



Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

16 april

Ter info – oorspronkelijke agendering SCT 16 april

Cluster # / Verantwoordelijke Onderwerp

1. Compensatieregeling CAF-11/vergelijkbaar	X Concept aangepaste Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2A. Verzamelbesluit Toeslagen	✓ Definitief aangepast Verzamelbesluit Toeslagen
4. Uitvoeringsproces CAF & 5. Hardheid	X Hoe richten we de kwaliteitsborging in bij de beoordeling van dossiers binnen de uitvoering? X Mogelijkheid forfaitair bedrag i.p.v. individueel vastgesteld bedrag voor hardheid
6. Uitvoeringsproces O/GS	✓ Concept plan van aanpak: hoe gaan we doelgroep een regeling aanbieden, verfijning financiële gevolgen X Intensivering boeteproces
8. Burgerinteractie	✓ Toekomstige service blueprint burgerreis voor CAF-11-vergelijkbaar X Toekomstige service blueprint burgerreis per doelgroep (Hardheid, O/GS)
9. Ondersteuning door gemeenten	✓ Status update ondersteuning door gemeenten
DGFZ	X Terugkoppeling resultaten wegen op de hand voor Wetsvoorstel verbetering toeslagen (afhankelijk van team uitvoeringstoets)
UHT	✓ Update en detailplanning m.b.t. bemensing UHT

Huidige versie niet klaar voor discussie in SCT. Concept geagendeerd in SCT van 23/4; de definitieve versie op 30/4. Publicatie in Staatscourant staat nog steeds gepland op 6/5

Additionele werksessies gepland deze week. Resultaten geagendeerd in SCT van 23/4

Geagendeerd voor SCT 23/4

Hardheid en CAF-overig geagendeerd voor SCT 23/4; OG/S voor 30/4

Team uitvoeringstoets loopt vertraging op. Geagendeerd voor SCT van 23/4

Additioneel geagendeerd

7. Commissies	✓ Update bemensing commissies
UHB	✓ Voortgangsrapportage voor de Tweede Kamer
DG/T	✓ Update proces samenstellen dossiers (mondeling)
Crisisbureau/Crisiscommunicatie	✓ Voorstel proces inrichten ouderpanel ✓ Update kindpanel
Crisisbureau	✓ Voortgangsrapportage Crisisorganisatie voor SO

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door [redacted])
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door [redacted])
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door [redacted])
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

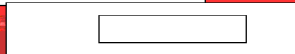
- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Voor akkoord: Verzamelbesluit Toeslagen

Vraag aan SCT: gaat het SCT akkoord met het Verzamelbesluit Toeslagen (*Bijlage bij punt 1. Verzamelbesluit toeslagen (definitieve versie)*) en publicatie daarvan in de Staatscourant van woensdag 22 april?

Toelichting

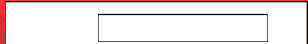
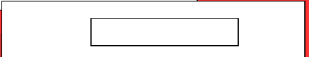
- In het Verzamelbesluit Toeslagen worden de RvS-uitspraken m.b.t. matiging van de terugvordering en het proportioneel vaststellen van de KOT ingevuld. De RvS heeft 26 weken de tijd gegeven om hier tot beleid te komen, waarbij 22 april de deadline verstrijkt. N.B.: proportioneel vaststellen van de KOT was al geregeld in het Verzamelbesluit Toeslagen van december 2019. Op dit punt wordt nu de herzieningsmogelijkheid tot vijf jaar terug toegevoegd.
- Daarnaast bevat het beleidsbesluit drie goedkeuringen om de hardheid van het toeslagenstelsel te verzachten.
- In lijn met de eerdere besluiten van het SCT is de herzieningsmogelijkheid naar het verleden (vijf jaar terug) bij proportioneel vaststellen en de matiging van de terugvordering beperkt tot de KOT en is m.b.t. de goedkeuringen enkel voor de verlenging van de termijnen voor de huurtoeslag een herzieningsmogelijkheid (vijf jaar terug) opgenomen.
- De budgettaire gevolgen van de verschillende onderdelen van het besluit komen voor rekening van de beleidsdepartementen, waarbij de dekking voor de matiging van de terugvordering en het proportioneel vaststellen reeds is geregeld en de dekking voor de overige onderdelen meelopen in de voorjaarsbesluitvorming.
- De uitvoeringsgevolgen van het met terugwerkende kracht (vijf jaar terug) toepassen van de matiging van de terugvordering en proportioneel vaststellen worden beoordeeld door middel van een uitvoeringstoets. Eerder is al een inschatting gemaakt van de uitvoeringskosten voor beide regelingen en deze zijn meegenomen in de kosten voor de hersteloperatie. De uitvoeringsgevolgen voor de overige maatregelen naar de toekomst toe en de terugwerkende kracht voor verlenging termijnen huurtoeslag worden momenteel ook in kaart gebracht door middel van een uitvoeringstoets. Hoewel de toets nog niet volledig is afgerond, zijn er geen signalen dat onderdelen van het besluit niet uitvoerbaar zijn. Dit geldt ook voor de herzieningsmogelijkheid tot vijf jaar terug m.b.t. termijnen huurtoeslag, omdat de inschatting – op basis van de huidige verzoeken – is dat het niet om massale aantallen gaat en bovendien vereist is dat de belanghebbende zelf een verzoek indient.
- Indien het SCT en de bewindspersonen van SZW, BZK en VWS akkoord zijn met het Verzamelbesluit, dan zal deze op vrijdag 17 april als bijlage worden meegezonden naar de Tweede Kamer. In de Voortgangsrapportage wordt het Verzamelbesluit toegelicht.
- Publicatie in de Staatscourant kan dan plaatsvinden op woensdag 22 april.
- Na akkoord zal – zoals gebruikelijk – het besluit ondertekenen.

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Voorstel 1 | Burger vragen om gegevens aan te leveren om betalingscapaciteit te berekenen

Situatie: Er heeft een discussie gespeeld over hoe de burger (waar op een eerder moment geen persoonlijke betalingsregeling is toegekend wegens O/GS) te benaderen voor een persoonlijke betalingsregeling en op welke wijze de betalingscapaciteit (BTC) juist vastgesteld dient te worden

Gevraagd van SCT: Akkoord op voorgestelde aanpak van het cluster O/GS (op deze slide)

Voor alternatieve optie, zie volgende slide

Voorgestelde optie door cluster OGS: Burger vragen om gegevens aan te leveren om betalingscapaciteit te berekenen

- Burger wordt middels een vooraankondiging vermeld dat wij het voornemen hebben een persoonlijke betalingsregeling vast te stellen. Daarbij wordt er een TG304 formulier bijgevoegd welke wij **retour** willen ontvangen om de persoonlijke betalingscapaciteit te berekenen
- In geval van **geen reactie**: telefonisch contact zoeken en daarna schriftelijk rappelleren. In dit rappel wordt aangegeven dat bij geen reactie, er een betalingsregeling op maat wordt vastgesteld op basis van de gegevens die wij op dat moment tot onze beschikking hebben
- Zowel bij een reactie als bij non-respons wordt er een beschikking afgegeven voor een persoonlijke betalingsregeling waartegen de mogelijkheid van **bezwaar en beroep** openstaat

