



Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

14 april

Agenda

Ter bespreking

1. Integrale planning
 2. Risico-log
 3. Voortgang en kwaliteitsdashboard
 4. Mondelinge terugkoppeling voorjaarsbesluitvorming
- Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Belangrijkste punten | Update crisisorganisatie

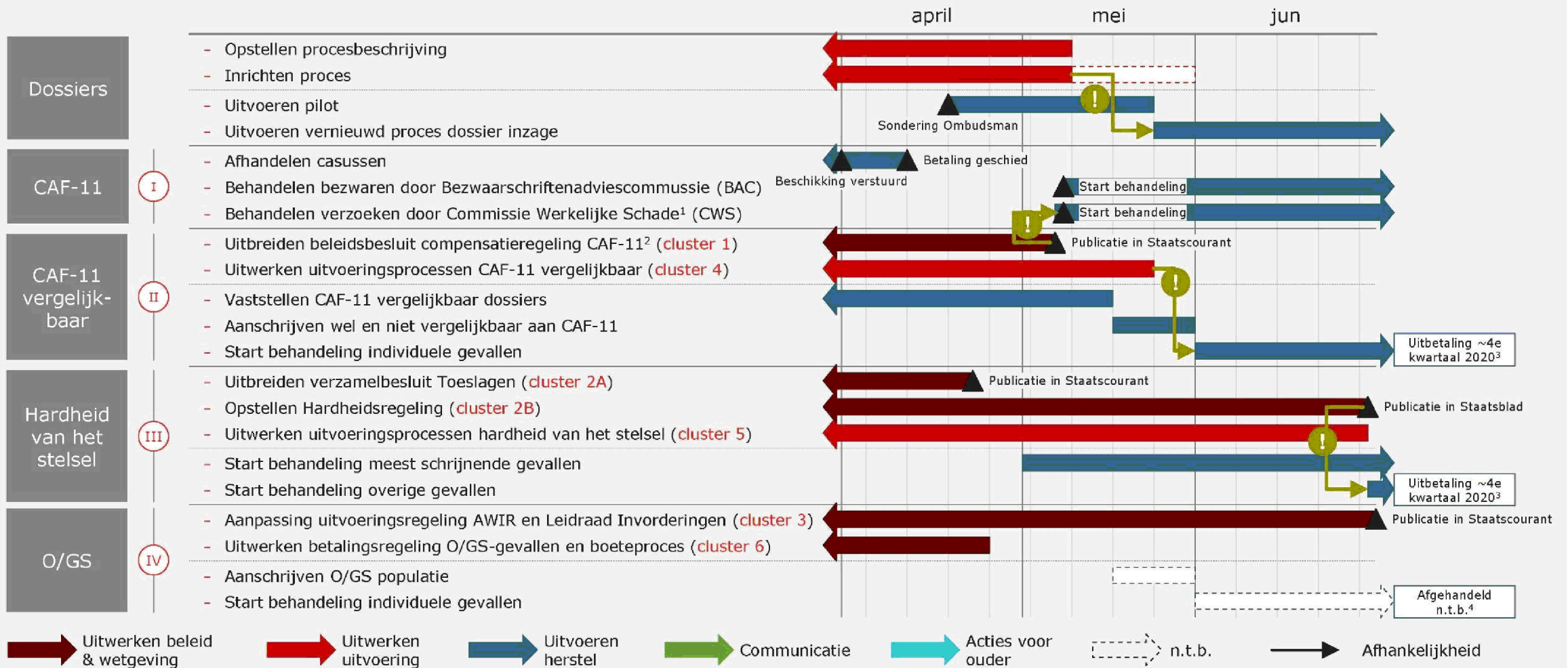
- 1 **Planningen:** UHT en communicatie werken aan detailplanningen voor de verschillende doelgroepen. Momenteel liggen er planningen tot aan de zomer. Op deze manier kan communicatie gedegen voorbereiding treffen en kan er tijdens ouderwebinars steeds meer detail gegeven worden over wat hen te wachten staat
- 2 **Risicolog:** Er is één extra risico opgenomen in het risicolog: mogelijk gedupeerden van etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken zijn nog niet meegenomen in de hersteloperatie. UHT en BHT bezien samen hoe ze snel kunnen schakelen indien hier wel gedupeerden blijken te zijn
- 3 **Dashboard:** Het volledige dashboard van het Service team is meegezonden (normaal gesproken nemen we alleen een samenvatting op). Ook is de feedback van ouders uit de webinars meegezonden. Het aantal zelfmelders en uitstaande dossieropvragers is wederom gegroeid
- 4 Mondelinge update terugkoppeling voorjaarsbesluitvorming (HDFEZ)

Agenda

Ter bespreking

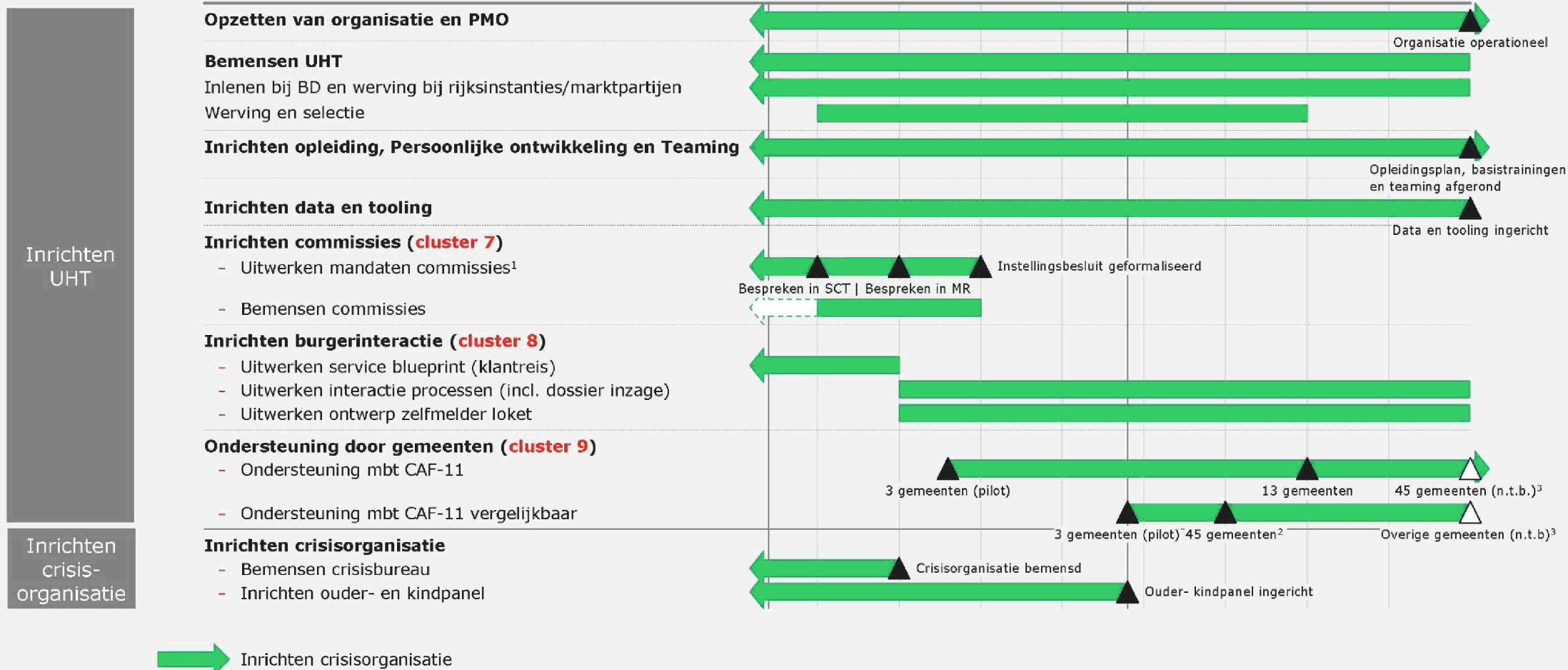
- 1. Integrale planning
 - 2. Risico-log
 - 3. Voortgang en kwaliteitsdashboard
 - 4. Mondelinge terugkoppeling voorjaarsbesluitvorming
- Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Planning van uitwerken en start herstelprocessen



