



Bevelen  
Beveiligingsdienst

# SCT overleg

Crisisorganisatie – hersteloperatie

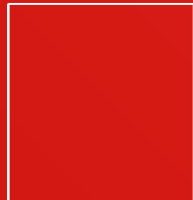
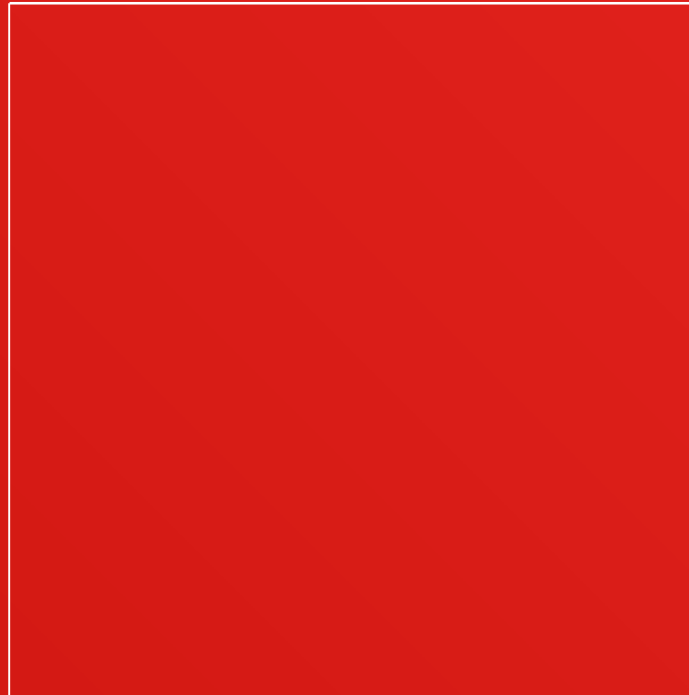
2 april

# Ter info – oorspronkelijke agendering SCT 2 april

| Cluster (#)                             | Onderwerp                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2A. Verzamelbesluit Toeslagen           | ✓ Concept aangepast Verzamelbesluit Toeslagen (incl. vraagstuk of herzieningsmogelijkheid zich beperkt tot KOT, of ook voor andere toeslagen geldt)                                                                                 |
| 4. Uitvoeringsproces CAF<br>5. Hardheid | X Doelgroepen hardheid van het toeslagenstelsel<br>✓ Procesplaat voor de uitvoering en eventuele aandachtspunten op mismatches met proces zoals beschreven in kabinetsreactie                                                       |
| 6. Uitvoeringsproces O/GS               | ✓ Categorisatie populatie binnen O/GS<br>✓ Situaties waarin sprake is van meerdere terugvorderingen (rood/blauwe schuld)<br>✓ Discussie over invorderingsrente, -kosten, en vergrijpboetes: wel/geen persoonlijke betalingsregeling |
| 7. Commissies                           | ✓ Instellingsbesluit Bezwaarschriftenadviescommissie<br>✓ Instellingsbesluit Commissie werkelijke schade                                                                                                                            |
| 8. Burgerinteractie                     | ✓ Opgestelde persona's burgers (3x) en medewerkers (2x)                                                                                                                                                                             |
| 9. Ondersteuning door Gemeenten         | ✓ Eerste concept samenwerkingsmodel 3 pilotgemeenten: CAF-11 ouders                                                                                                                                                                 |
| UHT/Crisiscommunicatie                  | X Voorstel voor afstemmingsproces communicatie aan ouders                                                                                                                                                                           |
| UHT                                     | ✓ Status update inrichting herstelorganisatie                                                                                                                                                                                       |
| DGFZ                                    | ✓ Wetsvoorstel verbetering toeslagen voor wegen op de hand (traject gericht op de toekomst)                                                                                                                                         |
| Crisisbureau                            | ✓ Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken                                                                                                                                                                              |

Vooruitgeschoven naar 7/4 aangezien er nog additionele afstemming moet plaatsvinden binnen UHT en Crisiscommunicatie

Doelgroepen worden eerst besproken in cluster 2A Verzamelbesluit Toeslagen. UHT werkt daarna proces uit voor doelgroepen en aanvulling van doelgroepen



## Ter besluitvorming

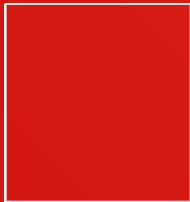
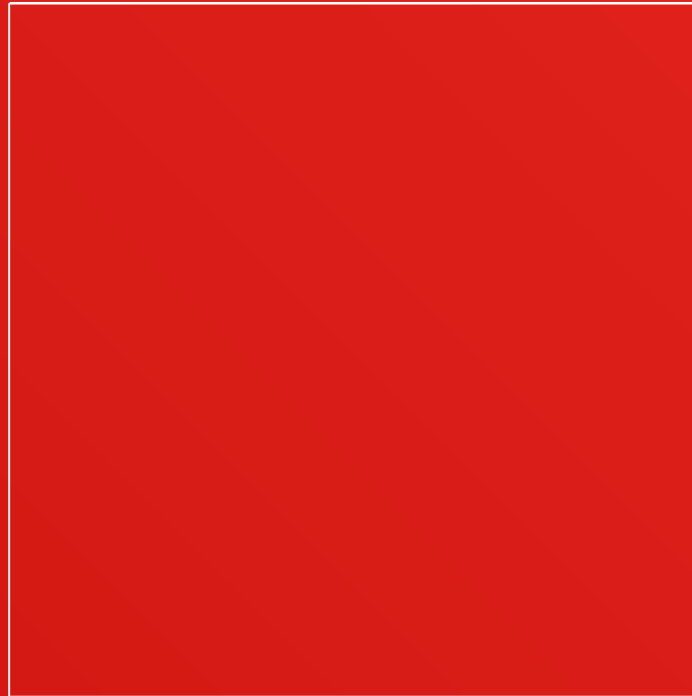
1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen



## Ter besluitvorming

### 1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Instellen commissies | Aanleiding en gevraagd besluit

## Aanleiding

In het rapport AUT2 en de kabinetsreactie op dit rapport worden drie Commissies benoemd die een rol spelen bij de hersteloperatie. Dit zijn:

1. Een **commissie van onafhankelijke deskundigen c.q wijzen** die een rol speelt bij de beoordeling of overige (CAF)zaken vergelijkbaar zijn met CAF 11 en bij de beoordeling of in individuele gevallen een compensatie geweigerd of toegekend kan worden;
2. Een onafhankelijke **bezwaarschriftenadviescommissie** die bij bezwaar tegen een compensatiebeschikking advies uitbrengt aan de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen die dient te beslissen op dat bezwaar, en
3. Een **schadevergoeding commissie** die zich buigt over verzoeken van burgers die van mening zijn dat de door hen geleden schade door de CAF aanpak aantoonbaar hoger is dan de aan hen forfaitair toegekende schadevergoeding.

De eerste commissie was reeds ingesteld eind vorig jaar toen de Commissie reeds een rol heeft gespeeld bij de voorgenomen afwijzingen van compensatie in de CAF11 zaak. In het rapport AUT2 is aan de commissie een bredere rol toebedeeld. Om die reden en vanwege de uitbreiding van deze commissie in verband met de toename van werkzaamheden wordt het reeds bestaande instellingsbesluit aangepast. De overige twee commissies moeten nog worden ingesteld.

**De instellingsbesluiten** zijn als bijlage bijgevoegd bij het SCT materiaal

**De budgettaire consequenties** van het instellen van de commissies zijn reeds meegenomen in de €110M uitvoeringskosten. Dit loopt ook nog in de voorjaarsbesluitvorming mee

## Gevraagd besluit van het SCT

Akkoord te geven op:

- 1 Reikwijdte taken en mandaat (*zie toelichting op achterliggende slides*)
- 2 De instellingsbesluiten voor de drie commissies (*separaat bijgevoegd*)
- 3 Het opzetten van kennismakingsgesprekken tussen STAS en beoogde voorzitters commissies
- 4 Het zo spoedig mogelijk instellen van de commissies en daarbij niet te wachten op het Beleidsbesluit Compensatie CAF (*zie toelichting op achterliggende slides*)

# Instellen commissies | Toelichting op reikwijdte

## Reikwijdte

De **commissie van onafhankelijke deskundigen en de commissie schadevergoeding spelen alleen een rol bij het herstel van de CAF vergelijkbare zaken** en derhalve niet bij het herstel dat samenhangt met de hardheid van het systeem.

In de kabinetsreactie (pag 8 eerste alinea) wordt ook een onafhankelijke commissie genoemd die moet dienen als waarborg bij de beoordeling van verzoeken om herstel van disproportionele terugvorderingen ouder dan vijf jaar voortvloeiende uit de hardheid van het stelsel.

Het voorstel is om de **onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie – naast bij CAF – ook te laten dienen als deze waarborg bij Hardheid van het Stelsel voor zowel verzoeken tot herstel die binnen als buiten de vijf jaar** worden gedaan.

Het aan de voorkant laten beoordelen van alle casussen gerelateerd aan Hardheid van het Stelsel door de commissie van onafhankelijke deskundigen c.q. wijzen is niet wenselijk, omdat dit – gegeven het mogelijk grote aantal casussen – veel capaciteit gaat vragen.

# Taken en mandaten Commissie van onafhankelijk deskundigen

## 1. Commissie van onafhankelijk deskundigen c.q. wijzen

Deze commissie buigt zich (**in lijn met het advies van AUT**) over de volgende vragen in het kader van CAF Herstel:

- Indien UHT **een door AUT waarschijnlijk met CAF11 vergelijkbare zaak aanmerkt als niet vergelijkbaar met CAF11** dan dient dit oordeel aan de commissie voorgelegd te worden en bepaalt de commissie of dit oordeel terecht is. Indien men van oordeel is dat dit niet terecht is dan conformeert UHT zich aan het standpunt van de commissie.
- UHT beoordeelt **alle CAF zaken die door AUT als mogelijk vergelijkbaar met CAF11 zijn aangemerkt** op vergelijkbaarheid met CAF11. Zowel een positief als negatief oordeel moet worden voorgelegd aan de commissie. UHT conformeert zich aan standpunt van de commissie.
- **Individuele situaties (van zelfmelders) in een met CAF 11 vergelijkbare zaak waarvan het voornemen bestaat de compensatie af te wijzen** dienen aan de commissie voorgelegd te worden. Ook hier conformeert UHT zich aan standpunt van de commissie.
- **Individuele situaties (van zelfmelders) in een niet met CAF 11 vergelijkbare zaak waarvan het voornemen bestaat de compensatie toe te kennen** dienen aan de commissie te worden voorgelegd. UHT conformeert zich aan standpunt van de Commissie.

De commissie van wijzen zal bestaan uit 5 vaste leden (i.p.v. de huidige 3) en zal uitspraak doen in een samenstelling van drie leden. De leden krijgen een vaste vergoeding per maand voor hun werkzaamheden waarbij de arbeidsduurfactor wordt bepaald op basis van het feitelijke tijdsbeslag. De leden zijn niet verbonden met de Belastingdienst en hebben een achtergrond in de wetenschap of rechtspraak. De commissie wordt ambtelijk ondersteund vanuit UHT. De commissie stelt zelf zijn werkwijze vast. **Deze voorgestelde vergoeding en werkwijze is ongewijzigd t.o.v. CAF-11.**

# Taken en mandaten Onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie

## 2. Onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie

**Deze commissie brengt een advies uit over de afdoening van bezwaarschriften die zijn ingediend tegen de beschikking** waarbij een compensatie in een CAF zaak is toegekend of afgewezen en tegen beschikkingen in het kader van herstel in verband met de hardheid van het stelsel. Belanghebbende wordt gehoord door de commissie, tenzij hij van dit recht afziet. Van het advies kan UHT enkel onderbouwd afwijken waarbij het advies als bijlage integraal onderdeel uitmaakt van de beslissing op bezwaar. Tegen deze beslissing staat beroep open bij de rechtbank.

**De commissie zal in eerste instantie bestaan uit drie leden en zal indien de werkzaamheden daartoe aanleiding geven uitgebreid worden.** De leden zijn niet verbonden met de Belastingdienst, hebben een achtergrond in de wetenschap of de rechtspraak en maken geen deel uit van de commissie van wijzen (voorwaarde die AUT noemt). Ook deze commissie wordt ambtelijk ondersteund vanuit UHT. De leden krijgen een vergoeding voor hun werkzaamheden. De commissie stelt zelf zijn wijze van werken vast, maar dient daarbij het bepaalde in het instellingsbesluit en de Awb in acht te nemen.