Voordelen

- ✓ De hoogte van het maandelijks terug te betalen bedrag wordt zo nauwkeurig mogelijk vastgesteld d.m.v. het aangeleverde formulier
- ✓ De betalingscapaciteit wordt voor iedere burger op dezelfde manier vastgesteld

Nadelen

- ✗ Iedere burger is gemoeid met het aanleveren van informatie middels het meegeleverde TG304 formulier
- ✗ Risico dat er geen of minder bereidheid bij de burgers is om informatie aan te leveren

Back-up | Alternatief voor voorstel 1

Voor voorkeursoptie van
het Cluster, zie vorige slide

Alternatieve optie: Burger actief benaderen met een persoonlijke betalingsregeling

- Burger wordt middels een vooraankondiging vermeld dat wij het voornemen hebben een persoonlijke betalingsregeling vast te stellen. In deze vooraankondiging wordt een **voorstel** voor een betalingsregeling gedaan o.b.v. de gegevens die bij ons bekend zijn
- Burger wordt verzocht om, **indien hij het eens is**, een formulier te ondertekenen en te retourneren waarin de burger aangeeft akkoord te zijn. Hierop wordt de regeling vastgesteld met een beschikking
- Indien de burger het er **niet mee eens** is dan wordt de burger verzocht om het formulier TG304 in te vullen waarop een regeling met een beschikking gesteld kan worden
- In geval van **geen reactie**: telefonisch contact zoeken en daarna schriftelijk rappelleren. Indien de burger **alsnog reageert** dan wordt de geleverde informatie gebruikt bij het vaststellen van de regeling. Indien de burger **niet reageert** wordt er een regeling cf. het voorstel in de vooraankondiging vastgesteld
- In alle gevallen staat de mogelijkheid van **bezwaar en beroep** open

Voordelen

- ✓ Er wordt minder van de burger gevraagd gezien hij/zij akkoord kan gaan met het voorstel in de vooraankondiging

Nadelen

- ✗ Minder juistheid in het vaststellen van de betalingsregeling op basis van de bij ons bekende gegevens. Hierdoor kan de berekende betalingscapaciteit te laag/hoog uitvallen voor de burger
- ✗ Risico dat de burger het TG304 formulier niet invult uit angst dat het te betalen bedrag hoger wordt

Voorstel 2 | We bieden burgers aan om te kiezen wanneer betalingsregeling in gaat

Situatie: Het coronavirus (COVID-19) heeft een grote impact op ons allemaal, dus ook op de OGS kenmerkende burgers. De timing wanneer we een vooraankondiging voor een persoonlijke betalingsregeling aanbieden is 9 april aan het SCT voorgelegd. Hierin werden 3 opties geboden waarop we burgers en ondernemers van elkaar hadden gescheiden. Het SCT heeft toen geen beslissing gemaakt en heeft een vierde optie gegeven waarop we op individueel niveau de regeling zouden treffen. Het cluster OGS heeft de optie onderzocht

Gevraagd van SCT: Akkoord op voorgestelde timing van het cluster O/GS

Vorgestelde optie door cluster OGS: Burger kan voor de persoonlijke betalingsregeling een variabele startdatum binnen 3 maanden kiezen

- Op verzoek van het SCT heeft het cluster OGS de haalbaarheid getoetst van de burger zelf te laten beslissen wanneer de betalingsregeling in gang gezet mag worden. Het resultaat hiervan is dat we met een TG304 formulier een persoonlijke betalingsregeling kunnen aanbieden, waarbij het operationeel mogelijk is om de burger zelf te laten kiezen wanneer deze betalingsregeling van kracht gaat, **mits dit binnen 3 maanden is**.
- Het cluster OGS heeft het verzoek besproken en kwam op een duidelijk standpunt dat we met een TG304 formulier een persoonlijke betalingsregeling aanbieden. Met het aanbieden van de variabele startdatum binnen 3 maanden kunnen we de burger tegemoet komen in deze persoonlijke regeling. Daarnaast willen we benadrukken in de vooraankondiging dat de burger ook een verzoek tot **herberekening van de betalingscapaciteit** kan indienen wanneer zijn/haar situatie veranderd.
- **Burger perspectief:** De burger kan direct beginnen met aflossen. Hiermee is de burger, naast de problematiek van het coronavirus, niet langer dan 24 maanden gemoeid met aflossingen OGS. Daarnaast is ook de beeldvorming bij de burger positief beïnvloed – betalingsregeling voorstel komt in tijd van crisis maar de burger mag zelf de betalingsdatum bepalen. Bovendien kan de burger altijd een herberekening aanvragen van de betalingscapaciteit (aangegeven in vooraankondiging).

Alternatief scenario: Uitstellen van betalingsverzoek tot de coronacrisis is verminderd

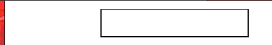
- ✗ **Risico:** De staatssecretaris heeft toegezegd dat een betalingsvoorstel in mei zou worden verstuurd.
- ✗ **Risico:** Het bedrag dat buiten invordering wordt gesteld valt lager uit omdat de betalingscapaciteiten verbeterd zijn ten opzichte van het moment in crisis
- ✗ **Risico:** Er is momenteel veel onduidelijkheid over de duur van de Corona crisis.
 - **Burger perspectief:** Langere periode van financiële belasting voor burgers.

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Context Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar

Context

- De gewenste interacteriemomenten en middelen voor groep CAF-11 vergelijkbaar zijn uitgewerkt
- Uitgangspunten voor de interacteriemomenten zijn:
 1. Persona's van burgers en zijn helpers en hun behoeften
 2. Ontwerp principes gebaseerd op de kernwaarden van het UHT én de interactie strategie van de Belastingdienst
- Tevens is er een service blueprint gemaakt waarin deze interacties worden gekoppeld aan de procesflow, systemen en data
- De flows voor de doelgroepen voor CAF overig, Hardheid van het stelsel en O/GS volgen in de komende weken.

Bijlage

In de '*Bijlage bij punt 3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar*' vindt u een gedetailleerde beschrijving van de gekozen persona's, ontwerp principes en service blueprint

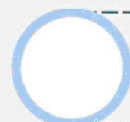
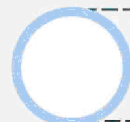
Vraag aan SCT

- I Is het SCT akkoord met de opgestelde persona's?
- II Is het SCT akkoord met de ontwerp principes?
- III Is het SCT akkoord met de concept interacties met de burger en diens helper voor CAF-11 vergelijkbaar?

Voorgestelde vervolgstappen

Na bespreking in het SCT zullen de burgerinteracties komende week gefinaliseerd worden

Persona's overzicht

	Kwetsbare	De kwetsbare burger heeft grote financiële en persoonlijke schade opgelopen, is sterk afhankelijk van toeslagen van de belastingdienst om rond te komen, niet digitaal vaardig en spreekt mogelijk de taal niet.
	Deels redzame	De deels redzame burger is deels afhankelijk van de belastingdienst op financieel gebied, Met een beetje hulp is deze burger zelf redzaam. Redelijk digitaal vaardig en beheerst de taal goed.
	Veel beller	Deze burger neemt uit onzekerheid veel contact op met de Belastingdienst.
	Contact mijder	Deze burger mijdt vanuit woede of extreme angst het contact met de Belastingdienst.
	Formeel tussenpersoon	Dit tussenpersoon is een advocaat, bewindvoerder, boekhouder of schuldhelpverlener en helpt een burger als zijnde zijn 'klant' door deze procedure. Dit tussenpersoon beheert al het contact met de Belastingdienst.
	Informeel tussenpersoon	Dit tussenpersoon is een familielid, vriend of kennis van een mogelijk gedupeerde burger en helpt hem of haar in de procedure.