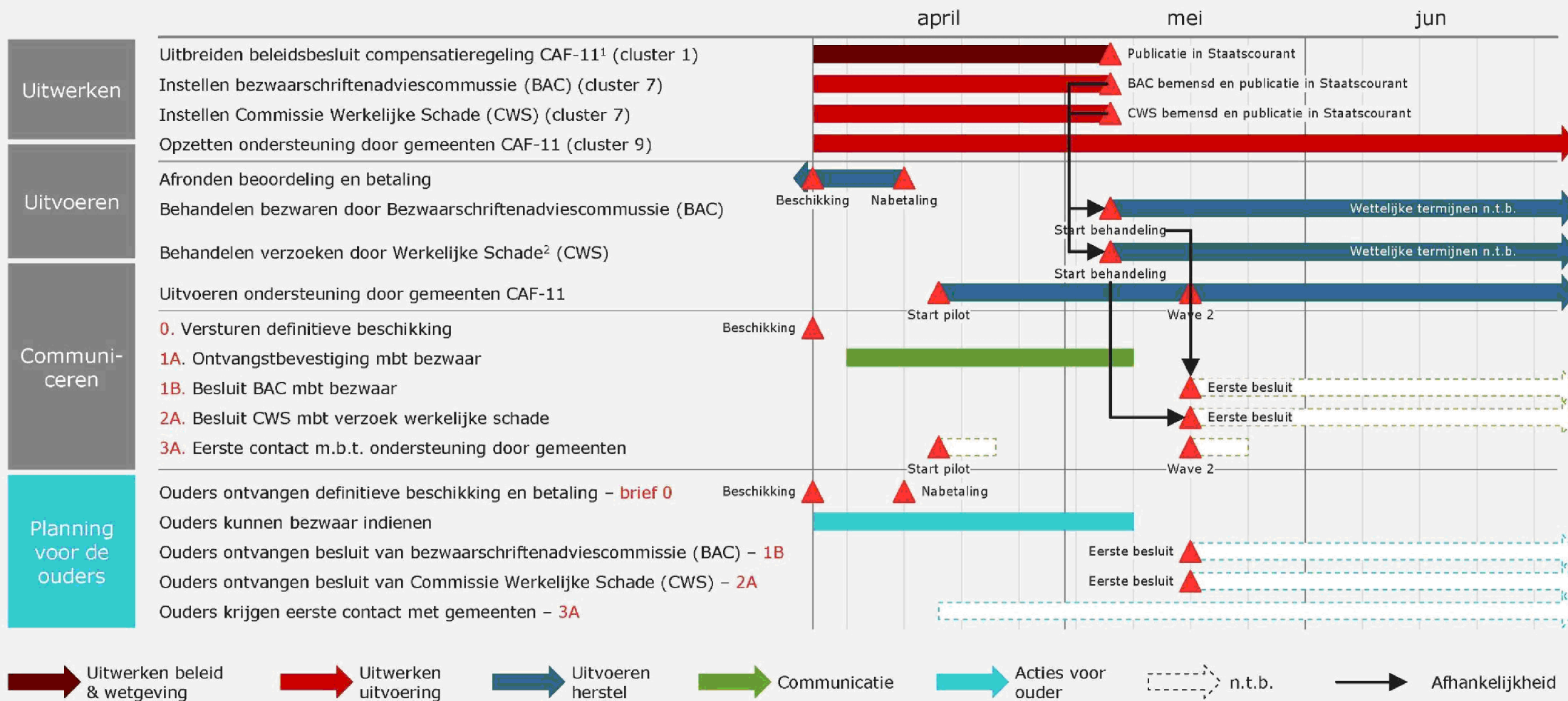
NB. Romeinse cijfers verwijzen naar detailplanningen in de appendix 1. Voluit: Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade; 2. Beleidsbesluit moet uitgebreid worden voor CAF-11 vergelijkbaar. Voor CAF-11 wordt het proces voor vergoeding van werkelijk schade nog vastgelegd; 3. Detailplanning volgt

