze notitie geeft onze conclusies en advies daarbij weer.

Context

Vernieuwing Belastingdienst
Sinds de start van dit kabinet monitoren we de publieke opinie over de vernieuwing van de Belastingdienst. Het vertrouwen daarin is al langere tijd stabiel . Opvallend is nu dat de uitkomst op de twee stellingen verschillende kanten op bewegen.

Onze verklaring hiervoor is dat door alle berichtgeving in de media, de incidenten die elkaar opvolgen, het vertrouwen in vernieuwing iets vermindert. Telkens zijn er gebeurtenissen waardoor mensen denken wat verbetert er nu eigenlijk. Tegelijkertijd steeg het vertrouwen in deze kabinetsperiode licht tot eind 2019. Een voorzichtige aanname kan zijn dat we nu het effect zien van de toeslagenaffaire. We vermoeden dat de aard van de problemen en de persoonlijke verhalen hierin een belangrijk verschil maken. Onderwerpen als sturing, ICT-problematiek en personele problemen zijn abstracter en 'ver van mijn bed'. Bij kinderopvangtoeslag gaat het om verhalen van mensen die ernstig in de problemen zijn gekomen door de overheid. Dat kun je je inleven en de gedachte is dan eerder 'dat had mij ook kunnen overkomen', wat beiden waarschijnlijk van invloed is op het vertrouwen in de (vernieuwing) van de organisatie.

Daartegenover staat dus dat meer mensen er vertrouwen in hebben dat zij hun zaken met de Belastingdienst kunnen blijven doen terwijl de Belastingdienst vernieuwt. In deze periode ervaren mensen dan ook het gemak van de online aangifte. Eigen ervaringen zijn het meest van invloed op vertrouwen in de dienst.

Toeslagen
Belastingdienst