In de 'Bijlage bij punt 3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar' vindt u een beschrijving van de gekozen persona's. De uitwerking van de medewerkerspersona's zal plaatsvinden in een co-creatie sessie op vrijdag 17 april.

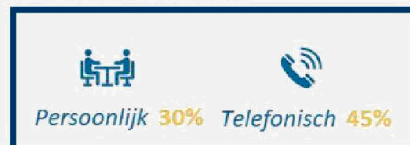
Samenvatting communicatie inzichten

Kanalenstrategie

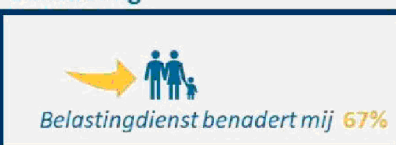
De gekozen kanalen strategie voor de burgerinteractie is gefocust op persoonlijke aansluiting bij de doelgroep. Algemene kanalen zoals de website zullen worden ingezet om te informeren en te attenderen om zodoende volledige transparantie te geven over het proces en zal worden gedifferentieerd op basis van de verschillende persona's. Het uitgangspunt is om de CAF11 vergelijkbare groep zoveel mogelijk met een persoonlijke aanpak te benaderen. Dit wordt voornamelijk gedaan door contact in telefonische vorm en fysieke vorm.

Voorkeuren vanuit webinar

Communicatie vorm



Benadering



Voortgangsinformatie



Persona's interactie behoeftes

Kwetsbare burger

Fysiek en telefonisch persoonlijk contact, in begrijpelijke taal en heldere en simpele uitleg

Deels redzame burger

Telefonisch en e-mail contact, duidelijke communicatie via de telefoon en waar mogelijk digitaal ter bevestiging

Veel beller

Telefonisch en schriftelijk, wil veel contact door onzekerheid maar ook zaken zwart op wit zien

Contactmijder

Wil geen contact door grote angst of woede, mogelijk te bereiken via belangenorganisaties, waarna ook fysiek persoonlijk contact de voorkeur heeft

Formele tussenpersoon

Telefonisch, digitaal en schriftelijk contact

Informele tussenpersoon

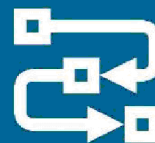
Telefonisch, digitaal en schriftelijk contact

Ontwerp principes voor interactie

Deze ontwerp principes zijn gebaseerd op de geformuleerde kernwaarden UHT én de interactie strategie van de Belastingdienst en zijn tot stand gekomen een co-creatie sessie met medewerkers van een multidisciplinair team (CAP, Toeslagen, KI&S).

In de 'Bijlage bij punt 3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar' vindt u een beschrijvend overzicht van de principes.

**We zijn transparant
over het proces**



**We communiceren
in tekst en beeld**



**We werken
integraal samen**



**We leveren
maatwerk**



**We zoeken
pro-actief contact**



**We combineren
snelheid met
kwaliteit.**



Fases in de burger interactie

Context

De burger doorloopt verschillende fases in het proces voor de (her)beoordeling binnen UHT. Iedere fase bestaat uit verschillende stappen. Iedere stap bevat meerdere contactmomenten tussen de burger en belastingdienst. Hoe deze contactmomenten worden ingericht zal worden aangeduid met een 'interactie'. Voor ieder contactmoment zijn concept interacties gedefinieerd. In de volgende pagina's zijn de interacties per fase uiteen gezet.

Service Blueprint					
Fases	Toeleiding		Uitvoering	Oordeel	
Stappen	Benadering	Reactie	Beoordeling	Uitkomst	Afhandeling
Contact momenten	1. Aankondiging aanschrijving 2. Aanschrijving 3. Herinnering en hulp aanschrijving	1. Reactie geven 2. Bevestiging van reactie 3. Ontbrekende gegevens uitvragen	1. Start van beoordeling 2. Voortgang tijdens beoordeling	1. Aankondiging beschikking (wel of geen en mate van compensatie) 2. Beschikking 3. Toelichting	1. Uitbetaling compensatie 2. Immateriële compensatie 3. Vervolgstappen
					Bezwaar
					Nvt

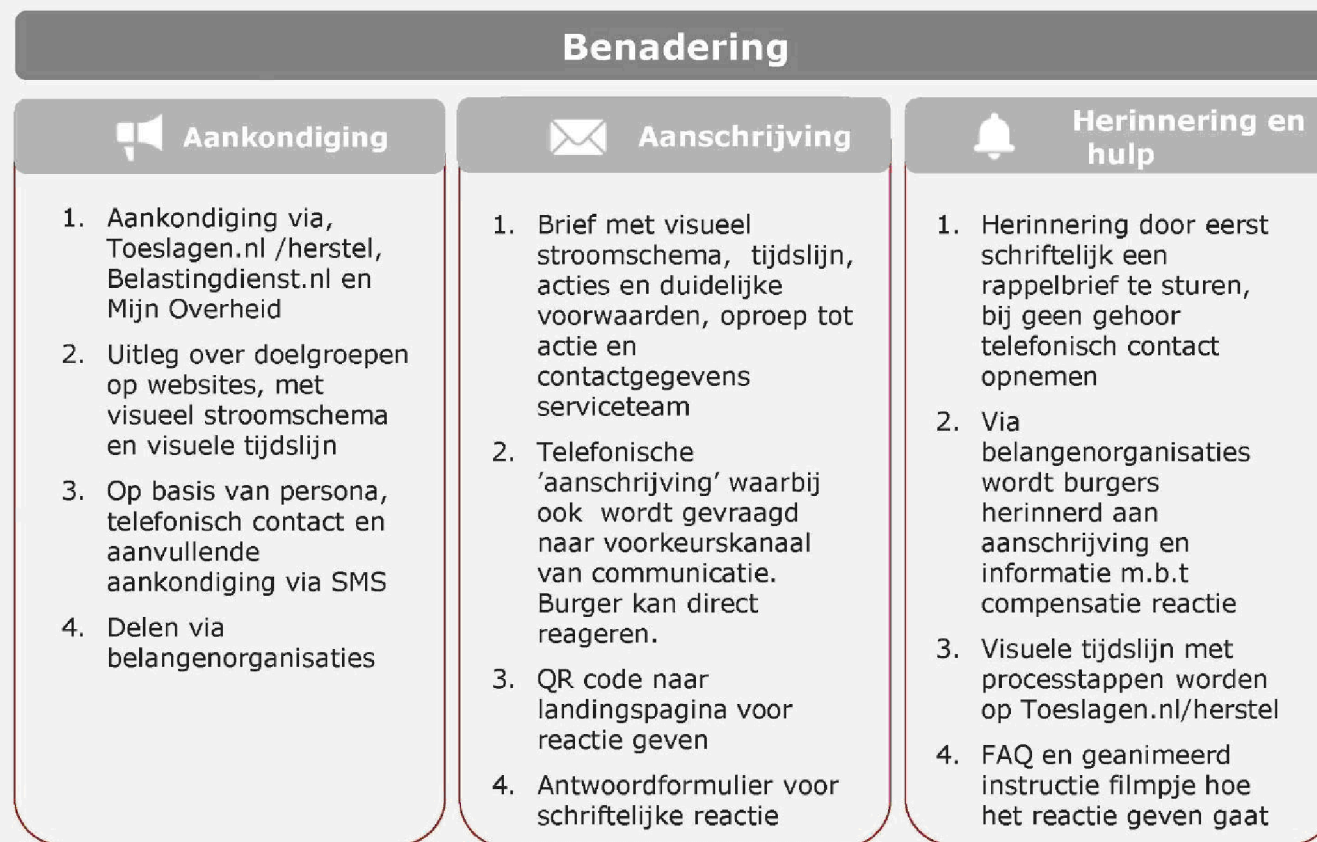
Toeleiding - Concept interacties tijdens 'benadering'