Planning inrichten UHT en crisisorganisatie



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

Detailplanning voor CAF-11



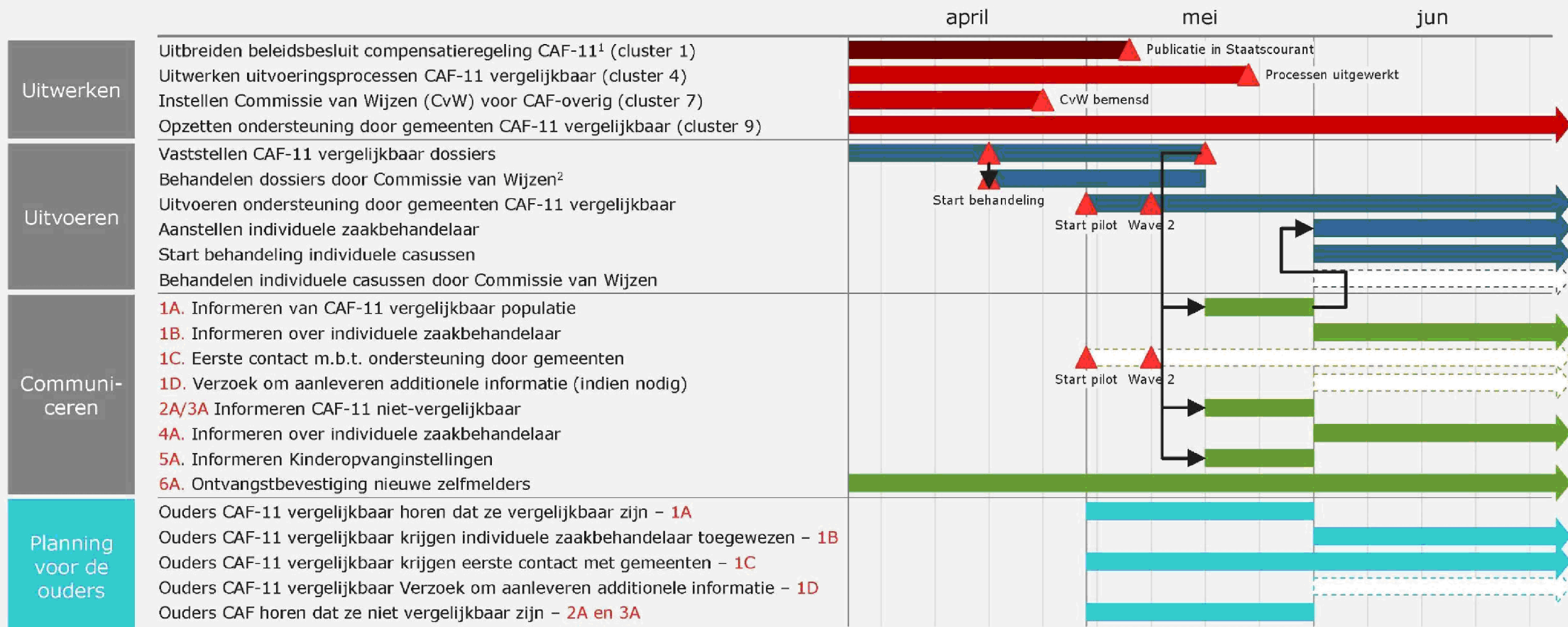
NB. Nummers van contactmomenten verwijzen naar de nummers op de volgende slide; 1. Uitbreiding van beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 is nodig om verzoeken mbt werkelijke schade te kunnen behandelen; 2. Voluit: Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

Communicatie naar CAF-11

Sub-groep binnen CAF-11	Laatste contact	Benodigde brieven tot de zomer	Belangrijke mijlpalen
1. CAF-11 ouders die bezwaar aantekenen	Alle CAF-11 ouders hebben een definitieve beschikking ontvangen	- 1A. (bij ontvangst bezwaar). Strekking: Ontvangstbevestiging en procedure - 1B. (na beslissing Bezwaarschriften-adviescommissie (BAC)). Strekking: Beslissing BAC² en mogelijke vervolgstappen	- Eind april/begin mei: start commissies - 8 mei: uiterlijke datum om bezwaar in te dienen - 18 juni: uiterlijke datum voor beslissing BAC²
2. CAF-11 ouders die een verzoek hebben ingediend voor vergoeding werkelijke schade ¹	Alle CAF-11 ouders hebben een definitieve beschikking ontvangen ²	- 2A. (na beslissing Commissie Werkelijke Schade). Strekking: Beslissing commissie⁴ en mogelijke vervolgstappen	- 6 mei: Start behandeling casussen door Commissie Werkelijke Schade - N.t.b.: uiterlijke datum voor beslissing Commissie Werkelijke Schade
3. Alle CAF-11 ouders (gefaseerd verstuurd parallel aan de opschaling van de ondersteuning door gemeenten)	Alle CAF-11 ouders hebben een definitieve beschikking ontvangen	- 3A. (bij opstart van de pilot met gemeenten in april en verdere waves). Strekking: n.t.b.⁵	- 11 april: opstart pilot in Amsterdam, Rotterdam, Tilburg - 7 mei: opstart wave 2 in 10 additionele gemeenten - N.t.b.: opstart overige 32 CAF-11 gemeenten

1. De wenselijkheid om een extra brief te sturen naar de hele populatie over de mogelijkheid om een verzoek tot vergoeding werkelijke schade in te dienen (dit is reeds gecommuniceerd in december) wordt nog voorgelegd aan de Commissie Werkelijke schade. Nieuwe verzoeken kunnen gemaakt worden door bezwaar aan te tekenen – hierdoor krijgt de ouder brief 1A; 2. In de definitieve beschikking (26 maart) is reeds gecommuniceerd dat de volgende communicatie naar mensen die een verzoek tot vergoeding werkelijke schade hebben ingediend een besluit van de Commissie Werkelijke Schade is; 2. Bezwaar is gegrond, niet gegrond of niet-ontvankelijk; 4. Verzoek wordt goed- of afgekeurd; 5. Op dit moment wordt gekeken op welke manier er aangesloten kan worden op andere informatie afkomstig van gemeenten

Detailplanning voor CAF-11 vergelijkbaar



Uitwerken beleid & wetgeving
 Uitwerken uitvoering
 Uitvoeren herstel
 Communicatie
 Acties voor ouder
 n.t.b.
 Afhankelijkheid

NB. Nummers van contactmomenten verwijzen naar de nummers op de volgende slide; 1. Uitbreiding van beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 is nodig om ook in vergelijkbare CAF-zaken te compenseren; 2. Alle CAF-mogelijk en afgewezen CAF-waarschijnlijk dossiers worden voorgelegd aan de CvW; 3. 6 weken na de voorlopige uitkomst volgt de definitieve uitkomst en beschikking

Communicatie naar CAF-overig (I/II)