# Taken en mandaten Commissie Schadevergoeding

## 3. Commissie Schadevergoeding

**De commissie adviseert UHT over verzoeken tot schadevergoeding** in de gevallen waarbij de forfaitaire compensatie die is toegekend naar aanleiding van een CAF behandeling naar de mening van de burger niet voldoende is **om zijn daadwerkelijk geleden schade vergoed te zien**. Deze werkelijke schade moet door de burger aannemelijk kunnen worden gemaakt en er moet vastgesteld worden dat deze schade is ontstaan door de CAF behandeling (causaal verband). **Het kader voor deze beoordeling zal in het beleidsbesluit compensatie CAF zaken worden opgenomen**. UHT conformeert zich aan het advies van de Commissie en beslist conform advies uitspraak op het verzoek tot schadevergoeding. Tegen deze uitspraak is bezwaar en beroep mogelijk.

**In eerdere kamerstukken is deze commissie ook wel aangeduid als een mediation commissie** die de gang naar de rechter voor de burger zou moeten vergemakkelijken in de gevallen dat hij/zij van mening was dat zijn daadwerkelijk geleden schade groter was dan hetgeen forfaitair vergoed is. Door het instellen van de commissie schadevergoeding wordt een laagdrempelige voorziening gecreëerd die een lange en kostbare rechtsgang naar de rechter kan voorkomen.

**De commissie bestaat uit vier leden, indien het werkvolume daartoe aanleiding geeft zal de commissie worden uitgebreid**. De leden krijgen een vergoeding voor hun werkzaamheden. Ze zijn niet verbonden aan de Belastingdienst en hebben een achtergrond in de rechtspraak en wetenschap en maken geen deel uit van een van de twee andere commissies. De commissie wordt ambtelijk ondersteund vanuit UHT. De commissie stelt hun eigen werkwijze vast.

# Instellen commissies | Toelichting op bemensing en inwerktreding

## 3 Bemensing

Voor de commissies is een inventarisatie gedaan voor de bemensing en hebben eerste gesprekken met beoogde voorzitters en leden plaatsgevonden. Zie hieronder de namen van voorzitters en leden. We stellen voor dat er een kennismakingsgesprek tussen STAS en voorzitters plaatsvindt om te zorgen dat voorzitters met juiste instelling commissies inrichten en uitvoering starten

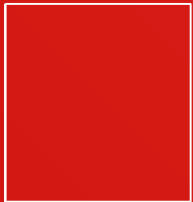
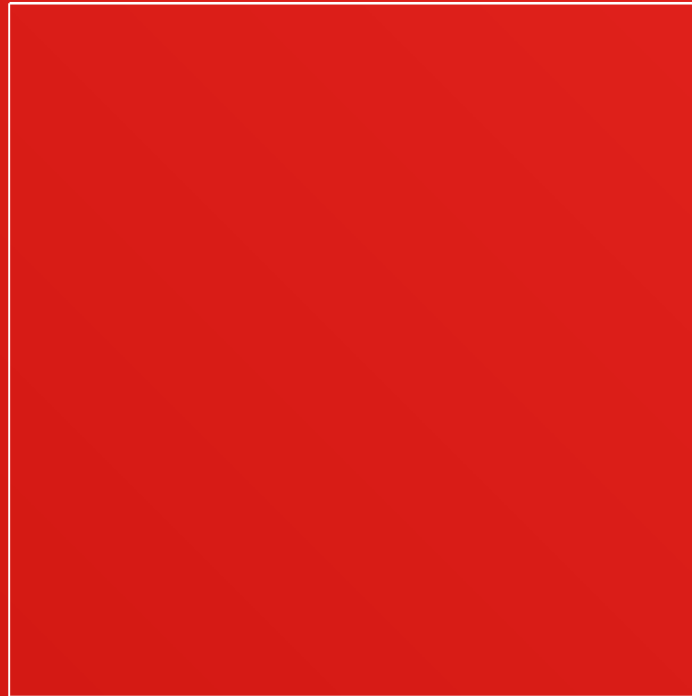
- De **commissie van onafhankelijk deskundigen c.q. wijzen** was reeds ingesteld en bemenst. Aan de commissie zijn twee leden toegevoegd de  De commissie doet uitspraak in een wisselende samenstelling van drie leden.
- De **bezwaarschriftenadviescommissie** bestond nog niet en wordt nu ingesteld. De commissie staat onder voorzitterschap van  met als leden
- De **schadevergoeding commissie** bestond nog niet en wordt nu ingesteld. De commissie staat onder voorzitterschap van  met als leden  De commissie doet uitspraak in een wisselende samenstelling van drie leden.

## 4 Datum inwerktreding

In het Compensatiebesluit CAF dat op dit moment wordt opgesteld wordt het beleidskader meegegeven voor in ieder de geval de commissie van onafhankelijke deskundigen c.q. wijzen en de commissie schadevergoeding.

Dit compensatiebesluit is nog in voorbereiding en zal later in het SCT worden besproken. Het Compensatiebesluit is voorzien om begin mei gepubliceerd te worden. Formeel zou het instellingsbesluit van de twee Commissies na de datum van inwerkingtreding Compensatiebesluit moeten vallen.

**Het voorstel is om de instellingsbesluiten niet te laten wachten op inwerkingtreding van het Compensatiebesluit** om de voortgang van de hersteloperatie er in te houden. Uitspraken van de twee Commissies zullen niet eerder worden gedaan dan na inwerkingtreding van het Compensatiebesluit CAF.



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Verzamelbesluit Toeslagen | Aanleiding en gevraagd besluit

## Context mbt Verzamelbesluit Toeslagen

- Het voorliggende Verzamelbesluit Toeslagen bevat in de eerste plaats de beleidsmatige uitwerking van de RvS-uitspraken van 23 oktober 2019. Dit betreft (1) de proportionele vaststelling van het recht op kinderopvangtoeslag bij niet volledige betaling van de kinderopvangkosten en (2) de matiging van de terugvordering van toeslagen in bijzondere omstandigheden. Het beleid rond het proportioneel vaststellen (1) is al eerder gepubliceerd. Hieraan is nu een herzieningsmogelijkheid voor het verleden (tot vijf jaar terug) toegevoegd.
- Daarnaast bevat het Verzamelbesluit drie goedkeuringen voor – onevenredige - uitwerkingen van het huidige toeslagensysteem waar in de uitvoeringspraktijk tegenaan gelopen werd. Deze goedkeuringen lopen vooruit op aanpassing van de betreffende wet- en regelgeving. Het gaat, kortgezegd, om specifieke situaties met betrekking tot (3) kwijscheldingswinsten, (4) de toerekening van de gezamenlijke grondslag sparen en beleggen tussen partners in relatie tot de vermogenstoets in de huurtoeslag en (5) de termijn voor het indienen van een verzoek om rekening te houden met bijzondere situaties voor de huurtoeslag.
- Bij de uitwerking van dit beleid is een groot aantal inhoudelijke en technische keuzes gemaakt, waarbij we voor onderstaande keuzes in het bijzonder de aandacht willen vragen.
- Naar de uitvoeringsgevolgen van het Verzamelbesluit wordt nog gekeken in het kader van de uitvoeringstoets. De dekking van de budgettaire gevolgen (programmakosten en uitvoeringskosten) is onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming.

**Het verzamelbesluit is bijgevoegd als 'Bijlage bij punt 1. Verzamelbesluit Toeslagen'**

## Gevraagd besluit van het SCT

Akkoord te geven op:

De voorgestelde keuzes A t/m E als beschreven op de achterliggende slides

# Keuze A: Herziening voor verleden wel/niet voor matiging van de terugvordering en goedkeuringen

Met betrekking tot de uitwerking van de RvS-uitspraken (1 en 2) is expliciet de mogelijkheid geopend ook terug te komen op onherroepelijk vaststaande toekenningen van tegemoetkomingen of terugvorderingen uit het verleden. Conform de bestaande herzieningsregeling ziet dit op de vijf berekeningsjaren voorafgaande aan het jaar van de herziening. Bij een in 2020 gedaan verzoek tot herziening gaat dit dus terug tot het berekeningsjaar 2015. Wel geldt een drempel (zie hierna bij b).

- Deze "terugwerkende kracht" is voor het proportioneel vaststellen (1) en voor de matiging van de terugvordering (2) voor de kinderopvangtoeslag in overeenstemming met de Kabinetsreactie. Voor de periode verder terug dan vijf jaar wordt een wettelijke hardheidsregeling gemaakt die zal voorzien in de mogelijkheid van herstelbetalingen buiten de toeslagen om.

## Keuze en overwegingen

- Het is de vraag of de "terugwerkende kracht" ook voor de andere toeslagen met betrekking tot matiging van de terugvordering (2) en voor de drie goedkeuringen (3, 4 en 5) moet gelden.
- Op zichzelf volgt de "terugwerkende kracht" m.b.t. de matiging van de terugvordering voor de huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget, naar onze indruk, niet direct uit de rapport Donner of de Kabinetsreactie. Het is dan de vraag of we hier ruimer kunnen of moeten zijn gezien het zeer restrictieve kader dat we hanteren voor het laten terugwerken van nieuwe jurisprudentie. Toepassing van deze matigingsbevoegdheid op alle toeslagen voor vijf jaar terug kan potentieel ook grote gevolgen hebben voor de uitvoering. Hier wordt in het kader van de uitvoeringstoets naar gekeken. Ten slotte bestaat – mede met het oog op de te nemen maatregelen uit het IBO – de kans op precedentwerking. Ook de compensatieregeling zoals opgenomen in de Fiscale Verzamelwet 2021 voor de betreffende CAF11-zaken en daarmee vergelijkbare zaken is toegespitst op de kinderopvangtoeslag. De hardheidsregeling voor de periode verder dan vijf jaar terug wordt nu uitgewerkt; op dit moment lijkt het daar ook goed om deze toe te spitsen op de kinderopvangtoeslag.
- Daar staat tegenover dat het moeilijk uit te leggen is dat bijzondere omstandigheden en evidente onbillijkheden uit het verleden bij de kinderopvangtoeslag wel reden kunnen zijn tot matiging, maar bij de andere toeslagen niet (terwijl dezelfde omstandigheden in toekomstige gevallen ook daar wel tot matiging kunnen leiden). Wat is hier materieel het verschil? Overigens zullen dergelijke omstandigheden zich dit bij de andere toeslagen naar verwachting niet of maar zeer beperkt voordoen. Mede gezien de gehanteerde drempel van € 1500 voor de werking naar het verleden. Op dit moment hebben we geen gevallen in beeld. Mocht in de uitvoering onverhoopt blijken dat zich bij de andere toeslagen in de afgelopen vijf jaar wel evidente onbillijkheden hebben voorgedaan, dan kunnen deze zonder de terugwerkende kracht niet worden opgelost.
- Met betrekking tot de overige goedkeuringen (3, 4 en 5) gelden min of meer dezelfde argumenten, met dien verstande dat voor de drie goedkeuringen geen drempel van € 1500 geldt. Hierbij dient te worden bedacht dat deze goedkeuringen zijn gebaseerd op zaken die in de uitvoeringspraktijk zijn opgekomen, bijvoorbeeld in het kader van een verzoek tot herziening. Zonder "terugwerkende kracht" kunnen deze zaken niet worden opgelost (ook niet binnen de vijf jaar).

# Keuze A: Herziening voor verleden wel/niet voor matiging van de terugvordering en goedkeuringen

## Voorstel

Bij de matiging van terugvordering in bijzondere gevallen (2) ook voor de andere toeslagen voorzien in de mogelijkheid tot herziening van onherroepelijk vaststaande beschikkingen tot vijf jaar terug. Daarnaast voor de drie goedkeuringen (3, 4 en 5) voorzien in "terugwerkende kracht". Hierbij geldt het voorbehoud dat uit de uitvoeringstoets volgt dat dit voor de uitvoering uitvoerbaar is.

**NB.** Voor de volledigheid merken wij het volgende op. De reikwijdte van de hardheidsregeling voor meer dan vijf jaar terug naar aanleiding van het eindadvies van de AUT betreft alleen de kinderopvangtoeslag (zoals ook aangekondigd in de kabinetsreactie). Daarnaast wordt een hardheidsclausule geïntroduceerd gericht op toekomstige gevallen. Die zal alle toeslagen omvatten.