Tijdens de stap 'benadering' ontvangt de burger de aanschrijving en informatie over het reactie geven. Het is het van belang voor de burger om duidelijkheid te krijgen van het proces, tijdslijn en acties die genomen dienen te worden. Daarnaast is het van belang in deze processtap erachter te komen wat het voorkeurskanaal van de burger is.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**.

De belangrijkste onderdelen waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

1. Een notificatie via SMS sturen als dit voorkeur van burger heeft of burger telefonisch niet bereikbaar is
2. QR code in aanschrijvingsbrief die burger stuurt naar landingspagina online



Toeleiding - Concept interacties tijdens 'reactie'



Tijdens de stap 'Reactie' kan de burger aangeven in aanmerking te willen komen voor compensatie.

Rechts staan per contactmoment het voorstel voor de interacties.

De belangrijkste onderdelen waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

1. Mogelijkheid om compensatie reactie te geven in een video bel afspraak
2. Mogelijkheid tot e-mailen voor ontbrekende gegevens (Conform email beleid Belastingdienst)

Reactie		
 Reactie geven	 Bevestiging	 Ontbrekende gegevens
1. Telefonisch: Reactie doorgeven aan het serviceteam 2. Digitaal: Video bel afspraak 3. Per brief naar specifiek antwoordnummer UHT 4. Fysiek: Balie afspraak maken 5. Uitvragen voorkeurs kanaal voor communicatie en contactgegevens burger	1. Burgers krijgen een bevestiging per brief (met gegevens contactpersoon) of per sms notificatie geven 2. Aankondiging dat contactpersoon op korte termijn telefonisch contact opneemt	1. Als blijkt dat er gegevens van bepaalde jaren ontbreken wordt de burger door contactpersoon telefonisch benaderd gevolgd door een brief met envelop om gegevens terug te sturen 2. Via e-mail opgevraagd en terugsturen 3. Afhankelijk van voorkeur, kan fysieke afspraak worden gemaakt waar gegevens overhandigd worden

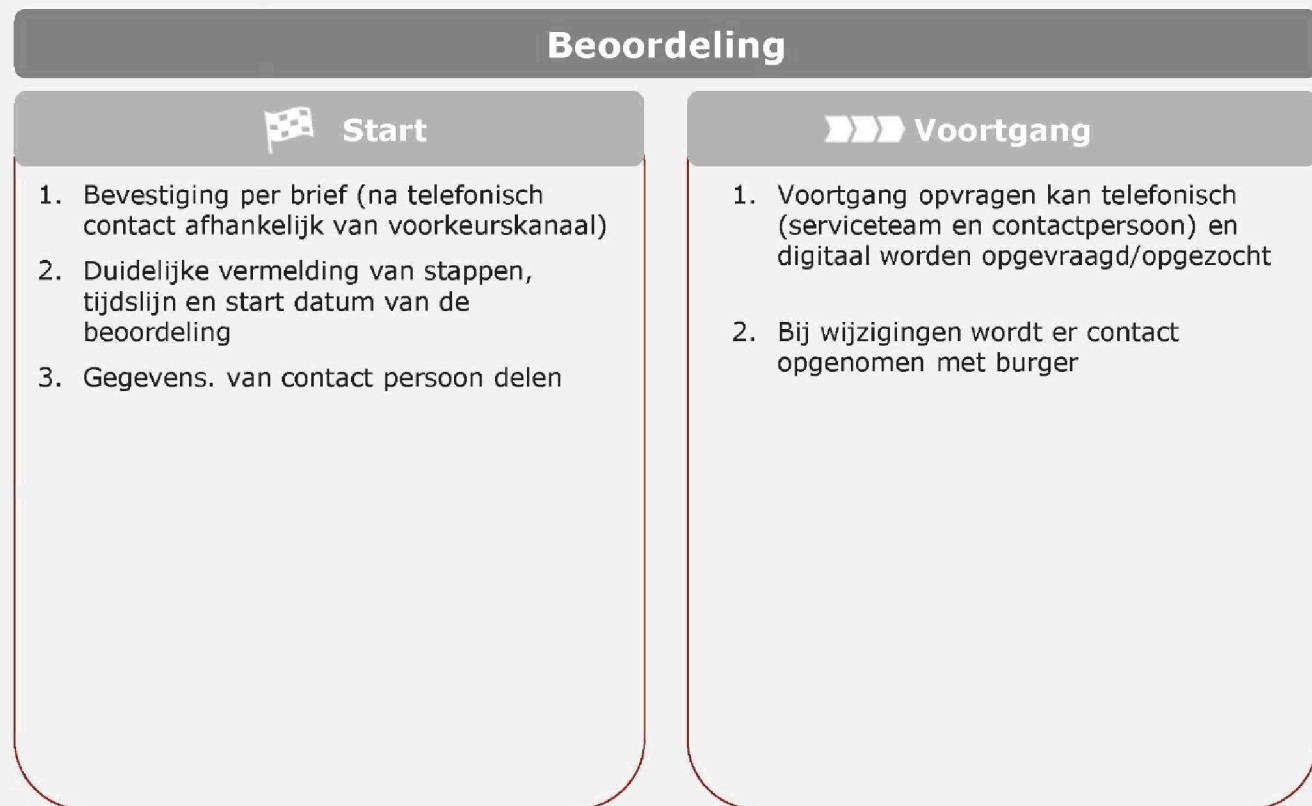
Uitvoering - Concept interacties tijdens 'beoordeling'

Tijdens de stap 'Beoordeling' zal de start van het beoordelingsproces worden gecommuniceerd en vervolgens de voortgang inzichtelijk zijn.

Rechts staan per contactmoment het voorstel voor de interacties.