Sub-groep binnen CAF-overig	Aantal	Laatste contact	Standaard contactpunten ¹	Belangrijke mijlpalen
1. CAF-ouders waarvan het dossier <u>wel</u> vergelijkbaar wordt bevonden aan CAF-11	~1800	- Alle CAF ouders (met en zonder openstaande schuld) hebben eind februari/begin maart een brief gekregen dat hun invordering is gepauzeerd - Alle CAF ouders hebben een brief gekregen nav het advies van AUT II	- 1A. (half mei)². Strekking: CAF-zaak van de ouder is wel vergelijkbaar bevonden. Mogelijk in aanmerking voor compensatie. Oproep om akkoord te geven om onderzoek te starten - 1B. (juni). Strekking: Informeren dat de individuele zaakbehandelaar het onderzoek start - 1C. (bij opstart van de pilot met gemeenten in mei en verdere waves). Strekking: n.t.b.³ - 1D. (indien nodig)². Strekking: verzoek om aanleveren additionele informatie - 1E. (n.t.b.). Aankondiging voorlopige uitkomst compensatie en toelichten mogelijkheid tot het geven van eigen zienswijze - 1F. (n.t.b.). Strekking: Definitieve beschikking	- 1 juni: start behandeling individuele gevallen CAF - Q4 2020: uiterlijke betaling
2. CAF-ouders waarvan het dossier <u>niet</u> vergelijkbaar wordt bevonden aan CAF-11 (wel als mogelijk/waarschijnlijk bestempeld door AUT II)			- 2A. (half mei). Strekking: CAF-dossier niet vergelijkbaar bevonden na verder onderzoek. Attenderen op mogelijkheid tot zelfmelden om beoordeling op individuele CAF casus of Hardheid te starten	- Mei: start behandeling meest schrijnende gevallen Hardheid - 1 juni: start behandeling individuele gevallen CAF
3. CAF-ouders waarvan het dossier <u>niet</u> als mogelijk/waarschijnlijk vergelijkbaar is bevonden door AUT II	~7800		- 3A. (half mei). Strekking: CAF-dossier niet vergelijkbaar bevonden door AUT II. Attenderen op mogelijkheid tot zelfmelden om beoordeling op individuele CAF casus of Hardheid te starten²	- Mei: start behandeling meest schrijnende gevallen Hardheid - 1 juni: start behandeling individuele gevallen CAF

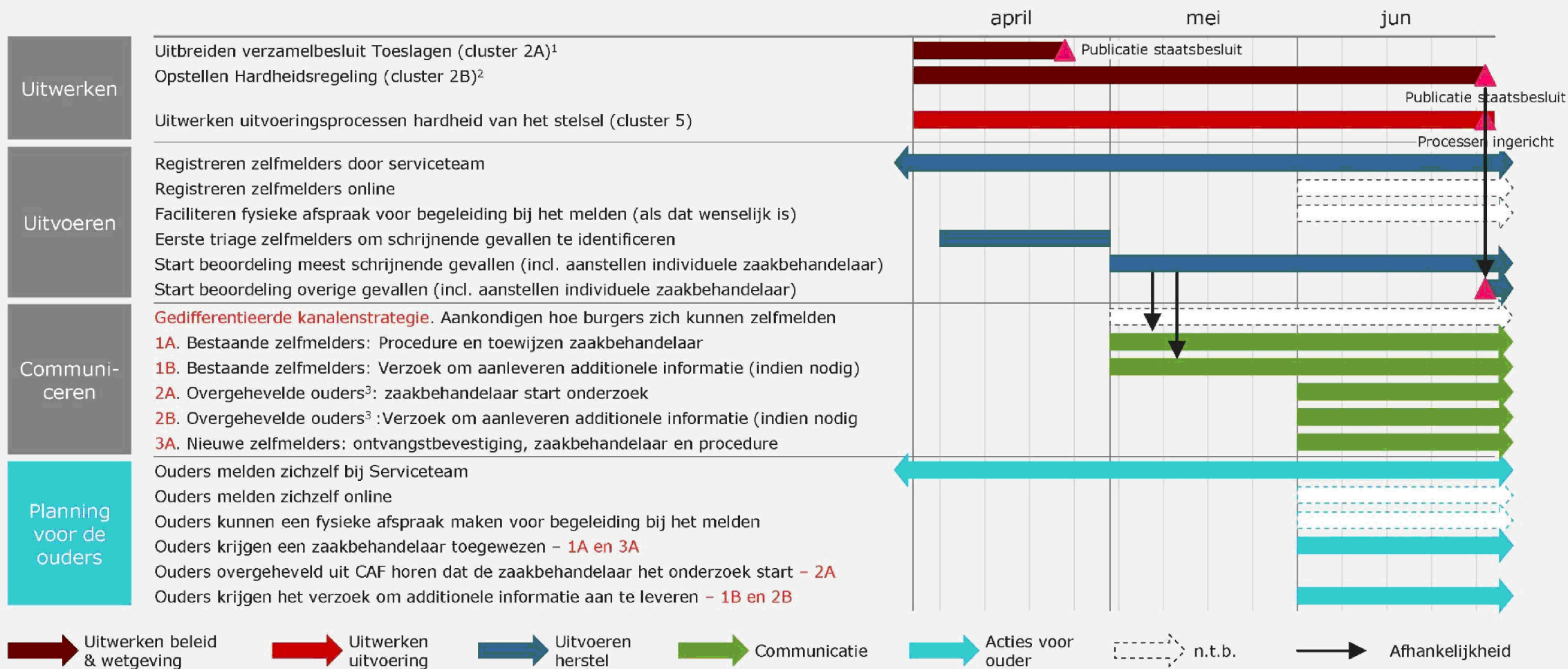
1. Een contactpunt kan bijvoorbeeld in de vorm van een brief of een telefoongesprek met de zaakbehandelaar (dit wordt bepaald op basis van de klantreis en persona). Dit zijn de standaard contactpunten – afhankelijk van de specifieke situatie van de ouder kunnen er nog meer contactpunten zijn; 2. Plus mogelijke rappeler-acties (brief, bellen, of via andere kanalen); 3. Op dit moment wordt gekeken op welke manier er aangesloten kan worden op andere informatie afkomstig van gemeenten. Als opportuun kan 1C ook geïntegreerd worden in 1B.