# Keuze B: 2 opties om de drempel van €1.500 vorm te geven

## Context

- In de kabinetsreactie is voor de “terugwerkende kracht” van de uitwerking van de RvS-uitspraken (1 en 2) voorzien in een drempel van € 1500 (die ook gaat gelden voor de hardheidsregeling voor meer dan vijf jaar terug). Deze drempel kan op twee manieren worden vormgegeven.

## Keuze en overwegingen

1. In de eerste mogelijkheid wordt aangesloten bij het financiële belang van de herziening. Herziening is dan mogelijk indien de proportionele vaststelling tot een € 1500 hogere toekenning leidt of de matiging tot een € 1500 lagere terugvordering. Deze optie lijkt het meest zuiver.
2. De tweede optie is om aan te sluiten bij de hoogte van een aanwezige terugvordering of correctie. Als er sprake is van een terugvordering of correctie van ten minste € 1500 kan herziening aan de orde komen. Het financiële belang van de proportionele vaststelling of de (gedeeltelijke) matiging kan dan beperkter zijn dan de € 1500. Deze optie is in de regel gunstiger voor belanghebbende omdat je eerder aan herziening toekomt (voor de uitvoering kan het leiden tot meer verzoeken).

## Voorstel

Kiezen voor tweede optie

NB: Deze tweede optie is ook neergelegd in het (concept) Verzamelbesluit.

- Bij de matiging van de terugvordering wordt de volgende formulering gebruikt: “Dit geldt echter uitsluitend in de situatie waarin het recht op de tegemoetkoming in het berekeningsjaar waarop de terugvorderingsbeschikking betrekking heeft met ten minste € 1500 is verlaagd.”
- Bij de proportionele vaststelling de volgende formulering: “Dit geldt echter uitsluitend in de situatie waarin het recht op kinderopvangtoeslag in het berekeningsjaar waarop de vaststellingsbeschikking betrekking heeft met ten minste € 1500 is verlaagd, omdat de ouder een deel van de kosten voor kinderopvang niet tijdig heeft betaald.”
- Met de laatste formulering is wel beoogd te abstraheren van andere factoren voor een correctie op de toeslag (zoals afwijkend inkomen of afwijkend aantal uren).

# Keuze C: Wel/niet opnemen hardheidsclausule bij drempel

## Context

- Het rapport Donner gaat voor de onder b beschreven drempel uit van een bedrag van € 10.000. Daarbij kan dan wel een hardheidsclausule worden opgenomen voor individuele gevallen waarin deze drempel zeer onevenredig uitpakt.

## Keuze en overwegingen

- Op basis van de Kabinetsreactie wordt in het Verzamelbesluit een drempel van € 1500 gehanteerd. Door dit fors lagere bedrag lijkt het daarnaast ook nog opnemen van een hardheidsclausule niet meer opportuun. Een dergelijke clausule zou de betekenis van de drempel voor de uitvoering namelijk verder kunnen beperken en tot lastige discussies aanleiding kunnen geven voor nog maar beperktere bedragen.

## Voorstel

Geen specifieke hardheidsclausule opnemen voor de toepassing van het drempelbedrag van € 1500.

# Keuze D: Wel/niet opnemen algemene hardheidsclausule in Verzamelbesluit

## Context

- In de kabinetsreactie is opgenomen dat ouders die zich wel getroffen voelen door de hardheden van het systeem of door een onevenredige behandeling door de Belastingdienst, maar die niet onder een van voorziene tegemoetkomingen voor gedupeerde ouders vallen, zich kunnen melden bij de Belastingdienst/Toeslagen.

## Keuze en overwegingen

- In dit kader zou kunnen worden overwogen om in het Verzamelbesluit een algemene hardheidsclausule op te nemen waarmee aan zich mogelijk nog voordoende onbillijkheden kan worden tegemoetgekomen.
- Op dit moment hebben we echter nog geen concreet beeld wat voor gevallen dit zouden kunnen zijn. Of waaruit dan de oplossing zou kunnen bestaan. Dit betekent dat een dergelijke algemene hardheidsclausule erg algemeen zou moeten worden gehouden. In wezen zou dit neerkomen op een algemene afwijkingsbevoegdheid van de wet voor onbillijke gevallen, waarbij tevens de grens van € 1500 geen toegevoegde waarde zou hebben. Hier wijst ook de Landsadvocaat op.
- Dit terwijl een hardheidsclausule normaliter juist in de wetgeving wordt opgenomen om beleidsmatig in onbillijke gevallen te kunnen afwijken.
- In plaats daarvan heeft het daarom onze voorkeur eerst de meldingen en signalen uit de praktijk af te wachten. Naar aanleiding van deze meldingen en signalen kan dan worden gezien of er nog knelpunten zijn, en zo ja, welke oplossing daarvoor nodig en mogelijk is.
- In het verlengde hiervan wordt op dit moment in de voorlopige uitwerking van de hardheidsregeling evenmin voorzien in een dergelijke regeling voor gevallen die tussen wal en schip vallen. Wèl zal een hardheidsclausule worden opgenomen voor toekomstige gevallen. Indien meldingen en signalen uit de praktijk daartoe aanleiding geven, zal gezocht moeten worden naar knelpunten en mogelijke oplossingen. Daarbij zij opgemerkt dat dit lastig zal zijn om dit in wetgeving te vervatten, gezien het parlementaire traject.
- Daarnaast dient te worden bedacht dat het Verzamelbesluit een "levend" document is waar desgewenst – op basis van ervaringen uit de praktijk – op korte termijn nieuw beleid aan kan worden gehangen.

## Voorstel

Geen algemene hardheidsclausule voor gevallen die tussen wal en schip vallen opnemen in Verzamelbesluit en in de uit te werken hardheidsregeling.

# Keuze E: Wel/niet handhaven van kleine formele gebreken als bijzondere omstandigheid

## Context

- In het Verzamelbesluit wordt de aanwezigheid van kleine formele gebreken als een bijzondere omstandigheid genoemd die tot matiging van de terugvordering (2) aanleiding kan geven (indien aan alle materiële eisen voor de toeslag wordt voldaan).

## Keuze en overwegingen

- De Landsadvocaat heeft een sterke voorkeur om deze omstandigheid bij de vaststelling van de tegemoetkoming en de proportionele vaststelling (1) te betrekken omdat deze discussie kan oproepen over het recht op de toeslag.
- Wij hebben dit niet overgenomen omdat we de verplichting tot het voldoen aan het formele vereiste niet als zodanig – bij beleidsbesluit - willen wegnemen. Daarvoor is wetswijziging nodig.
- De tegemoetkoming in het beleidsbesluit ziet op de situatie waarin belanghebbende – niet verwijtbaar – niet of niet meer aan het (geringe) formele vereiste kan voldoen. Daarmee zal deze tegemoetkoming vooral van belang zijn voor de hersteloperatie voor het verleden.
- Voor de toekomst zal, als een belanghebbende niet aan een wettelijk (formeel) vereiste voldoet, in het reguliere toezicht een herstelmogelijkheid worden geboden. Uitgangspunt blijft hierbij dat wel aan dit vereiste zal moeten worden voldaan (zolang het in de wet staat). Voldoet een belanghebbende hier, ook na een herstelmogelijkheid, verwijtbaar niet aan dan kan dit gevolgen hebben voor de toeslagen.
- Dit is anders indien een belanghebbende – niet verwijtbaar – niet of niet meer aan een (gering) formeel vereiste kan voldoen, terwijl wel vaststaat dat materieel aan de voorwaarden voor de toeslag wordt voldaan. Een dergelijke omstandigheid zou dan naar onze mening een reden kunnen zijn om een uit de wet volgende terugvordering te matigen.
- Tot slot zorgt het onderbrengen van deze situatie bij matiging van de terugvordering ervoor dat dit betrekking heeft op alle toeslagen, terwijl het onderbrengen van deze situatie bij proportioneel vaststellen ervoor zorgt dat het enkel ziet op de kinderopvangtoeslag (tenzij het bereik van proportioneel vaststellen wordt uitgebreid).

## Voorstel

Handhaven van de aanwezigheid van kleine formele gebreken als omstandigheid die aanleiding kan geven tot matiging van een terugvordering.



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

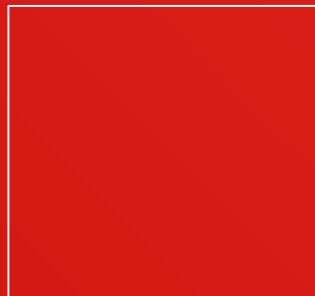
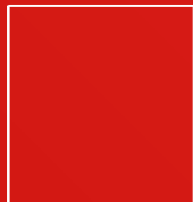
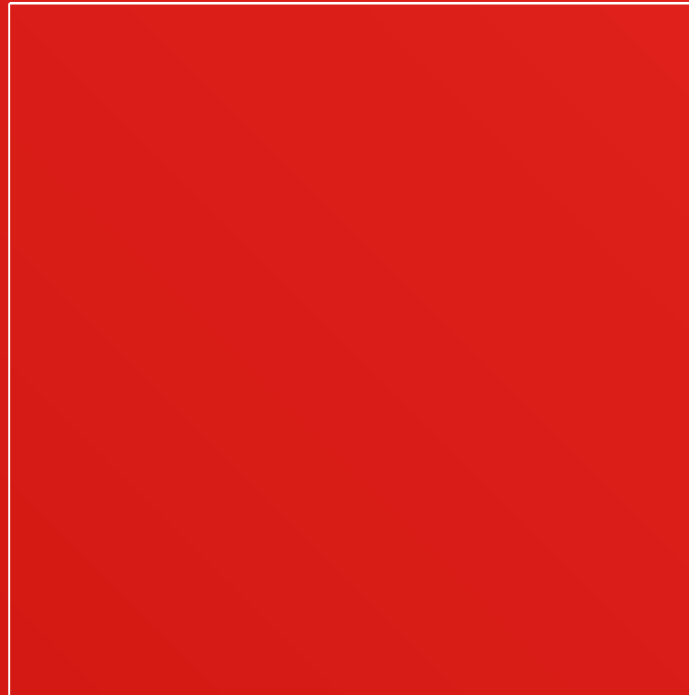
## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

Mondelinge update

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Cluster O/GS | Categorisatie binnen O/GS bestand van 8,500

Data analyse om omvang van elke sub-doelgroep te bepalen wordt z.s.m. uitgevoerd

Binnen het O/GS bestand van 8,500 onderscheiden we burgers die...

... inmiddels **geen openstaande toeslagenschuld** meer hebben



Buiten scope regeling

... een **bezwaar en beroepsprocedure** hebben lopen



Individueel vaststellen wat er speelt

... een **verzoek om herziening** hebben ingediend voor de hoogte van terugvordering



Herziening afhandelen, regeling voor evt. restbedrag

... na afwijzing een **nieuw verzoek voor persoonlijke betaalregeling** hebben ingediend<sup>1</sup>



Verzoek in behandeling nemen

... **geen bijzonderheden** hebben



Persoonlijke betalingsregeling aanbieden

**Risico:** melding van burgers die vinden dat ze in verleden met buitengewoon bezwaar hebben voldaan aan hun betalingsverplichtingen (tevens risico voor burgers die niet in beeld zijn, vanwege eerdere volledige betaling)



Akkoord gevraagd op categorisering en voorgestelde behandeling

1. Verzoeken zijn in verleden aangehouden in afwachting tot besluitvorming

# Cluster O/GS | Samenloop 'rode' en 'blauwe' schuld en vergrijpboete in betalingsregeling

## Richting gevraagd

Bij samenloop blauwe **en** rode schuld zet burger 24 maanden betalingscapaciteit in

### Huidige situatie

- Persoonlijke betalingsregeling houdt alleen rekening met de toeslagenschuld
- Belastingenschuld is echter preferente schuld en een burger heeft maar één betalingscapaciteit die maar voor één regeling ingezet kan worden
- Daarom wordt de 'blauwe' schuld eerst afgelost, waarna er nog 24 maanden betaald moet worden voor de 'rode' schuld

### Voorstel

- Burger is na inzet van betalingscapaciteit gedurende 24 maanden van toeslagenschuld af
- Burger zet volledige betalingscapaciteit eerst in voor blauwe schuld (indien aanwezig)
- Na voldoen blauwe schuld, worden resterende maanden betalingscapaciteit ingezet voor de rode toeslagenschuld
- ! **Let op:** Door dit voorstel zal de budgettaire derving hoger uitvallen, maar dit kan binnen de huidige claim opgevangen worden. Budgettaire gevolgen worden z.s.m. verder in kaart gebracht. Dit voorstel is nog niet afgestemd met SZW.