De belangrijkste onderdelen waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

1. Digitaal track & trace functie om online direct voortgang te kunnen volgen



Oordeel - Concept interacties tijdens 'Uitkomst'

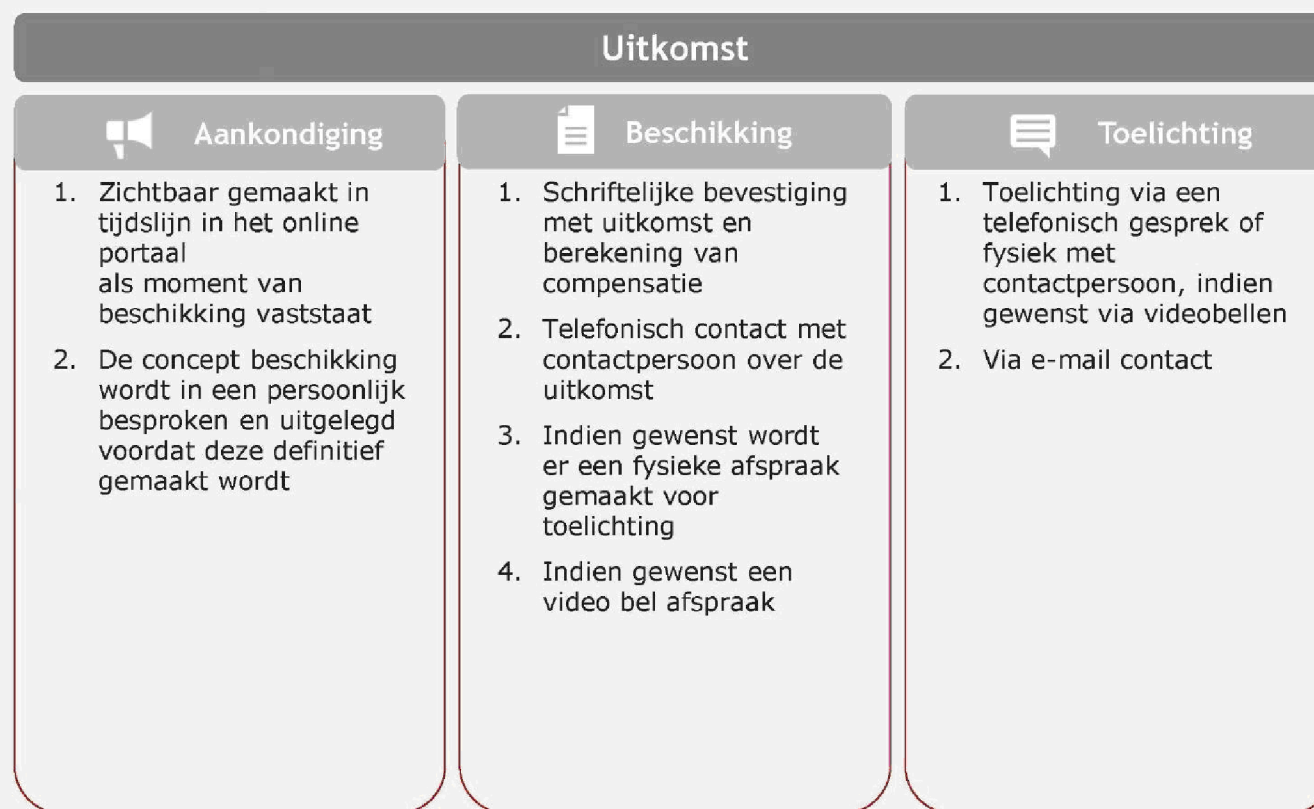


Tijdens de stap 'Uitkomst' zal de beschikking en daarmee de uitkomst van het beoordelingsproces worden gecommuniceerd.

Rechts staan per contactmoment het voorstel voor de interacties.

De belangrijkste onderdelen waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

1. Mogelijkheid om beschikking te bespreken in een video bel afspraak
2. Toelichting van beschikking via mail contact

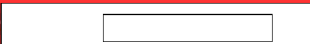


Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Aanpak | Herziene aanpak voor CAF-11 en het opschalen naar overige doelgroepen

CAF-11

Fasering behouden, maar duale aanpak hanteren:

- **Aanpak 1 (nieuw):** direct doorverbinden met de gemeente of belafsprak maken om door te verbinden. Kan snel worden ingericht, maar vereist nauwe coördinatie met gemeenten bij opschalen na de pilot (stap 2 en 3)
- **Aanpak 2:** Gegevens van de burger uitwisselen met de gemeente o.b.v. schriftelijke toestemming. Hiervoor is het mogelijk nodig om aan te kunnen tonen dat we bezig zijn met een wetswijziging t.b.v. een wettelijke grondslag voor het delen van gegevens¹. Voor opschalen naar overige doelgroepen is deze wetswijziging zeker nodig i.v.m. administratieve lasten die gepaard gaan met het verkrijgen en registreren van toestemming



CAF-overig, Hardheid, O/GS, etc.

Fasering loslaten en aansluiten bij communicatie uitingen vanuit het herstelproces²:

1. **Massale communicatie** door middel van informatie verschaffing over mogelijkheden binnen de gemeente via: ouderbijeenkomsten, webinars, website, folder, etc. in plaats van gefaseerd de doelgroepen benaderen
2. **Aansluiten bij geplande communicatie** richting de burger vanuit het herstelproces (d.w.z. meenemen in belscript en brieven richting de burger)

Voordeel: Loslaten van gefaseerde aanpak om zo veel sneller te kunnen opschalen en ook voor de burger bij een natuurlijk moment aan te kunnen sluiten

Risico: zonder wettelijke grondslag (d.m.v. wetswijziging) alleen massale communicatie (1) mogelijk, zonder warme overdracht naar gemeenten

Vragen aan het SCT:

1. Akkoord op het hanteren van **aanpak 1** (doorverbinden) in de pilot (terwijl aanpak 2 nader wordt ingericht)
2. Akkoord op indienen wetswijziging voor het creëren van wettelijke grondslag voor het uitwisselen van contactgegevens met de gemeente (zonder formele toestemming van de burger), om zo te kunnen opschalen naar CAF-overig, Hardheid, O/GS/etc.
3. Akkoord op loslaten van gefaseerd opschalen binnen CAF overig, O/GS, etc. om zo aan te kunnen sluiten bij de reguliere communicatie van het herstelproces