Communicatie naar CAF-overig (II/II)

Sub-groep binnen CAF-overig	Aantal	Laatste contact	Standaard contactpunten ¹	Belangrijke mijlpalen
4. Bestaande zelfmelders met een hulpvraag binnen reikwijdte CAF ²	<4500 ²	- Gevolgen van het advies Adviescommissie Uitvoering Toeslagen	- 4A. (juni). Strekking: Informeren dat de individuele zaakbehandelaar het onderzoek start - Als blijkt dat de casus CAF-11 vergelijkbaar is: contactmoment 1C, 1D, 1E en 1F - Als blijkt dat de casus niet CAF-11 vergelijkbaar is: contactmoment 2A	- 1 juni: start behandeling individuele gevallen CAF - Q4 2020: uiterlijke betaling
5. Kinderopvang-organisaties waarvan (voormalig) klanten zich hebben gemeld	n.t.b.	- Geen	- 5A (mei). Strekking: Klanten van de instelling hebben zich gemeld in het kader van CAF onderzoek. Wij kunnen in de toekomst vragen om stukken aan te leveren.	
6. Nieuwe zelfmelders met een hulpvraag binnen reikwijdte CAF ³	n.t.b.	- Geen	- 6A (continu proces). Strekking: Ontvangstbevestiging en toelichting op pauzering invorderingen, koppeling aan zaakbehandelaar en tijdslijn - Als blijkt dat de casus CAF-11 vergelijkbaar is: contactmoment 1C, 1D, 1E en 1F - Als blijkt dat de casus niet CAF-11 vergelijkbaar is: contactmoment 2A	- 1 juni: start behandeling individuele gevallen CAF - Q4 2020: uiterlijke betaling

1. Een contactpunt kan bijvoorbeeld in de vorm van een brief of een telefoongesprek met de zaakbehandelaar (dit wordt bepaald op basis van de klantreis en persona). Dit zijn de standaard contactpunten – afhankelijk van de specifieke situatie van de ouder kunnen er nog meer contactpunten zijn; 2. 4500 is slechts een bovengrens, waarvan een deel in Hardheid zullen vallen

Detailplanning voor Hardheid



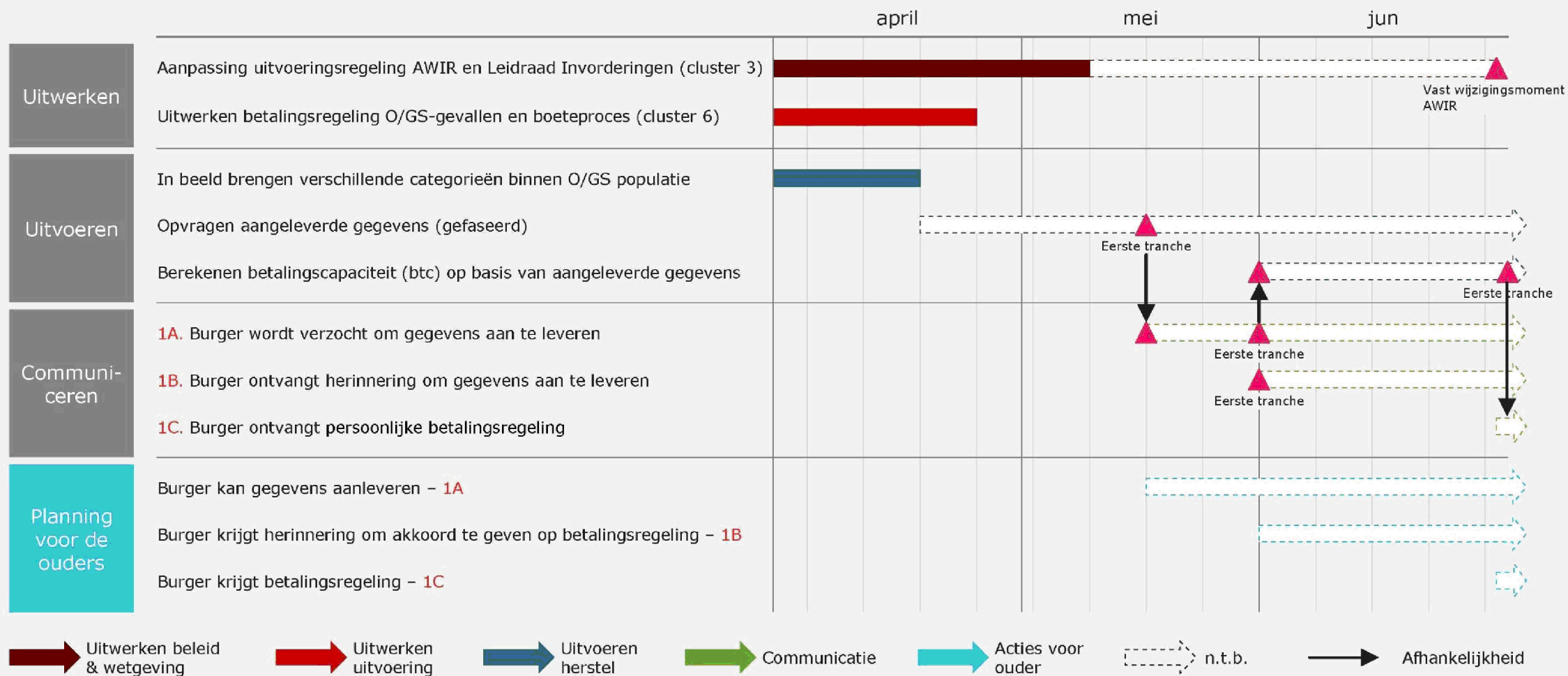
NB. Nummers van contactmomenten verwijzen naar de nummers op de volgende slide; 1. Van toepassing op de groep Hardheid <5 jaar terug; 2. Van toepassing op de groep Hardheid 5+ jaar terug; 3. Ouders overgeheveld uit CAF-11, CAF-11- vergelijkbaaren CAF-11 niet-vergelijkbaar (zelfmelders). Deze groepen worden in mei of eerder (in het geval van CAF-11) geïnformeerd.