> Richting gevraagd op voorstel

## Voorste

Vergrijpboete **wel** in betalingsregeling, maar **niet** buiten invordering stellen

- Vergrijpboete komt niet in aanmerking voor buiten invordering stellen, ook niet in het O/GS beleid voor de toekomst

### Voorstel

- Voorstel om vergrijpboetes wel mee te nemen in de persoonlijke betalingsregeling van 24 maanden, maar eerst af te boeken op de terugvordering
- Na 24 maanden wordt eventueel restant van terugvordering buiten invordering gesteld, maar de burger wordt geacht nog wel door te betalen voor de vergrijpboete



**Risico:** verzoeken om herziening van de boete met daarbij horend bezwaar/beroep



Akkoord gevraagd op voorstel

# Voorstel Cluster O/GS | Belastingsschuldigen actief benaderen **met** persoonlijke betalingsregeling

**Voorstel:** Burgers met O/GS kenmerk actief benaderen (cf. toezeggingen van Stas) middels een brief met daarin gelijk een persoonlijk betalingsvoorstel aan de hand van de bij ons bekende gegevens. Indien burger het daar niet mee eens is, kan hij/zij binnen 14 dagen daarop reageren middels een tegenvoorstel onderbouwd met gegevens

**Vraag:** Hoe gaan we om met burgers die niet reageren?

① **Optie 1:** aannahme dat geen reactie betekent dat burger akkoord is?

> **Risico:** Burger heeft de brief niet ontvangen

> **Risico:** Burger is niet akkoord, maar maakt na meer dan 14 dagen pas bezwaar

② **Optie 2:** Formulier bij brief invoegen (incl. retourenveloppe) waarop burger akkoord kan geven

> **Risico:** We vallen burgers die akkoord zijn lastig met een extra handeling

**Vraag:** Wat als de burger niet akkoord is met de berekende betalingscapaciteit, vervolgens zelf gegevens levert waaruit blijkt dat de betalingscapaciteit hoger is, en dus in het nadeel van de burger uitvalt?

① **Optie 1:** Uitgaan van meest gunstige bedrag voor de burger

> **Risico:** Is niet cf. beleid: betalingsregeling moet zo nauwkeurig mogelijk worden vastgesteld

② **Optie 2:** Uitgaan van bedrag a.d.h.v. meest actuele gegevens (nadeel burger)

> **Risico:** Gevoelsmatig niet correct. Principiële vraag is of je na indienen van bezwaar er als burger "slechter" van mag kunnen worden

> Akkoord gevraagd op voorstel, richting gevraagd op vragen



# Agenda

## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. **Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn**
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Voortgang | Cluster Ondersteuning door Gemeenten (OdG)

## Doel

- Ontwikkelen van een **samenwerkingsmodel** tussen betrokken gemeenten en UHT om gedupeerden van de toeslagenaffaire breder dan alleen financiële hulp te bieden
- Hierin willen we toewerken naar een model dat, ondanks het grote aantal te betrekken gemeenten, **werkbaar** is voor gemeenten, de Belastingdienst, UHT, en primair vorm en inhoud geeft aan de noodzakelijke hulp voor gedupeerden

## Status update

- We zijn gestart we met **drie pilotgemeenten (Amsterdam, Rotterdam Tilburg)**<sup>2</sup> die hebben aangegeven graag voorop te willen lopen en hun ervaring en expertise in te kunnen en willen zetten voor de ontwikkeling van een breder uit te rollen samenwerkingsmodel. Er zijn 3 uitkomsten uit werksessies die we willen delen:
  - I** De **doelen** van de pilot zijn geformuleerd in samenwerking met de drie gemeenten
  - II** Het **proces voor de samenwerking** is op hoofdlijnen opgesteld in 2 interne werksessies en 1 werksessie met de desbetreffende gemeenten<sup>1</sup> (2<sup>e</sup> werksessie gepland)
  - III** Er zijn **2 aandachtspunten** geformuleerd die implicaties hebben op de planning

## Plan van aanpak



1. VNG kon niet aanwezig zijn bij werksessie, maar was wel uitgenodigd en heeft stukken ontvangen; 2. De betrokkenheid van Eindhoven is reeds geborgd via de bestuurlijke klankbordgroep waarin John Jorritsma zitting neemt

# Vier doelen van de pilot

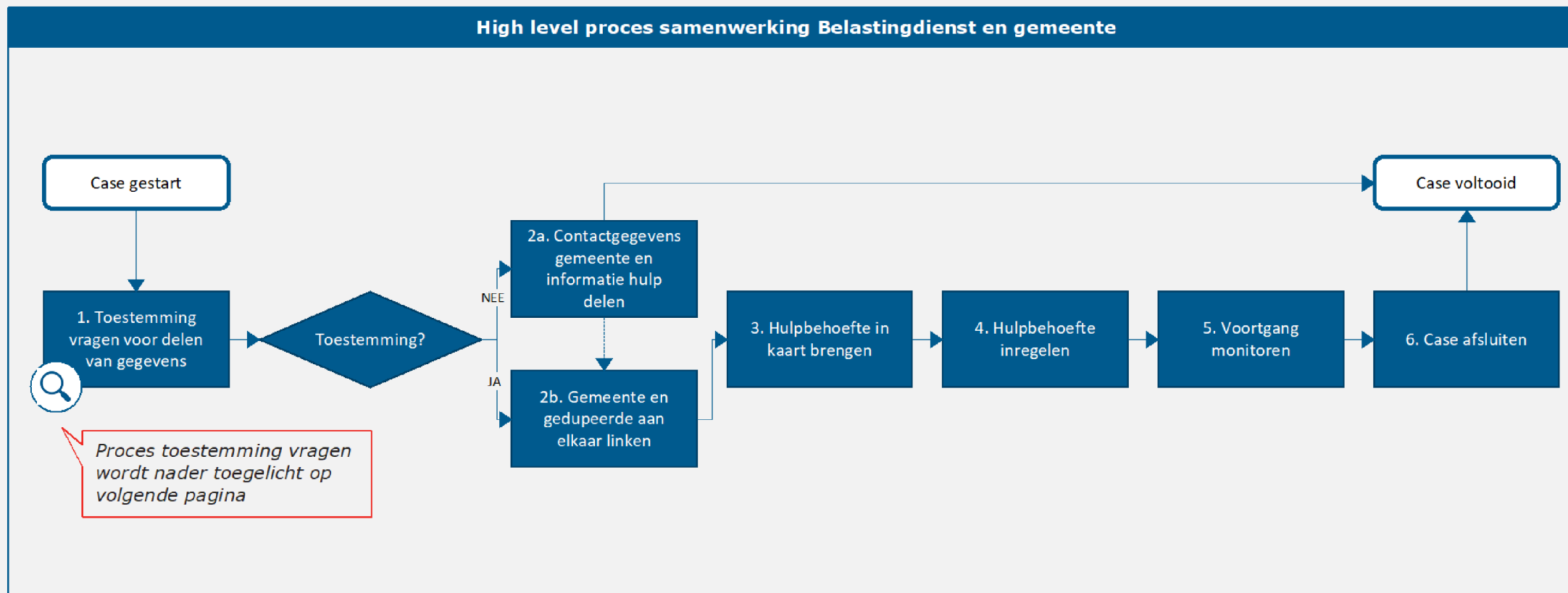
Er zijn vier doelen geformuleerd voor de pilot:

1. **Interne inrichting** – opzetten en testen van het interne proces binnen de Belastingdienst voor werkzaamheden cluster Ondersteunen door Gemeenten (OdG)
  - **Aanspreekpunt Belastingdienst:** Case handler bij UHT is momenteel niet ingericht op de uitgebreidere taak voor OdG. Binnen de pilot wordt een andere inrichting gehanteerd waarmee we voor het opschalen een uitspraak kunnen doen op benodigde capaciteit en kwaliteit
2. **Handelingsperspectieven** – opstellen van personas met handelingsperspectieven aan de hand van de +/- 45 pilot casussen voor de uitrol naar alle gemeenten
3. **Vragen gemeenten** – in kaart brengen welke informatie de gemeente nodig heeft per type zaak
4. **Interne belasting** – inschatten aan de hand van de pilot hoe groot de belasting aan de kant van de Belastingdienst is bij opschalen<sup>1</sup>

1. Tevens zal er samen met de drie pilotgemeenten de budgettaire consequenties in kaart gebracht worden en wordt dit budgettair ingepast

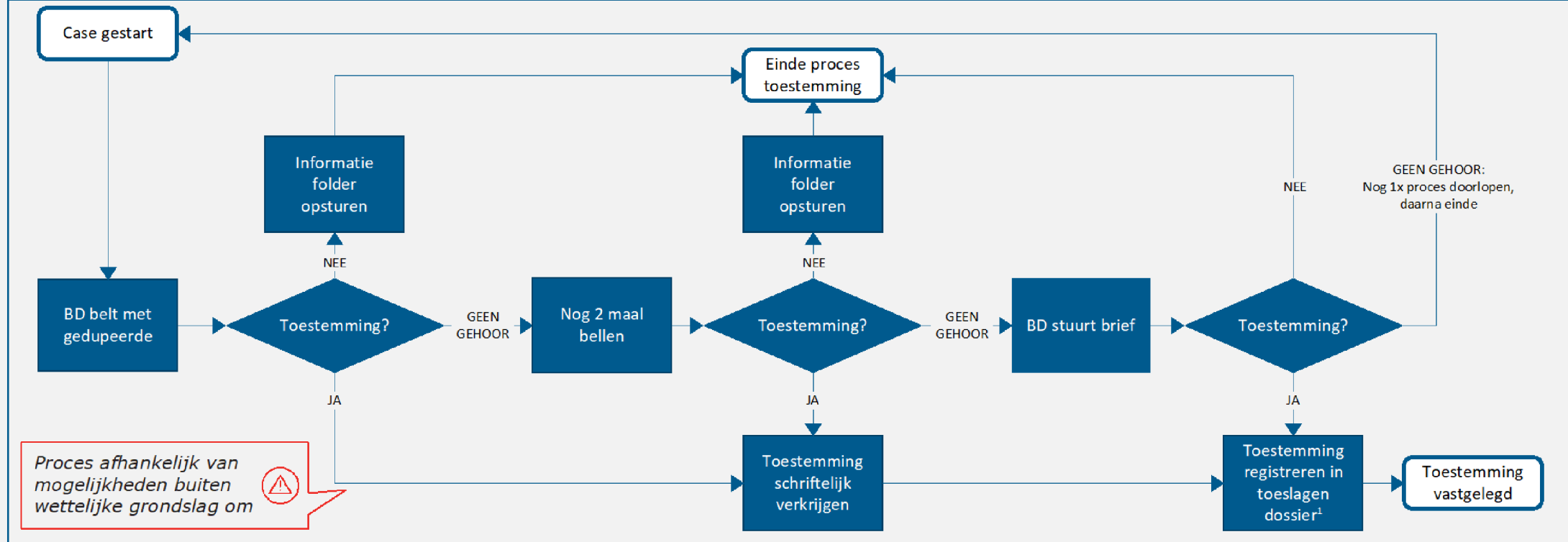
# Samenwerkingsmodel | High level proces t.a.v. CAF11 binnen Amsterdam, Rotterdam en Tilburg