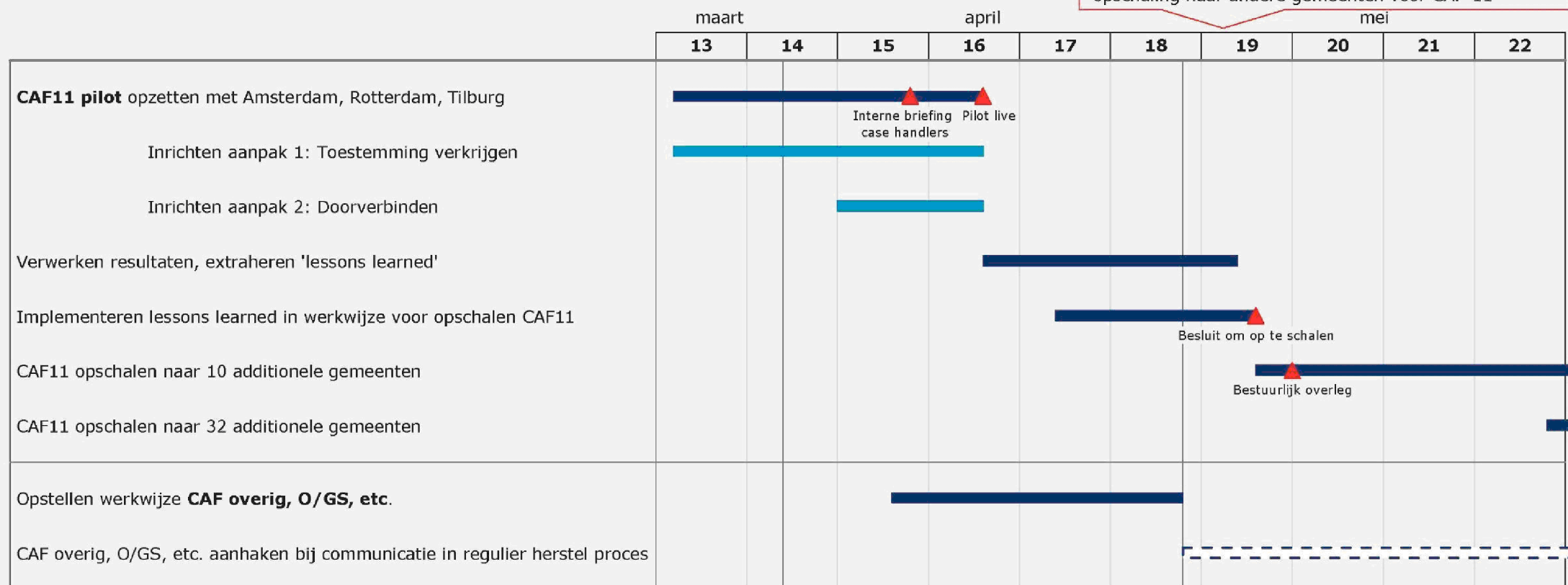
¹ Mogelijkheden voor wettelijke grondslag (naast indienen wetswijziging) worden in samenwerking met de data onderzocht, maar lijken niet te bestaan

² Impact op de planning wordt op volgende slide weergegeven

Planning | Na het inrichten van de duale aanpak, wordt de pilot live gebracht

Wijzigingen t.o.v. mondelinge update in SCT vorige week: De datum van opschaling naar andere doelgroepen toegevoegd (parallel aan de start van behandeling van deze doelgroep)

NB. Er is geen verandering in start van pilot of opschaling naar andere gemeenten voor CAF-11



Criteria voor succes | Wanneer is de pilot geslaagd en hoe willen we dat meten?

Categorie	KPI	Manier van meten
Het bereik	% van de mensen bereikt	- Aantal mensen dat bereikt is met de telefoon - Aantal mensen dat toestemming heeft gegeven n.a.v. brief - Aantal mensen dat expliciet geen toestemming heeft gegeven n.a.v. brief
	% dat toestemming heeft gegeven OF % dat wilt worden doorverbonden met de gemeente	- Aantal formulieren met toestemming registreren - Aantal mensen doorverbonden met de gemeente
	% dat bij gemeente in gesprek is gegaan voor hulp	Aantal mensen dat een hulp-traject zijn gestart naar aanleiding van deze pilot
De burger	Klanttevredenheid	Meting moet geschieden via de gemeente, mogelijk via survey met vragen vanuit de Belastingdienst met betrekking tot manier van doorverwijzing en aangeboden hulp
	De burger voelt zich gehoord en serieus genomen	
	De burger heeft de juiste hulp aangeboden gekregen	
De samenwerking	Tevredenheid gemeenten over Belastingdienst	Survey aan de gemeenten om te verbeteren voor het opschalen
	Tevredenheid Belastingdienst over gemeenten	Survey aan de Belastingdienst om te verbeteren voor het opschalen

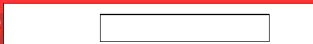
Vraag aan het SCT: akkoord met voorgestelde criteria en meetmethoden om het succes van de pilot te beoordelen?

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Onderhanden werk

Onderhanden werk

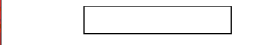
Materiaal wordt mogelijk morgen
afgerond; anders een mondelinge update
van

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

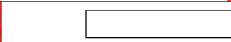
- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

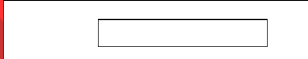
- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Voorstel proces werving leden ouderpanel (I/II)

Context

In het SCT van 26 maart jl. is besloten een ouderpanel (en kindpanel) in te richten die gevraagd en ongevraagd advies zal geven aan de staatssecretaris en de Belastingdienst over alle aspecten met betrekking tot herstel kinderopvangtoeslag. Het panel is tevens klankbord voor de staatssecretaris en de Belastingdienst. Er is besloten dat het ouderpanel zal bestaan uit 12 rechtstreeks gedupeerde ouders.

Voorstel

Voor het ouderpanel zijn stappen gezet voor de werving van ouders. We hebben **85 mogelijk geïnteresseerde ouders geïdentificeerd**. Om te waarborgen dat deze groep representatief en divers is stellen wij het volgende proces voor om 12 ouders te selecteren:

- 1 (afgerond) **We inventariseren ouders die eerder contact hebben gezocht met Toeslagen** en ouders die zichzelf n.a.v. de ouderwebinars hebben aangemeld om deel te nemen in het panel – dit heeft geleid tot een lijst van 85 mogelijk geïnteresseerde ouders¹
- 2 **Deze ouders benaderen we om deel te nemen aan een Webinar** (bijv. via een brief of email). Deze Webinar heeft vijf doelen:
 - I. Uitleggen wat de functie is van het ouderpanel o.a. wat de rol is van het panel binnen de bredere hersteloperatie, wat er van de ouders wordt verwacht, hoe adviezen worden meegenomen, etc.
 - II. Verduidelijken van het hier beschreven proces van werving voor het ouderpanel – er zal worden gecommuniceerd dat er een selectie zal plaatsvinden om diversiteit in het ouderpanel te waarborgen (processtap 3). Hierin wordt benadrukt dat selectie wordt gebaseerd op diversiteit in type zaak (CAF, CAF overig, hardheid en OGS), spreiding over Nederland en de achtergrond van de ouders (opleidingsniveau, migratie-achtergrond, alleenstaande ouders en ouder paren). Zo wordt getracht een representatieve vertegenwoordiging van ouders te verkrijgen. Er zal worden uitgelegd dat ouders die mogelijk niet geselecteerd worden input kunnen leveren op vraagstukken besproken door het ouderpanel door middel van mini-enquêtes²
 - III. Verkrijgen van een duidelijk beeld van verwachtingen van ouders over het panel – mogelijke input zal worden meegenomen in verdere uitwerking van de opzet van het panel
 - IV. Beantwoorden van eventuele vragen over het panel vanuit de ouders
 - V. Inventariseren of ouders geïnteresseerd zijn in deelname aan het panel – ouders kunnen zich aanmelden via een emailadres tot maximaal één week na de Webinar³. Omdat we op dit moment alleen de woonplaats van de geïdentificeerde ouders weten zal naar de achtergrond van de geïnteresseerde ouders worden gevraagd wanneer zij zich opgeven voor het panel. Hierin wordt benadrukt dat de Belastingdienst zorgvuldig met deze gegevens om gaat en dat deze enkel zullen worden gebruikt voor selectie van het ouderpanel

Vraag aan SCT: Hoe zullen we ouders benaderen? Mail is mogelijk sneller, een brief is formeler

Vraag aan SCT: Is het gepast en binnen de kaders van de wet mogelijk om de benodigde achtergrondinformatie op te vragen bij de ouders?