Communicatie naar groep Hardheid

Sub-groepen binnen Hardheid	Aantal	Laatste contact	Standaard contactpunten ¹	Belangrijke mijlpalen
1. Bestaande zelfmelders met een hulpvraag binnen reikwijdte groep Hardheid	<4500 ²	Gevolgen van het advies AUT II	- 1A. (juni)³. Strekking: procedure en toewijzen zaakbehandelaar - 1B. (indien nodig)⁴. Strekking: verzoek om aanleveren additionele informatie - 1C. (n.t.b.) Strekking: Definitieve uitkomst herstel met uitleg - 1D. (n.t.b.) Strekking: Definitieve beschikking	- 22 april: Publicatie Verzamelbesluit Toeslagen - Mei: start meest schrijnende gevallen - Juli: start overige gevallen - Q4 2020: uitbetaling Hardheid <5 jaar
2. Ouders overgeheveld uit CAF-11 ⁵ , CAF-11-vergelijkbaar ⁵ en CAF-11 niet-vergelijkbaar (zelfmelders) ⁶ waar het vermoeden bestaat dat ze ook slachtoffer zijn van hardheid	n.t.b.	Groep-specifiek	- 2A. (als behandeling binnen CAF is afgerond). Contact met zaakbehandelaar waarin wordt medegedeeld dat onderzoek binnen Hardheid wordt gestart op basis van het vermoeden bestaat dat de ouder ook slachtoffer is van hardheid⁷ - 2B. (indien nodig)⁴. Strekking: verzoek om aanleveren additionele informatie - 2C. (n.t.b.) Strekking: Definitieve uitkomst herstel met uitleg - 2D. (n.t.b.) Strekking: Definitieve beschikking	- Mei: CAF niet-vergelijkbaar hoort dat ze niet vergelijkbaar zijn - Mei: start meest schrijnende gevallen - Juli: start overige gevallen - Q4 2020: uitbetaling Hardheid <5 jaar
3. Nieuwe zelfmelders met een hulpvraag binnen reikwijdte groep Hardheid	n.t.b.	Geen	- 3A Brief (continu proces vanaf juni). Strekking: Ontvangstbevestiging en toelichting op pauzering invorderingen, koppeling aan zaakbehandelaar en tijdslijn	- Mei: start meest schrijnende gevallen - Juli: start overige gevallen - Q4 2020: uitbetaling Hardheid <5 jaar

1. Een contactpunt kan bijvoorbeeld in de vorm van een brief of een telefoongesprek met de zaakbehandelaar (dit wordt bepaald op basis van de klantreis en persona). Dit zijn de standaard contactpunten – afhankelijk van de specifieke situatie van de ouder kunnen er nog meer contactpunten zijn; 2. 4500 is slechts een bovengrens, waarvan een deel in CAF-overig zullen vallen; 3. Voor de meest schrijnende gevallen zal eerder contact worden gezocht; 4. Plus mogelijke rappeleer-acties (brief, bellen, of via andere kanalen); 5. Voor de jaren waarin ze niet gecompenseerd zijn binnen CAF; 6. Dit betreft sub-groep 4 en 6 uit CAF-overig; 7. Dit valt mogelijk samen met het mededelen van de uitkomst van de beoordeling van de CAF-casus

Detailplanning voor O/GS



NB. Nummers van contactmomenten verwijzen naar de nummers op de volgende slide; 1. De timing van brief 1B kan veranderen gezien de corona-crisis de berekening van de betalingscapaciteit erg kan beïnvloeden. Opties om dit te mitigeren worden voorgelegd aan het SCT op 9/4

Communicatie naar groep O/GS

Sub-groepen binnen O/GS	Aantal	Laatste contact	Standaard contactpunten ¹	Belangrijke mijlpalen
1. Burgers die geen betalingsregeling hebben gekregen door kwalificatie OG/S en nog een openstaande schuld hebben	~8500	- Stopzetting terugvorderingen - Gevolgen van het advies AUT II	- 1A. (eind april/begin mei). Strekking: Verzoek tot invullen van gegevens op bijgesloten formulier⁵ - 1B. (n.t.b.)². Strekking: herinnering indien geen reactie op verzoek tot aanleveren gegevens - 1C. (n.t.b.)³. Strekking: Definitieve beschikking met persoonlijke betalingsregeling op basis van aangeleverde gegevens⁴	- 20 april: start behandeling

1. Een contactpunt kan bijvoorbeeld in de vorm van een brief of een telefoongesprek met de zaakbehandelaar (dit wordt bepaald op basis van de klantreis en persona). Dit zijn de standaard contactpunten – afhankelijk van de specifieke situatie van de ouder kunnen er nog meer contactpunten zijn; 2. De vorm van dit contactpunt wordt nog voorgelegd aan het ouder- kindpanel; 3. De timing van brief 1C kan veranderen gezien de corona-crisis de berekening van de betalingscapaciteit erg kan beïnvloeden. Opties om dit te mitigeren worden voorgelegd aan het SCT op 9/4; 4. Hier kan vervolgens op reguliere manier bezwaar/beroep tegen worden aangetekend; 5. Uitvoerbaarheid van de richting van het SCT (9/4) om in mei te communiceren en de burger de keuze te geven om de pauzeknop op te heffen wordt nog onderzocht

Agenda

Ter bespreking

1. Integrale planning
 - 2. Risico-log
 3. Voortgang en kwaliteitsdashboard
 4. Mondelinge terugkoppeling voorjaarsbesluitvorming
- Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Risico's met actieplan (I/IV)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#1 Mogelijk gedupeerden door etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken nu nog geen plek in herstel	- Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomsten van het AP onderzoek naar etnisch profileren - Het onderzoek naar kwijtgeraakte stukken moet nog starten	Nog te bepalen met UHT en BHT		
#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 408 verzoeken lopen uit de planning, o.b.v. de toezegging binnen 12 weken het dossier te ontvangen - Rol van NO is besproken op wo 8 april	Vervolggesprek met NO op vrijdag 17 april		Pilot zal niet starten voor 17 april
#3 Mandaat Directeur UHT en DG/T nog niet geformaliseerd	- Er is geen formeel organisatie- en mandaatbesluit, hierdoor kunnen taken niet goed worden uitgevoerd - Tevens is het <u>niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen</u> 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 zijn de benoeming van de crisismanager en Directeur UHT afgerond		
#4 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
#5 Start en afronding Project Interne reflectie later dan beloofd aan Tweede Kamer	- 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	[DG/T] Uitvraag voor project uitgezet in Rijksmantel		

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

Risico's met actieplan (II/IV)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#6 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		Communicatie aanpak te bespreken met crisiscomms en UHT
#7 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 casussen²: - CAF-11/CAF-overig: 6 mei - Hardheid <5 jaar: 22 april - Hardheid 5+ jaar: 1 juli³ - 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 16/4

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

Risico's met actieplan (III/IV)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#8 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 ~38 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 16/4
#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 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		Nieuw proces wordt besproken in het SCT van 9/4

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

 Actieplan in werking  Vraagt monitoring  (Urgent) actie nodig

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

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 uittrekders 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	 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  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 vermoede 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

Ter bespreking

1. Integrale planning
 2. Risico-log
 -  3. Voortgang en kwaliteitsdashboard
 4. Mondelinge terugkoppeling voorjaarsbesluitvorming
- Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Belangrijkste punten | Voortgang en kwaliteitsdashboard

Grootste veranderingen t.o.v. vorige week:

- Het aantal **uitstaande dossieraanvragen staat nu op 605** (+16 vs vorige week), waarvan er 408 (+15) uit de planning lopen
- Het aantal **zelfmelders is gegroeid naar 4683** (+140)