## High level proces samenwerking Belastingdienst en gemeente

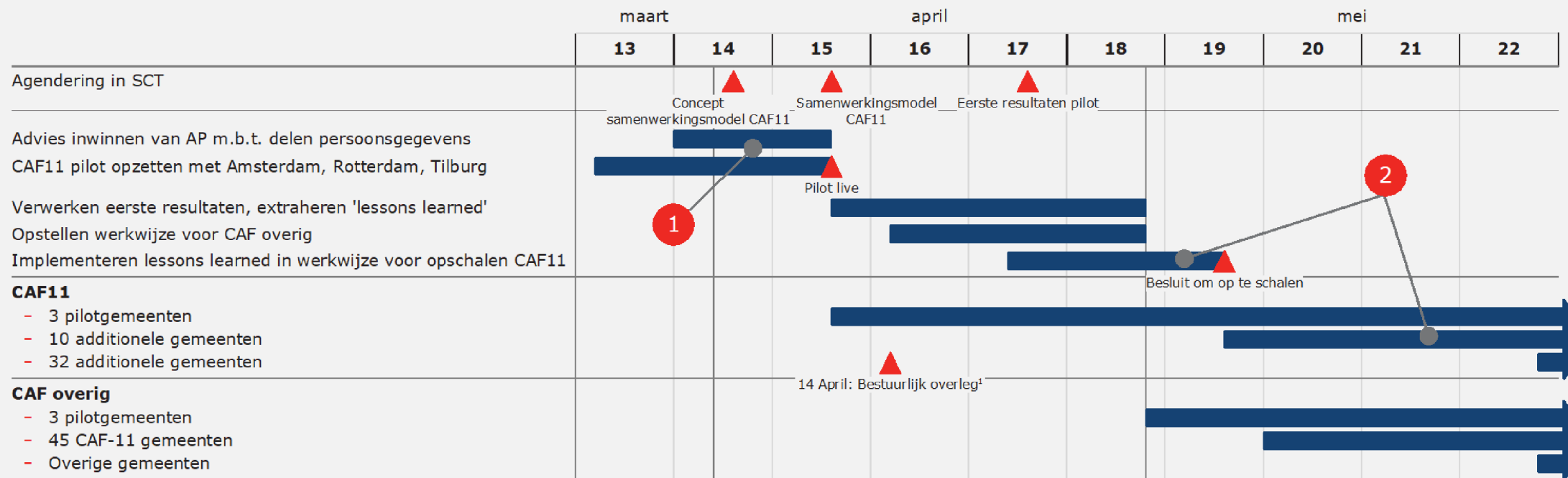


# Samenwerkingsmodel | Toestemming vragen voor delen van gegevens met de gemeente

## 1. Toestemming vragen voor delen van gegevens



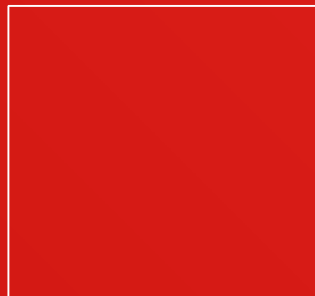
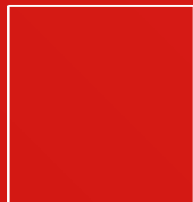
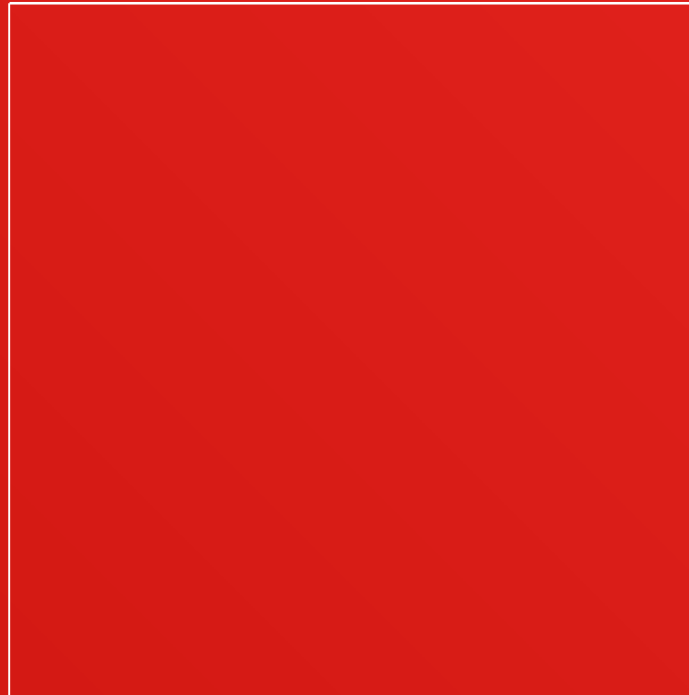
# Planning | Na advies AP kan de pilot live, waarna er na 4 weken opgeschaald wordt



## Aandachtspunten planning:

- 1 Privacy:** Gemeenten hebben BSN's nodig om gericht hulp aan te kunnen bieden. Uitgezocht wordt of wettelijke grondslag nodig is dan wel een andere optie werkbaar is. Pilot kan niet van start tot advies van AP ingewonnen is.
- 2 Opschalen na pilot:** de pilot-gemeenten adviseren om eerst de pilot af te ronden alvorens op te schalen, wat wordt onderbouwd door de andere gemeentes. Dit zodat we genoeg tijd te hebben om te leren. De lessen uit de eerste weken worden vervolgens verwerkt in de tweede tranche pilots. Implicatie voor de planning is dat we voorstellen om op schalen wanneer de pilot 4 weken live is (i.p.v. 2 weken), mits we voldoende burgers hebben kunnen bereiken (i.v.m. corona kunnen we niet langgaan)

1. In samenstelling zoals het bestuurlijk overleg in februari met gemeenten. Hier bespreken we de pilot opzet, tijdslijnen en concept samenwerkingsmodel



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Context | onderzoek zoekgeraakte (dossier)stukken

Minister Hoekstra heeft beloofd in een brief aan de Tweede Kamer (17 januari, 2020) onderzoek te doen naar vermeend zoekgeraakte (dossier)stukken.

In het SCT overleg van 23 maart jl. is besloten eerst een inventarisatie te maken van reeds gedane onderzoeken om een beter beeld te krijgen over wat er nog onderzocht dient te worden om aan de belofte van de minister te voldoen.

Voor details van onderzoeken,  
zie sheet 24,25

Uit de inventarisatie zijn zes onderzoeken gekomen m.b.t. vermeend zoekgeraakte (dossier)stukken<sup>1</sup>:

- 1 **I-control (2016)**: Onderzoek of stukken binnen de Belastingdienst goed worden opgeslagen (i.o.m. de archiefwet)
- 2 **EDP-auditors (2018)**: Onderzoek of alle KOT gerelateerde stukken duidelijk in beeld zijn binnen Toeslagen
- 3 **Vernietiging informatie (2019)**: Onderzoek of er mogelijk bewust informatie is vernietigd binnen voormalig MT Toeslagen<sup>2</sup>
- 4 **Verdwenen poststukken (2019)**: Onderzoek naar mogelijke oorzaken waardoor poststukken zouden kunnen verdwijnen
- 5 **Project informatiebeheer (2020)**: Onderzoek naar manier van informatieopslag en identificeren verbetermogelijkheden
- 6 **Inspectie Overheidsarchief en Erfgoed (2020, nog te starten met minimale doorlooptijd van 6 maanden)**: Onderzoek naar informatiebeheer Toeslagen kinderopvang tussen 2013 en heden

Zowel onderzoek 1, 2 als 5 concluderen dat er tekortkomingen zijn in informatiebeheer en informatie-huishouding binnen Toeslagen. Onderzoek 4 versterkt dit beeld door te concluderen dat er bepaalde stukken niet goed te traceren zijn doordat niet alle poststukken worden gedigitaliseerd.

Onderzoek 3 is vroegtijdig beëindigd door gebrek aan concrete signalen<sup>3</sup>. Onderzoek 6 van de Inspectie Overheidsarchief en Erfgoed moet nog starten. Er is nog geen plan van aanpak bekend en de Inspectie werkt niet opdrachtgestuurd. Zij bepalen hun eigen opdracht. Het onderzoek duurt nog minimaal een half jaar en lijkt **geen concrete dossiers** te behandelen.

1. Getoonde data betreffen einddata van de onderzoeken; 2. Naar aanleiding van signalen door Kamerlid Omtzigt; 3. Volledige motivatie tot beëindiging is uiteengezet in notitie "Bevindingen en besluit vervolg zaak VN" en "Advies over te nemen besluit tot mogelijke vervolgo opdracht onderzoek door OIF"

# Voorstel | onderzoek zoekgeraakte (dossier)stukken

## **Een onderzoek naar mogelijk zoekgeraakte of verdwenen stukken in specifieke gevallen ontbreekt**

- Uit de inventarisatie van reeds voltooide onderzoeken blijkt dat er voornamelijk onderzoek is gedaan naar mogelijke tekortkomingen in de informatiehuishouding en informatiebeheer van Toeslagen
- Het onderzoek van de Erfgoedinspectie (#6) is een breed onderzoek dat de kwaliteit van informatiebeheer onderzoekt en naar verwachting niet kijkt naar specifieke gevallen. Ook loopt het onderzoek minimaal 6 maanden

## **Wil het SCT een onderzoek starten naar kwijtgeraakte stukken in specifieke gevallen?**

- Wij stellen voor om circa 10 casussen waarin geclaimd is door ouders dat stukken zijn zoekgeraakt grondig en stapsgewijs te onderzoeken. Het onderzoek start met identificeren welke stukken in de 10 casussen zijn kwijtgeraakt. Vervolgens analyseren we het proces van binnenkomst van stukken. Indien blijkt dat in deze eerste stap niets misgegaan is, vervolgen we het onderzoek door te kijken naar de behandeling en archivering van deze stukken

## **Is het SCT het eens met de volgende randvoorwaarden voor het onderzoek?**

- Het onderzoek wordt uitgevoerd door een partij die geen belangenverstrengeling of bestaande relaties heeft in het gehele informatiehuishoudingsproces om de integriteit van het onderzoek te waarborgen
- Daarnaast moet de onderzoekende partij kwaliteiten in huis hebben om stukken te identificeren in de informatiehuishouding van de Belastingdienst, wat concreet mogelijk betekent dat de onderzoekende partij miljoenen documenten en vele harde schijven zal moeten analyseren

## **Welke partij zou het SCT willen vragen om het onderzoek te doen?**

- Mogelijke partijen die hiervoor al geïdentificeerd zijn: ADR, Doc-Direkt, FIOD
- Zijn er nog andere geschikte partijen die nu niet in deze lijst staan?

## **Indien het SCT instemt met het uitvoeren van dit casus-specifieke onderzoek en een partij heeft gekozen zijn de vervolgstappen:**

- Partij benaderen voor onderzoek
- Plan van aanpak laten maken door desbetreffende partij
- De kosten van dit onderzoek in kaart brengen en de budgettaire dekking onderbouwen

## Back-up | Overzicht onderzoeken zoekgeraakte (dossier)stukken (I/II)

| Onderzoek                            | Contactpersoon | Aanleiding                                                                                                                                          | Doel van het onderzoek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Status                                                        | Conclusies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>I-control                       | (Toeslagen)    | Periodiek onderzoek ter controle of de archiefwet correct wordt nageleefd                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verrichten zelfevaluatie naar de stand van zaken van de informatiehuishouding binnen de verschillende dienstonderdelen van de Belastingdienst</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                       | Afgerond (okt, 2016), <i>nieuwe rapportage volgt mid-2020</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er zijn mogelijk zwakke plekken in de informatiehuishouding aanwezig. Hierdoor bestaat het risico's dat het kan voorkomen dat stukken niet goed bewaard worden of beschikbaar zijn, vooral o.g.v. beleid en ondersteuning</li> </ul>                                                                                                                                                       |
| 2<br>EDP-auditors                    | (UHB)          | Hoger beroepszaak van 10 Sep 2018 waarin o.a. de belanghebbende ouder om stukken heeft gevraagd en deze niet (tijdig) zijn verstrekt door Toeslagen | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkrijgen van inzicht of er algemene stukken zijn m.b.t. CAF-11 die nog niet zijn gedeeld met de Tweede Kamer</li> <li>- Verkrijgen van inzicht of er bij Toeslagen stukken m.b.t. CAF-11 aanwezig die niet gedeeld zijn met de rechtbank of niet in de dossiers gevoegd zijn</li> <li>- Identificeren van opvallende zaken m.b.t. informatiehuishouding Toeslagen</li> </ul> | Afgerond (okt, 2018)                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- De gemeenschappelijke netwerkschijven en de persoonlijke netwerkschijf van de toenmalige projectleider van CAF-11 kunnen relevante stukken bevatten</li> <li>- Er zijn twee stukken gevonden m.b.t. CAF-11 welke nog niet breed bekend waren, deze zijn aan de Tweede Kamer voorgelegd</li> <li>- Indien andere stukken worden gevonden worden deze gedeeld met de Tweede Kamer</li> </ul> |
| 3<br>Bewuste vernietiging informatie | (BVA)          | Signalen van kamerlid Omtzigt welke via een medewerkers van Toeslagen is gemeld                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- In beeld brengen of er sprake is geweest van bewust vernietigen van informatie binnen Toeslagen, mogelijk om de ware toedracht van de gebeurtenissen dan wel de besluitvorming van CAF te verhullen of onnavolgbaar te maken. Opdrachtgever was DGB.</li> </ul>                                                                                                                | Afgerond (sep, 2019)                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keuze gemaakt door de vorige DGBD om onderzoek niet voort te zetten gebaseerd op notitie "Bevindingen en besluit vervolg zaak VN" 2019-0000121705 en "Advies over te nemen besluit tot mogelijke vervolgopdracht onderzoek door OIF" 2019-0000151953 [notities op te vragen bij BVA]</li> </ul>                                                                                            |