1. Verdere uitsplitsing van ouders staat op de volgende back-up slide; 2. Indien relevant voor het vraagstuk, het ouderpanel kan zelf bepalen of een mini-enquête gewenst is; 3. ouders kunnen zich ook aanmelden zonder deel te hebben genomen aan de Webinar. Het email adres hiervoor zal gecommuniceerd worden tijdens stap 1 van het proces naar alle ouders

Voorstel proces werving leden ouderpanel (II/II)

Voorstel

- 3 De aanmeldingen vanuit het Webinar worden voorgelegd aan de Bestuurlijke Adviesraad. **Aan de Bestuurlijke Adviesraad wordt gevraagd om, in samenwerking met de ombudsman, hieruit 12 ouders te selecteren die gezamenlijk een diverse en representatieve groep vormen** gebaseerd op diversiteit als beschreven onder punt II. Ook vragen we de raad 4 ouders te selecteren als mogelijke back-up indien ouders toch afzien van deelname. Geselecteerde ouders ontvangen hierna een officiële uitnodiging
- 4 **Zodra 12 ouders hebben bevestigd nodigen we ze uit voor een eerste kennismaking en panel-vergadering**

Graag ontvangen we van u besluit over het hier geschetste proces zodat geïdentificeerde ouders kunnen worden benaderd

Back-up | Herkomst van geïdentificeerde ouders

Sommeert niet tot 85 ouders omdat sommige ouders op meerdere manieren contact hebben gezocht en daarom in meerdere bronnen naar boven kwamen

Bron

Hoeveelheid ouders

- Ouders die reeds hun volledig dossier hebben ontvangen
- Ouders die zelf contact hebben gezocht met Toeslagen
- Ouders die eerder een gesprek met de Stas hebben gehad
- Ouders die eerder een gesprek met de minister hebben gehad
- Ouders uit de 'rode map' van SP
- Ouders die zichzelf hebben opgegeven n.a.v. de ouderwebinars

42

19

8

14

10

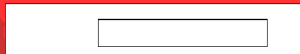
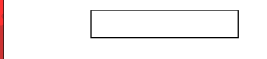
6

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door)
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door)
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door)
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)

Voorstel: meesturen voortgangsrapportage crisisorganisatie met beantwoording SO

Context

In het SO over de kabinetsreactie AUT ADR Zwartboek is de volgende vraag gesteld:

De leden van de fractie van de PVV vragen of het mogelijk is voortgangsrapportages van het strategisch crisisteam aan de Kamer te doen toekomen en/of de Kamer nader te informeren omtrent de geïdentificeerde risico's, planning en voortgang.

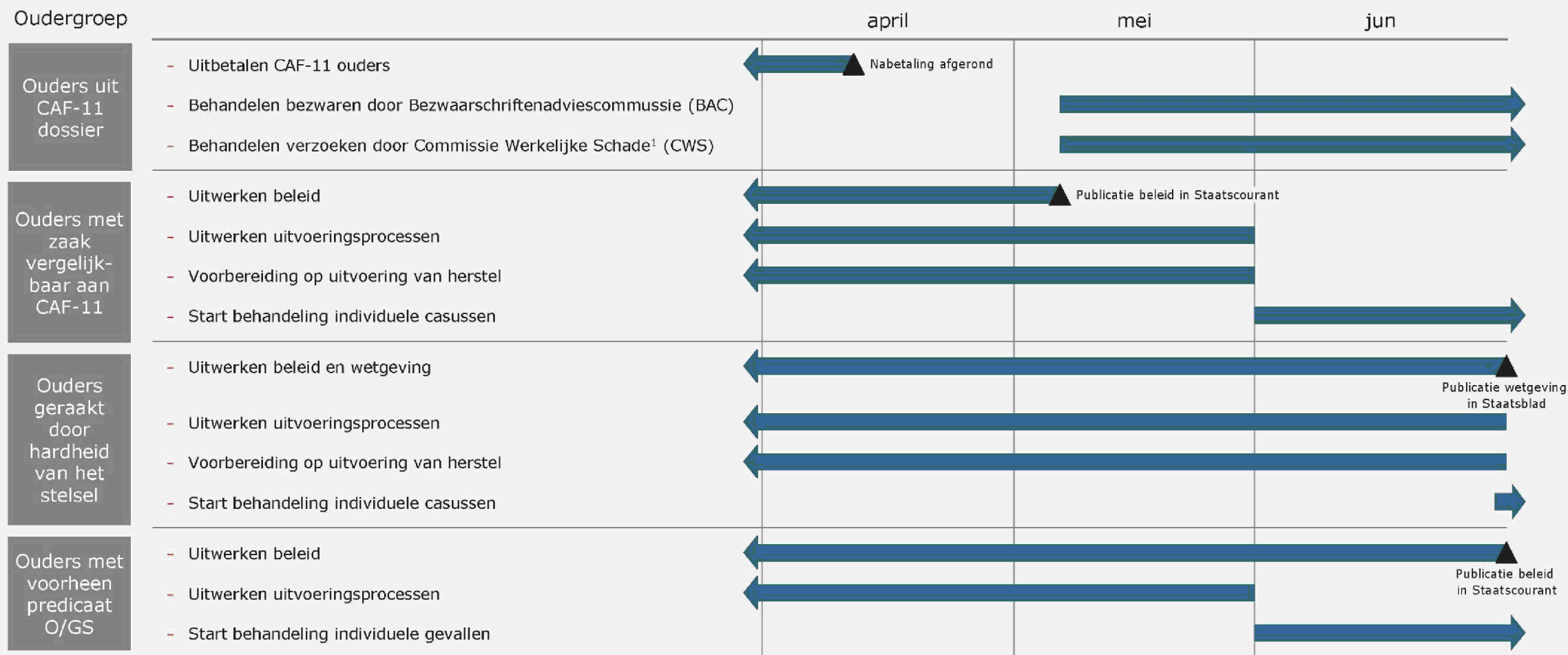
Het voorstel is om in de beantwoording een voortgangsrapportage als bijlage op te nemen bij de aanbiedingsbrief

Vraag aan SCT

Is het SCT akkoord met het delen van de voortgangsrapportage met de Kamer, zoals weergegeven op de slides hierachter met:

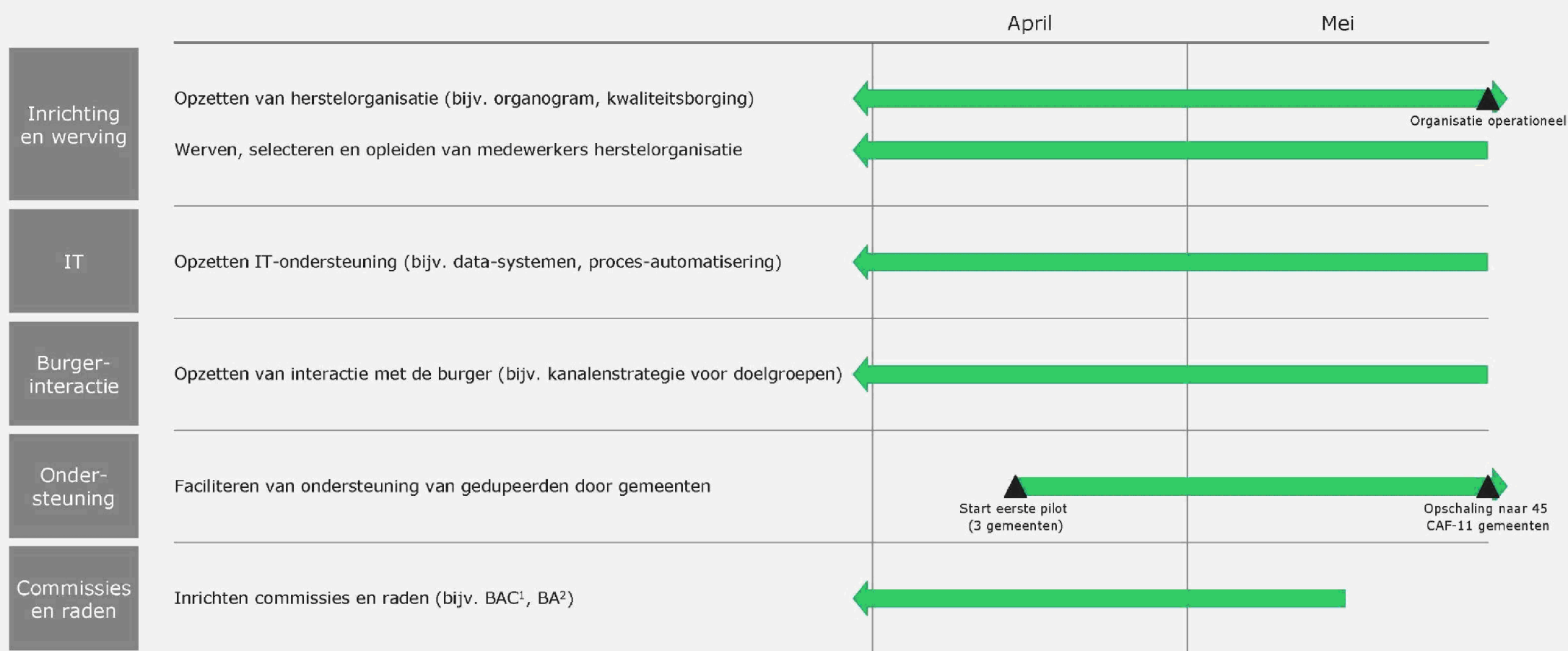
- I Een hoog-over planning
- II Een selectie van 5 belangrijke risico's uit het risico-log
- III De dashboards m.b.t. de voortgang CAF-11 en Serviceteam

Planning herstel per oudergroep tot de zomer



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

Planning inrichten UHT en crisisorganisatie



1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Bestuurlijke adviesraad

4 belangrijke risico's voor crisisorganisatie

Per 8 april

Risico	Huidige situatie	Actieplan
Grote hoeveelheid dossier aanvragen kost veel tijd, waardoor de wachttijd oploopt	- Er zijn per 8 april al 646 dossier aanvragen binnengekomen, waarvan er 33 al zijn afgehandeld - Het huidige proces om het hele dossier samen te stellen koste veel geld, waardoor het onmogelijk is om aan deze aanvragen te voldoen binnen de gestelde 12 weken - Uit ervaring blijkt dat de hulpvraag van ouders vaak anders is dan het ontvangen van het gehele dossier	- De herstelorganisatie stelt een nieuw proces op voor dossieraanvragen - Dit proces begint met het in kaart brengen van de hulpvraag van de burger, zodat daarna efficiënter én met meer maatwerk de hulpvraag van de burger beantwoord kan worden
Voor het herstel zijn veel nieuwe medewerkers nodig; echter, snel opschalen is uitdagend in de huidige arbeidsmarkt	- UHT moet op korte termijn opschalen naar ~250-500 FTE - Snel opschalen is lastig in een krappe arbeidsmarkt - Er werken nu ~80 FTE in de 6 herstelteams - Er worden op dit moment ~20 FTE voor 2 herstelteams opgeleid	- De herstelorganisatie maakt waar mogelijk gebruik van capaciteit bij andere uitvoeringsinstanties Rijk en marktpartijen - Als de aantallen mensen vanuit deze plekken toch tegenvallen wordt externe inhuur overwogen
Benodigde ondersteuning van Informatie Voorziening (IV) mogelijk niet op tijd gereed door hoeveelheid aanvragen	- Voor de uitvoering van werkzaamheden binnen de herstelorganisatie zijn aanpassingen binnen de IV-ondersteuning van belang - Met de huidige prioriteitenstelling voor IV-aanvragen zal niet op korte termijn aan de IV-aanvragen van de hersteloperatie voldaan kunnen worden en loopt de hersteloperatie vertraging op	De herstelorganisatie bereidt een besluit voor om de prioritering van IV-aanvragen aan te passen zodat er tijdig aan de IV-aanvragen van de herstelorganisatie voldaan kan worden
Richtlijnen van het RIVM mbt Covid-19 vragen aanpassingen aan de activiteiten van de crisisorganisatie en de hersteloperatie	- De richtlijnen mbt Covid-19 schrijven voor om thuis te werken en bijeenkomsten af te gelasten - Dit vraagt aanpassingen aan interacties met de ouders en de manier van samenwerken binnen de crisisorganisatie	- De hersteloperatie stelt richtlijnen op voor de manier van werken binnen de crisisorganisatie - Crisiscommunicatie organiseert webinars om de fysieke Ouderbijeenkomsten te vervangen - Oudergesprekken van de Staatssecretaris zullen online plaatsvinden

Voortgang | Herstel van CAF-11

Per 8 april

CAF-11 groep	Aantal	Opmerkingen
# geregistreerd	309	
# herbeoordeeld	309	Voltooid
# vooraankondiging verstuurd	309	Voltooid
# definitieve beschikking opgemaakt	309	Voltooid
# nabetaling afgerond	222	Voltooid; 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
# bezwaren ingediend	0	
# verzoeken tot vergoeding werkelijke schade ingediend	78	
Totaal afgerond	0	Een casus is afgerond als de nabetaling is geschied en eventuele bezwaren en aanvullende verzoeken zijn afgerond (of de bezwaartermijn is verstreken)

Kwaliteit | 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

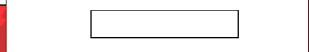
1. Optisch leesbare acceptgiro's; 2. Alleen toeslagen; 3. Klanttevredenheid word gemeten op een 5-punts schaal, tevreden is wanneer de klant een >3 scoort, ontevreden is een <1.5

Agenda

Ter besluitvorming

1. Definitief Verzamelbesluit Toeslagen

Ter bespreking

2. O/GS: Keuzes m.b.t. plan van aanpak
3. Burgerinteracties CAF-11 vergelijkbaar
4. Status update ondersteuning door gemeenten
5. Update en detailplanning bemensing UHT
6. Update bemensing commissies (mondeling door )
7. Update proces samenstellen dossiers (mondeling door )
8. Voorstel proces inrichten ouderpanel
9. Update kindpanel (mondeling door )
10. Voortgangsinformatie crisisorganisatie voor beantwoording SO

Ter informatie

- A. Voorgangsrapportage Toeslagen voor de Tweede Kamer (zie bijlage)



Toeslagen
Belastingdienst