De **statistieken van de ouderwebinars van 30 maart en 2 april zijn toegevoegd**. De belangrijkste punten hieruit:

- De webinars hebben 901 (30 maart) en 357 (2 april) ouders bereikt
- De webinars zijn gemiddeld met een 7,8 en 7,5 beoordeeld
- Ouders geven aan vooral behoefte te hebben aan:
 1. meer informatie over het vervolg (~25% van de respondenten)
 2. meer informatie over wat ik nu zelf moet doen (~ 25%)
 3. een plek om mijn verhaal kwijt te kunnen (~25%)
- Ouders geven aan vooral persoonlijk (~30% van de respondenten) en via de telefoon (~50%) te communiceren met de Belastingdienst

Voortgang | Afhandeling opgevraagde dossiers

Per 8 april

	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	646 (+16)	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	●
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	●
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	●
Totaal uitstaand	605 (+16)	●
• Waarvan uit planning	408 (+15)	⊗

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

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 8 april

Populaties ¹	CAF-11	CAF-overig	Zelfmelders ³	O/GS	Groep RvS ⁴
# geregistreerd	309	9.632 (& 1.280) ²	4.683 (+140)	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	222 ⁶ 				
# bezwaren binnen bezwaartermijn ⁷	0 				
# bezwaren buiten bezwaartermijn ⁷	0 				
Totaal afgerond⁸	0 				
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	78 				
In beroep-/bezwaarprocedure	0 				

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

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.

Kwaliteit | Uitvoering hersteloperatie

KPI's maart

Service naar burgers	Norm	Realisatie	Status	Opmerkingen
Gemiddelde wachttijd (sec)	90 (max)	34		Op 18 & 19 maart lag de wachttijd boven de 300 sec. Dit werd veroorzaakt door een combinatie van OLA's ¹ , groot aantal brieven n.a.v. rapport Donner en gelimiteerde bezetting door Corona
Gemaakte afspraken tijdig nagekomen ² (%)	95%	98%		
Vragen juist beantwoord ¹ (%)	99%	100%		
Klanttevredenheid ³				
• Vragen naar tevredenheden beantwoord	70% (min)	83%		
• Vragen naar ontevredenheid beantwoord	10% (max)	7.5%		

 Binnen de norm
  Buiten de norm
  Geen data beschikbaar

Tevredenheid van de medewerkers (wekelijks⁴)

Tevredenheid onder werknemers

Sentiment op intranet Belastingdienst⁵

Positief, de maatregelen rondom COVID-19 zijn bepalend in de sentimentpeiling onder werknemers. Men is positief over de geboden mogelijkheden van het ministerie om thuis te kunnen werken en is hierom dankbaar om het ministerie als werkgever te hebben. Ook spreekt men waardering uit voor de updates van het COVID-19 crisismanagementteam.

Per 6 april

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; 4. Bron: Weekrapport Corporate Online Kanalen, beschikbaar op maandag; 5. Analyse uitsluitend beschikbaar voor de belastingdienst als geheel

Kwaliteit | Volledige rapportage Serviceteam

KPI's maart

KPI	Norm	Realisatie	Status	Opmerkingen
Gemiddelde gesprekstijd (sec)	N.v.t.	614		Er is geen min of max gesprekstijd, we nemen de tijd die nodig is
Gemiddelde wachttijd (sec)	90 (max)	34		
Maximale wachttijd (sec)	300	430		Op 18 & 19 maart lag de wachttijd boven de 300 sec. Dit werd veroorzaakt door een combinatie van OLA's ¹ , groot aantal brieven n.a.v. rapport Donner en gelimiteerde bezetting door Corona
Bellers die een medewerker aan de telefoon krijgen (%)	100%	100%		
Gemaakte afspraken tijdig nagekomen ² (%)	95%	98%		
Vragen juist beantwoord ¹ (%)	99%	100%		
Rechtstreeks binnenkomende telefoongesprekken (%)	70%	85%		
Gestelde vragen kunnen worden behandeld door het serviceteam (%)	70%	94%		
Klanttevredenheid ³				
• Vragen naar tevredenheden beantwoord (%)	70% (min)	83%		
• Vragen naar ontevredenheid beantwoord (%)	10% (max)	7.5%		

Doel van KPI's is om te achterhalen of het voor ouders duidelijk is welk telefoonnummer ze kunnen bellen voor toeslagen gerelateerde vragen

 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

Publieke perceptie | Sentiment over Toeslagen-crisis in de media

Per 8 april

Algemene tendens in de media

Net als voorgaande weken heeft COVID-19 ook deze week het nieuws gedomineerd. Er is één nieuwsartikel gedeeld over dat staatssecretaris Van Huffelen zo veel mogelijk in de toeslagenaffaire gedupeerde ouders persoonlijk wil spreken, maar dat dat vanwege de coronacrisis niet mogelijk is. Daarom worden er Webinars georganiseerd. Dit nieuwsartikel is opgepikt door enkele nieuwssites.

Belangrijkste thema's

- Staatssecretaris Van Huffelen wil zo veel mogelijk in de toeslagenaffaire gedupeerde ouders persoonlijk wil spreken, maar vanwege de coronacrisis is dit niet mogelijk. Daarom worden er Webinars georganiseerd. Daarmee bereikte ze vorige week 1250 ouders. Er zijn tot nu toe twee Webinars geweest en er staan er nog drie gepland.

Hoofd indicatoren

Indicator	Status ¹	Toelichting
Intensiteit berichtgeving	 Laag	Op dit moment nauwelijks aandacht in de media: - 5 nieuws artikelen² - ~20 gerelateerde tweets & Facebook posts
Framing in de media	 Informerend	Het artikel is informerend het aard. Het wordt duidelijk gemaakt dat men zich voor de Webinars kan aanmelden en als er behoefte is er ook de mogelijkheid is om gebeld te worden door het Serviceteam gedupeerden Kinderopvangtoeslag.
Algemeen sentiment	 Neutraal	Er zijn weinig reacties op de nieuws artikelen verschelen. De reacties die er waren gingen inhoudelijk over de Webinar. Men vond het informatief, maar er is nog veel onduidelijkheid

1. Bron: Media-analyse tav CAF/KOT uitgevoerd door KI&S webcare; 2. In de gerenommeerde Nederlandse Media

Publieke perceptie | Sentiment over toeslagen en afhandeling crisis

- Er worden 4 vragen toegevoegd aan de Monitor Financiën¹ 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 halfjaarlijks² 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