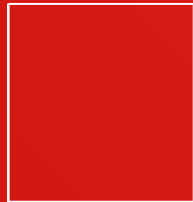
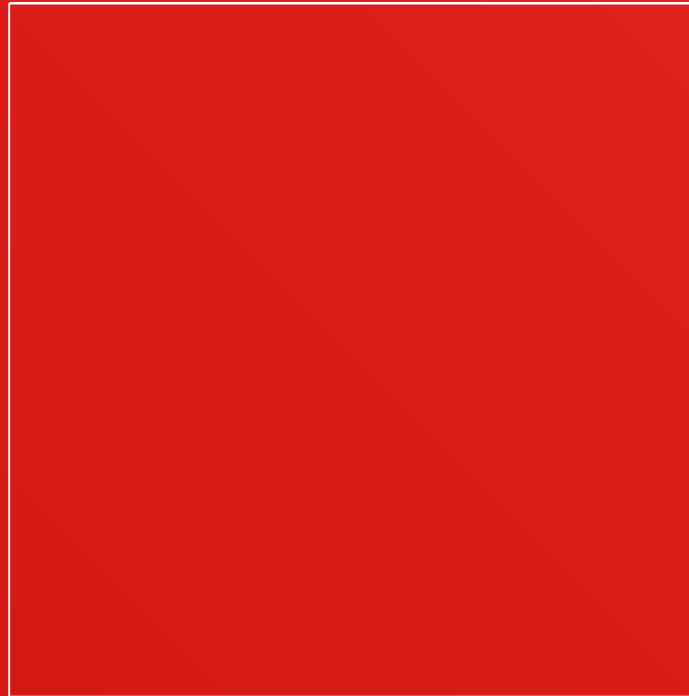
NB. Onderzoeknummers corresponderen met onderzoeknummers in "Voorstel onderzoek zoekgeraakte dossierstukken"

# Back-up | Overzicht onderzoeken zoekgeraakte (dossier)stukken (II/II)

| Onderzoek                                   | Contactpersoon                                                                                                                                                                                                                | Aanleiding                                                                                                                                    | Doel van het onderzoek                                                                                                                                                                                                                                       | Status                               | Conclusies                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4<br>Verdwenen poststukken                  | <br>(FJZ)<br>procesmatig;<br><br>(Toeslagen)<br>inhoudelijk | WOB verzoek betreffende informatie over kwijtgeraakte stukken                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificatie van de mogelijke oorzaken waardoor poststukken zouden kunnen zoekraken</li> <li>- Uiteenzetten hoe groot het probleem van zoekgeraakte poststukken binnen toeslagen is</li> </ul>                     | Afgerond<br>(mrt, 2020)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan specifieke afdeling geadresseerde poststukken afgeleverd bij balies of brievenbussen van belastingkantoren worden niet gedigitaliseerd</li> <li>- Bij Toeslagen zijn ruim 200<sup>1</sup> klachten binnen gekomen over zoekgeraakte stukken in de periode april 2014 – dec 2019.</li> <li>- De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed zal hier onderzoek naar uitvoeren, gebaseerd op de uitkomst kunnen eventueel persoonlijk geadresseerde poststukken gedigitaliseerd gaan worden</li> </ul> |
| 5<br>Project informatie-beheer              | <br>(Toeslagen)                                                                                                                              | Interne verkenning waaruit bleek dat Informatie-huishouding en informatiebeheer binnen Belastingdienst Toeslagen verbeterd kan en moet worden | <ul style="list-style-type: none"> <li>- In kaart brengen huidige status informatiehuishouding en informatiebeheer Toeslagen</li> <li>- Identificeren waar eventueel informatie gefragmenteerd is opgeslagen en wat mogelijke verbeterpunten zijn</li> </ul> | Afgerond<br>(mrt, 2020) <sup>2</sup> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is geen centrale plek waar zaakdossiers worden opgebouwd of opgeslagen</li> <li>- Er zijn onsamenhangende kluwen aan informatie op meerdere plekken opgeslagen waardoor dossiers versnipperd raken</li> <li>- Er worden geen unieke dossierkenmerken aan objecten toegevoegd (het archiveringssysteem beschikt over beperkte metadata)</li> <li>- Relevante (juridische) feiten worden niet altijd opgeslagen waardoor zaakdossiers onvolledig kunnen zijn</li> </ul>                              |
| 6<br>Inspectie Overheids-archief en Erfgoed | <br>(Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed)                                                                                             | Signalen vanuit ouders en de media dat de systemen bij Toeslagen geen volledig beeld geven van een dossier                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkennen en onderzoeken van de informatiebeheer Toeslagen kinderopvang tussen 2013 en heden</li> </ul>                                                                                                             | Nog te starten<br>(per april 2020)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderzoek nog niet gestart</li> <li>- Naar verwachting zal het onderzoek minimaal een half jaar duren</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

NB. Onderzoeknummers corresponderen met onderzoeknummers in "Voorstel onderzoek zoekgeraakte dossierstukken"

1: Dit betreft een bruto aantal, hier zitten ook poststukken tussen die nooit bij Toeslagen zijn aangekomen; 2. onderzoeksrapport nog niet formeel aan stuurgroep opgeleverd



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

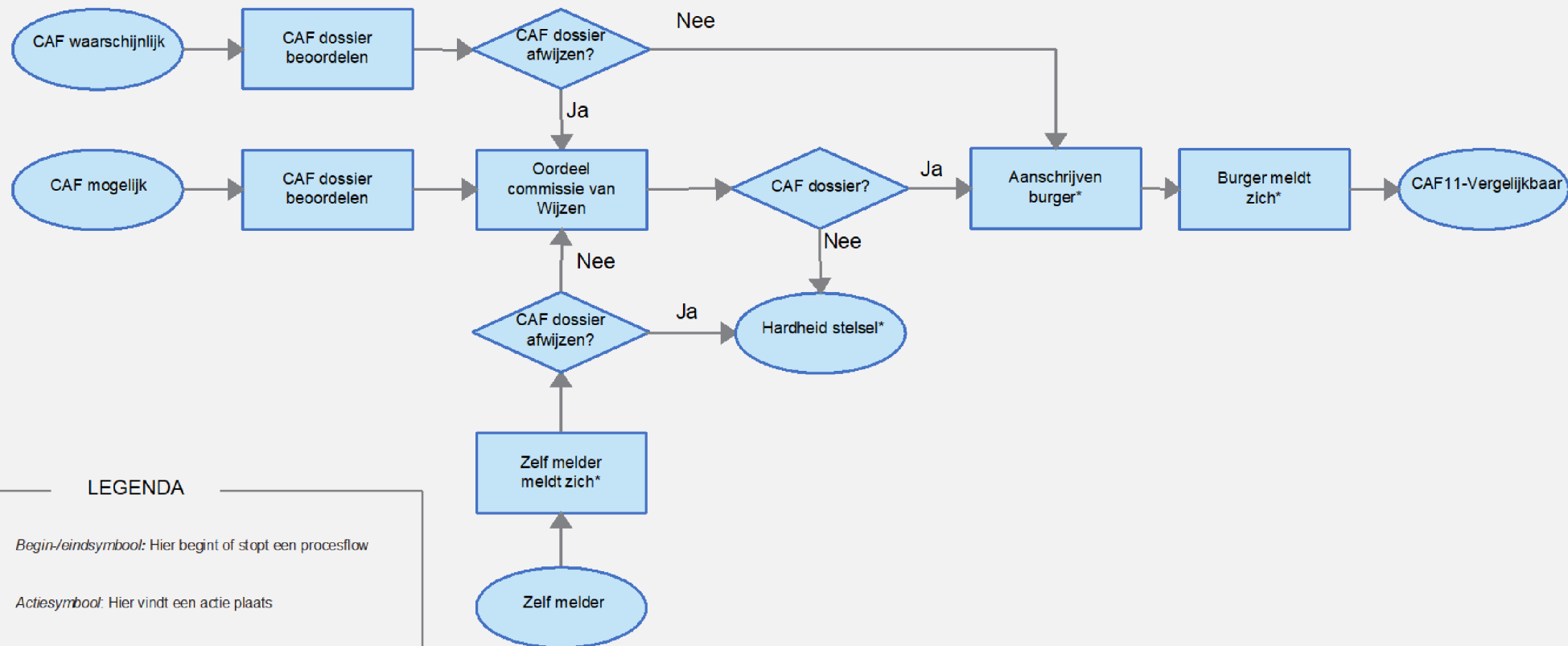
## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

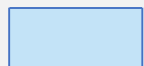
# Cluster CAF/Hardheid | Proces "CAF beoordeling"



## LEGENDA



Begin/eindsymbool: Hier begint of stopt een procesflow



Actiesymbool: Hier vindt een actie plaats



Besluitsymbool: Hierin wordt een besluit genomen

Beoordelen\*

Stappen met een \* bevatten communicatie met de burger

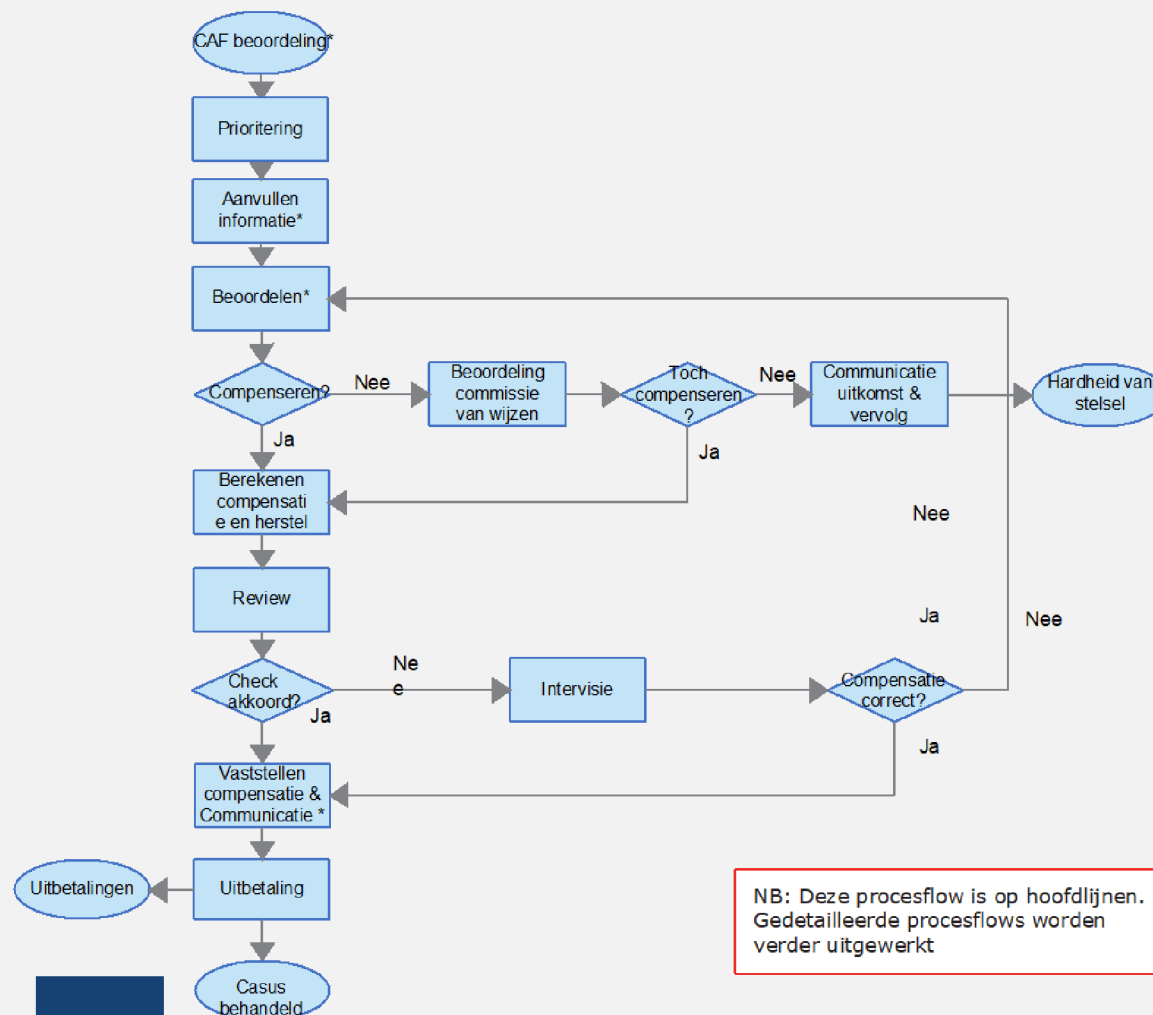
# Cluster CAF/Hardheid | Globaal proces "CAF 11 – vergelijkbaar"

## Inleiding

Het proces CAF 11- vergelijkbaar is een globale weergave van het afhandelen van casussen die in aanmerking komen/liken te komen voor compensatie en herstel. Het proces dient als uitgangspunt om verdere werkzaamheden en aangrenzende processen in kaart te brengen.

Het proces start met de CAF-casussen die beoordeeld worden of ze vergelijkbaar zijn met CAF-11. De burgers die daar niet onder vallen worden hiervan op de hoogte gesteld. De burgers die vallen onder CAF-11 vergelijkbaar worden aangeschreven om zich te melden. Vervolgens worden de casussen het herstelproces doorgeleid.

### LEGENDA



NB: Deze procesflow is op hoofdlijnen. Gedetailleerde procesflows worden verder uitgewerkt

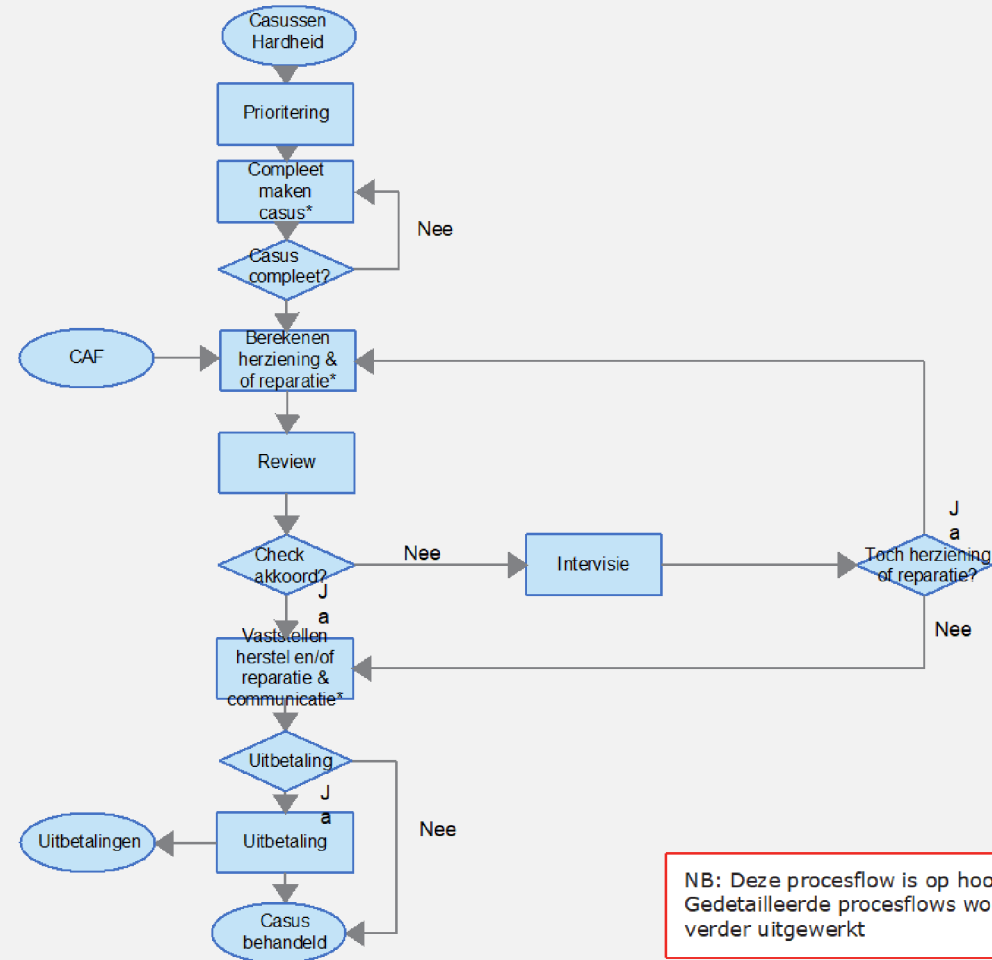
# Cluster CAF/Hardheid | Globaal proces "Hardheid van het stelsel"

## Inleiding

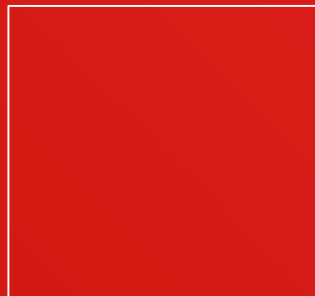
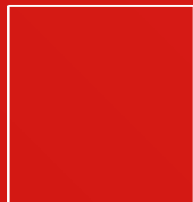
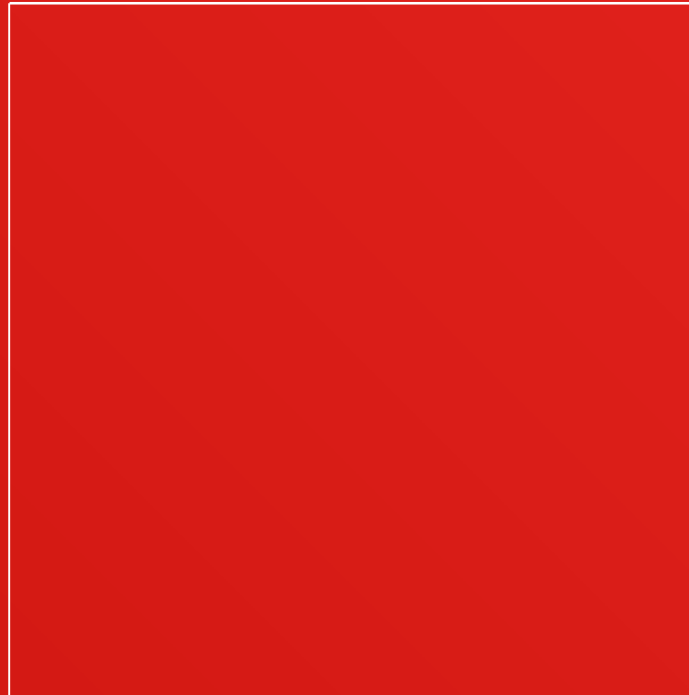
Het proces Hardheid van het stelsel is een globale weergave van het afhandelen van casussen die in aanmerking komen/liken te komen voor herstel en/of reparatie maar geen compensatie. Het proces dient als uitgangspunt om verdere werkzaamheden en aangrenzende processen in kaart te brengen.

Het proces start met de casussen die in aanmerking komen voor Hardheid. Ook kunnen er casussen vanuit het CAF proces binnen komen. Deze komen later het proces in, omdat zij al behandeld zijn binnen CAF. Indien deze burgers ook bij prioritering starten kan dit betekenen dat zij achter aan een wachtrij komen terwijl zij wel al vanuit CAF in contact waren met UHT.

### LEGENDA



NB: Deze procesflow is op hoofdlijnen. Gedetailleerde procesflows worden verder uitgewerkt



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's**
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Persona types

## Burgers, hulpverleners en medewerkers



*De basis voor deze persona's is gelegd in een co-creatie sessie met medewerkers van het servicepunt op maandag 9 maart in de Knoop gebaseerd op brede ervaring van de medewerkers, een eerste globale verkenning op het gebied van data-analyse en eerder geformuleerde persona's uit andere trajecten. Uitwerking heeft (thuis) in teams van serviceteam medewerkers en casebehandelaars plaatsgevonden.*

*Het service design proces is iteratief van aard. Additioneel inzicht in de burger, hulpverlener en medewerker zal zorgen voor regelmatige updates van deze persona's.*

*De set aan persona's zal gebruikt worden als inspiratie materiaal voor co-creatie van de gewenste klantreis en service blueprint. Dit vindt plaats in de week van 6 april.*

# Burger en hulpverlener persona's

## CAF doelgroep



**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 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.

# Burger persona's CAF doelgroep

## Kwetsbaar | ca 60%



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.

### Opties datapunten voor personalisatie

- Mate van financiële schade
- Laag inkomen
- Ontvangt ook nog andere toeslagen
- Leeftijd
- Zit in bestand 'Ik wil BD communicatie ook op papier ontvangen'
- Hoe online omgevingen BD gebruikt worden
- Komt weinig op Mijn omgeving Belastingdienst
- Inkomende telefoon gesprekken
- Uitgaande telefoon gesprekken
- Idem vanuit Belasting telefoon buitenland
- Je (formeel) hulpgever heeft contact gehad met de hulplijn voor intermediairs
- Postadres/land (check compliance)
- Gebruik Mijn Toeslagen portal

## Deels redzaam | ca

20%



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.

### Opties datapunten voor personalisatie

- Zie kwetsbaar plus
- Meer acties op ingelogde BD omgevingen

## Veel beller | ca



Deze burger neemt uit onzekerheid veel contact op met de Belastingdienst.

### Opties datapunten voor personalisatie

- In top 10/20 belcontact

## Contact mijder | ca

10%



Deze burger mijdt vanuit woede of extreme angst het contact met de Belastingdienst.

### Opties datapunten voor personalisatie

- In top 10/20 weinig belcontact

37, arbeidsongeschikt,  
bijstandsuitkering

Alleenstaand, drie kinderen

Fysiek &  
telefonisch

MBO-of lager

#### Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Genegeerd

Eenzaam

Angst



#### Kenmerken

De **kwetsbare burger** heeft grote financiële en persoonlijke schade opgelopen, is financieel sterk afhankelijk van toeslagen van de Belastingdienst om rond te komen, niet digitaal vaardig en spreekt mogelijk de Nederlandse taal niet goed.

Voelt zich wanhopig, omdat ze overtuigd is dat ze alles goed heeft gedaan wat ze moest doen. Begrijpt niet wat er mis is gegaan.



#### Interactie met Belastingdienst (en eventueel hulverleners)

Het moet in begrijpelijke taal in korte behapbare zinnen via persoonlijk contact zodat er rust en iets meer zekerheid ontstaat. Korte duidelijke uitleg waarom ze eigenlijk wordt gecontroleerd en dat wij haar niet als een zware fraudeur zien.

Niet bewust van momenten dat ze had moeten reageren maar dit niet gedaan heeft. Durft niet meer, bang om weer een fout te maken.

Spanningsboog bij uitleg is kort.



#### Pijnpunten

Gevoel van grote onrecht aangedaan en daardoor grote financiële schade opgelopen.

Begrijpelijkheid van informatie en onduidelijke uitleg.

Communicatie nu is erg ingewikkeld en onoverzichtelijk. Het lezen van een brief en begrijpen is een enorme pijnpunt. Laat daarom ook brieven ongeopend uit angst.

Niet weten wat zij zelf moet doen. Drempel om hulp te zoeken.

Geen hoop meer dat de totale schade ooit nog wordt goedge maakt.



#### Behoeftes

Ze wil haar persoonlijke verhaal kwijt en begrepen worden. Ik kon er met niemand over praten al die jaren.

Naast het luisterend oor is oprecht inlevingsvermogen essentieel. Beloften moeten worden waargemaakt als ze die krijgt een de telefoon, het voelt nu vaak dat ze van het kastje naar de muur wordt gestuurd en niet verder komt.

Ze voelt sterke wantrouwen en angst jegens overheidsinstanties.

Het frustreert haar dat ze geen controle heb over mijn (financiële) leven. Ze wil de maatschappij begrijpen, want heeft niks verkeerd gedaan.

#### Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Word ik gezien als fraudeur? Kan ik nog wel toeslag aanvragen?
2. Wie gaat mij helpen met de juiste aanvragen, invullen van formulieren en mijn grote schulden?
3. Wat zijn de termijnen die ik kan verwachten?
4. Kan ik een beroep doen op een hulpverlener of een regeling treffen?

#### Voorkeurskanalen



Fysiek



Telefonisch

## Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Onbegrip

Ongeduld

Afhankelijk



## Kenmerken

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.



## Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners

Ik wil duidelijke communicatie, waaruit blijkt waar ik recht op heb, of wat ik moet doen omdat recht te behouden.

Bevestiging van gemaakte afspraken.

Ik heb behoefte aan contact, ik wil vooral serieus genomen worden en duidelijkheid op mijn vragen.

Wil een professioneel gesprek met vakmensen en juiste argumentatie.