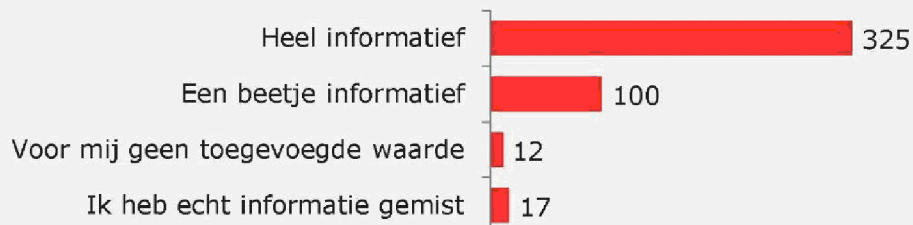
Resultaten ouderwebinar 30 maart

Bespreekpunt 2

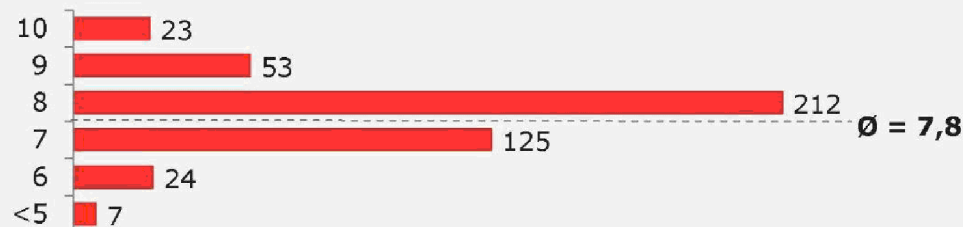
Bij de webinar op 30 maart keken 901 mensen voor een gemiddelde tijd van 65 minuten

Oordeel over webinar

Hoe vond u de inhoud van dit webinar (aantal respondenten)?



Welk cijfer geeft u dit webinar van 1 tot 10 (aantal respondenten)?



Toekomstige behoeften en benadering

Wat mist u op dit moment het meest (aantal respondenten)?



Welke vorm van communicatie met de Belastingdienst vindt u het fijnst?



Bron: Evaluatie webinar 30 maart, n= 454 (niet iedereen heeft de survey afgemaakt)

Resultaten ouderwebinar 2 april

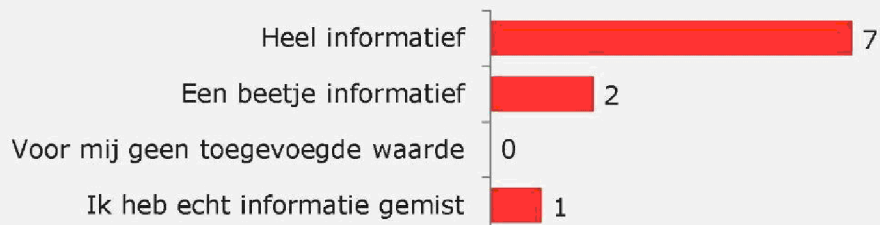
Bespreekpunt 2

Bij de webinar op 30 maart keken 357 mensen voor een gemiddelde tijd van 61 minuten

NB. Slechts 10 mensen heeft onderstaande survey vragen beantwoord

Oordeel over webinar

Hoe vond u de inhoud van dit webinar (aantal respondenten)?

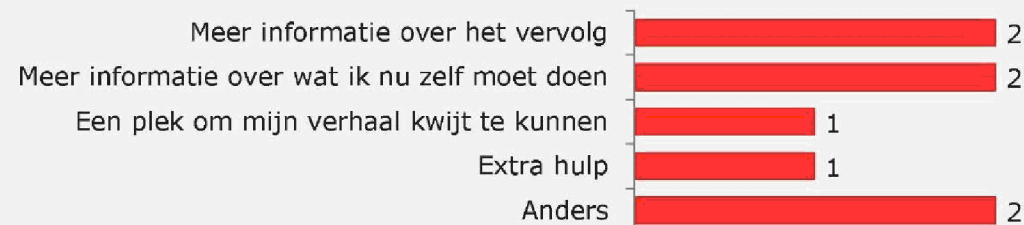


Welk cijfer geeft u dit webinar van 1 tot 10 (aantal respondenten)?

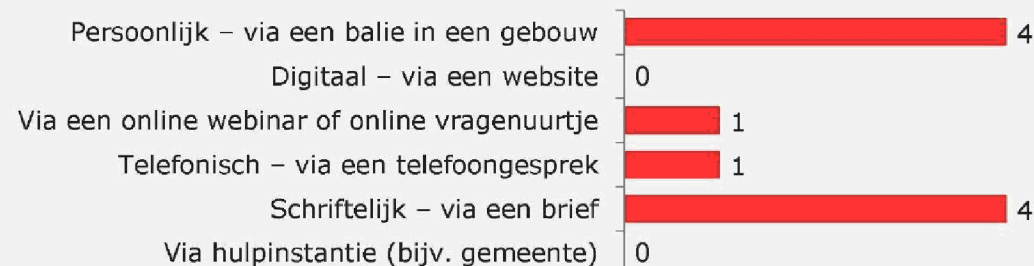


Toekomstige behoeften en benadering

Wat mist u op dit moment het meest (aantal respondenten)?



Welke vorm van communicatie met de Belastingdienst vindt u het fijnst?



Bron: Evaluatie webinar 2 april, n= 10

Agenda

Ter bespreking

1. Integrale planning
 2. Risico-log
 3. Voortgang en kwaliteitsdashboard
 - 4. Mondelinge terugkoppeling voorjaarsbesluitvorming
- Appendix: Reeds geadresseerde risico's

Agenda

Ter bespreking

1. Integrale planning
 2. Risico-log
 3. Voortgang en kwaliteitsdashboard
 4. Mondelinge terugkoppeling voorjaarsbesluitvorming
- > Appendix: Reeds geadresseerde risico's

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 <u>en</u> 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 zoekvragen die de clusters sowieso moeten adresseren. Hierdoor is er voorsnog 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: Initiële 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

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
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		Wordt verder belegd in de reguliere sturingslijn met uitzondering van die enkele beleidsvoorstellen die bedoeld voor Herstel (CAF en KGB
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

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] Definieren 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 bezwaarschriftenadviescommissie 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

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

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 FTE¹ - 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 "<i>benaderen dossiersopvragers</i>" 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
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	Voorstel besproken met Toeslagen en Belastingdienst. Afspraken zijn gemaakt om het probleem intern op te lossen.



Toeslagen
Belastingdienst



Unused Slides