## Pijnpunten

Gebrek aan duidelijkheid over waar zij recht op zou hebben.

Het lange wachten op antwoord.

In het duister tasten waar ze precies aan toe is.



## Behoeftes

Begrepen worden en zelf ook de situatie begrijpen. Heb altijd netjes aan mijn verplichtingen gedaan en vindt het niet terecht dat ik in deze situatie zit.

Gevoel krijgen dat er aandacht aan haar wordt besteed, ze voelt zich vergeten.

Ik wil graag bevestiging wat wel en niet kan en mag.

Ik wil krijgen waar ik recht op heb.

Beheerst de taal goed maar heeft een voorkeur bij beelden.

36, verpleegkundige  
Penningmeester bij Hockeyclub

Gehuwd, 1 kind

Telefonisch & digitaal

MBO 4+

## Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Wat wordt er van mij verwacht en wat zijn de mogelijkheden?
2. Binnen welke groep val ik en wat betekent dat?
3. Hoe kan ik blijvend inzicht in de voortgang van mijn zaak hebben?

## Voorkeurskanalen



Telefonisch



Digitaal



Fysiek



Schriftelijk

## Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Onzeker

Assertief

Angst

**Kenmerken**

Deze burger neemt uit onzekerheid **veel contact** op met de Belastingdienst. Hij vertrouwt de overheid en de Belastingdienst niet. In de gesprekken wil hij zekerheid krijgen, en antwoord op zijn aannames.

Goed geïnformeerd maar voelt zich niet zo.

Erg assertief

Argwanend

**Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners**

Belt vaak naar de Belastingdienst, maar wil ook graag zaken zwart op wit dus schriftelijke bevestiging.

**Pijnpunten**

Geen zekerheid of wat hij doet goed is.

Dat de belastingdienst niet genoeg aandacht in hem stopt.

Mist een overzichtelijke checklist.

Het gevoel dat er (weer) iets mis kan gaan en dat hij niet op tijd geïnformeerd wordt.

**Behoeftes**

Hij is erg onzeker.

Het feit dat hij geen controle voelt over de situatie maakt hem gestrest.

Wil onduidelijkheden op lossen en extra aandacht en tijd van uit de Belastingdienst tijdens contact krijgen.

Inzicht in hoe de zaak verloopt EN inzicht waarom welke beslissingen worden genomen

42, zelfstandige ondernemer

Gescheiden, 2 kinderen

Telefonisch en  
schriftelijk

HBO

**Kritische vragen omtrent de herstel procedure**

1. Heb ik alles gedaan wat ik moest doen?
2. Komt het nu allemaal goed?
3. Heb ik alle antwoorden gekregen die ik zou moeten krijgen?

Voorkeurskanalen



Telefonisch

Schriftelijk

## Emoties met betrekking tot communicatie van BD

Teleurgesteld

Boos



## Kenmerken

Deze burger **mijdt** vanuit woede of extreme angst het **contact** met de Belastingdienst.

Hij voelt zich misleid en onterecht behandelt maar wil er een punt achter zetten en niet het risico lopen nog een keer de fout in te gaan. Wil geen gezeik en heeft de moeite opgegeven.



## Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners

Neemt zelf geen contact meer op.

Het hoeft allemaal niet mee.

Geen moeite meer doen.

Heeft mogelijk in het verleden wel regelmatig contact opgenomen maar toen geen goede antwoorden gekregen en dus maar voldaan aan de betaalverplichting om er vanaf te zijn.



## Pijnpunten

Het niet kunnen uiten van gevoel.

Niet willen oprakelen van de pijnlijke situatie vanuit verleden.

Niet nogmaals erdoor heen willen gaan.

Vertrouwen is volledig weg.

Voelt zich verloren.



## Behoeftes

Wil graag leven weer positief oppakken maar de hoop opgegeven dat dit gaat lukken in samenwerking met de Belastingdienst.

Te angstig om nog te reageren op contact

Wil geen gedoe meer en risico lopen om nog meer fouten te maken.

Wil niet meer in het vizier van de Belastingdienst zijn.

46, medewerker in lokale boekhandel

Samenwonend, 2 kinderen

Geen contact

LBO

## Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Blijf ik nu fraudeur?
2. Kan ik nog wel toeslagen aanvragen?
3. Begint alle ellende weer opnieuw als ik reageer op de Belastingdienst?

## Voorkeurskanalen



Fysiek



Telefonisch

## Emoties met betrekking tot berichten van BD

Ongeduld

Zelfverzekerd



## Kenmerken

Hij vertegenwoordigt als advocaat groep(en) mensen  
Regelt de belastingzaken omtrent toeslagen voor zijn klanten.  
Kan rechtstreekse lijnen hebben met casebehandelaars.



## Interactie behoefte met Belastingdienst

Hij wil bewijs in handen hebben, dus wil alles wat afgesproken wordt schriftelijk op papier  
Daarnaast is telefonisch contact prettig om zaken snel te bespreken en zijn klant te kunnen updaten.  
Belt niet via de normale routes, maar kan rechtstreekse lijntjes hebben met casebehandelaar.s



## Pijnpunten

Geen overzicht: Niet alle berichten en handelingen zijn online te vinden en/of te regelen.  
Brieven vanuit de Belastingdienst zijn vaak niet begrijpelijk (o.a. door ingewikkeld taalgebruik) voor zijn klanten.  
Als hij zijn klanten slecht nieuws moet brengen zonder het goed te kunnen uitleggen.



## Behoeftes

Hij voelt urgentie en voert de druk op in de interactie.  
Hij leeft mee met zijn klant en wilt zaken daarom snel opgelost hebben.  
Hij wil duidelijke informatie en goede bereikbaarheid van de Belastingdienst om zijn klant optimaal te kunnen helpen.

35, Advocaat

Gehuwd

Telefonisch &amp; schriftelijk

## Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Begrijpen mijn klanten wat de informatie betekent? En wat de gevolgen zijn voor hun situatie?
2. Hoe kan ik blijvend inzicht in de voortgang van de procedure van mijn klant hebben?
3. Waarom moet het zo lang duren?

Voorkeurskanalen



Telefonisch



Schriftelijk

29, Aangemeld als HUBA  
bij de FNV

Woont met 2 huisgenoten

Zelfredzaam

### Emoties met betrekking tot berichten van BD

Ontspannen

Onzeker



#### Kenmerken

Zij helpt haar familie, vrienden en kennissen met het regelen van belastingzaken, het liefst zonder DigiD machtiging.

Zij kan goed emotionele afstand bewaren en zich zakelijker opstellen in de interactie.

Doet dit vanuit compassie en welwillendheid.

Goede taalbeheersing.



#### Interactie met Belastingdienst en eventueel hulverleners

Als HUBA helpt ze hulpvragers met hun belastingzaken. Gebruikt hiervoor E-Herkenning.

Beschikt over zelfde level van communicatie vaardigheid als een medewerker.



#### Pijnpunten

Brieven en processen van de Belastingdienst zijn vaak niet begrijpelijk (o.a. door ingewikkeld taalgebruik) voor de hulpvragers.

Geen overzicht: Niet alle berichten, formulieren en handelingen zijn online te vinden en/of te regelen.



#### Behoeftes

Overzicht kunnen zien en hier telefonisch door heen kunnen spreken.

Dat de hulpvragers begrijpen wat zij voor hen gaat doen en/of heeft gedaan en wat precies de gevolgen zijn.

Vervolgens de controle en verantwoordelijkheid bij de hulpvragers laten.

Niet verantwoordelijk worden gehouden voor de wijzigingen van een ander.

### Kritische vragen omtrent de herstel procedure

1. Begrijpen de hulpvragers wel wat de keuze betekent? En wat de gevolgen zijn van hun keuze?

#### Voorkeurskanalen



Digitaal



Telefonisch



Fysiek



Schriftelijk

# Medewerker persona's



## Serviceteam medewerker



Deze medewerker is werkzaam binnen het Serviceteam als 1<sup>e</sup> lijn informant  
 is een voorbeeld van een medewerker met een empathisch karakter.



## Case behandelaar



Deze medewerker is werkzaam als case behandelaar vanaf het moment dat een casus in behandeling wordt genomen (uitvoeringsproces).

Ik wil de burger het gevoel geven dat hij gehoord wordt en we werken aan een oplossing voor zijn situatie

Empathisch

Communicatief sterk

Assertief

Flexibel



### Omschrijving

Hij is werkzaam bij het serviceteam, onderdeel KI&S.

Eerste lijn contactpunt voor burgers en verantwoordelijk voor het beantwoorden van proces- en statusvragen. Beheerst over ruime stijflexibiliteit, om te kunnen anticiperen op degene met wie hij of zij contact heeft.



### Behoeftes

Weten wat ik aan burgers kan vertellen.

Toezeggingen die hij doet ook worden nagekomen  
Informatie die hij geeft correct is en blijft.

Kunnen overleggen/escaleren op het moment dat hij niet zeker weet wat hij met een bepaalde vraag moet doen.

Uitleggen waarom zaken op een bepaalde manier zijn gelopen, zodat de burger de uitkomst begrijpt en accepteert.



### Frustraties

Ontbreken van duidelijke informatie en telkens veranderende werkzaamheden, instructies, kaders en richtlijnen.

Niet de juiste of volledige informatie in notities van andere collega's zodat vraag burger niet volledig of niet beantwoord kan worden. Het gevoel dat informatie dat belangrijk is niet met hem gedeeld wordt.

Onduidelijk welke collega de vraag zou kunnen/moeten beantwoorden.

Te weinig waardering vanuit de organisatie



### Motivatie

Zorgen dat burgers weten waar ze aan toe zijn.

Een zinvolle bijdrage leveren aan de manier waarop de burgers verder worden geholpen.

### Uitdagingen

- Burgers goed en behulpzaam te woord te staan als informatie over nieuwe processen/verzonden brieven etc. pas op het laatste moment bekend wordt
- Correcte informatie en voor iedereen te begrijpen zodat het gedeeld kan worden aan andere afdelingen

29, serviceteam medewerker

Starter, alleenstaand

1e lijn informant

Ambitueus

Nauwgezet

Flexibel

Behulpzaam



### Huidige situatie

Zij is werkzaam als case behandelaar. Ze behandelt de casussen en beantwoordt telefonische vragen n.a.v. een casus, die ze in behandeling heeft.

Zij begeleidt nieuwe collega's en denkt mee over oplossingen.  
Via de telefoon of een fysieke afspraak, legt ze aan de burger uit wat er uit de beoordeling van een casus is uitgekomen.



### Behoeftes

Behulpzaam zijn richting de burger – empathie tonen.  
Voldoende tijd voor gesprekken met burgers krijgen.  
Beroep kunnen doen op maatschappelijk werk.  
Klacht kunnen doen bij verbale agressie van de burger.  
Verwerken van de emotionele reacties vanuit de burger.  
Goede informatievoorziening en instructies en ruimte voor eigen inbreng.  
Korte lijnen binnen de verschillende afdelingen.  
Maatwerk kunnen leveren.  
Onderdeel zijn van een team.  
Gehoord worden door leidinggevende.  
Motivatie kunnen bij collega's en vertrouwen.



### Frustraties

Onbegrip en weinig vertrouwen vanuit de burger  
Niet met respect worden behandeld en alles maar moeten "slikken" in gesprekken met de burger (ongenoegen).

Systemen die niet goed werken.  
Teveel systemen die geraadpleegd moeten worden  
Een wirwar aan instructies die soms moeilijk te vinden zijn, veel veranderingen en mutaties.  
Onduidelijkheid, waardoor de burger niet goed bediend kan worden.  
Niet nakomen van afspraken richting collega's en/of burgers.



### Motivatie

Verantwoordelijk dat de burger antwoord krijgt op zijn of haar vragen.

Betekenis van het werk.

Betrokkenheid om het nu goed te doen voor de burger  
Vertrouwen herstellen bij de burger.

Advisering aan burgers welke verdere stappen kunnen worden genomen binnen onze organisatie (bijv. bezwaar).

Bijdragen aan een rechtvaardig CAF herstel en vertrouwen in de overheid.

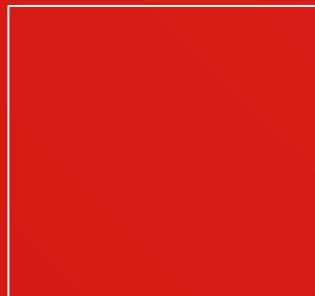
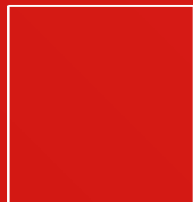
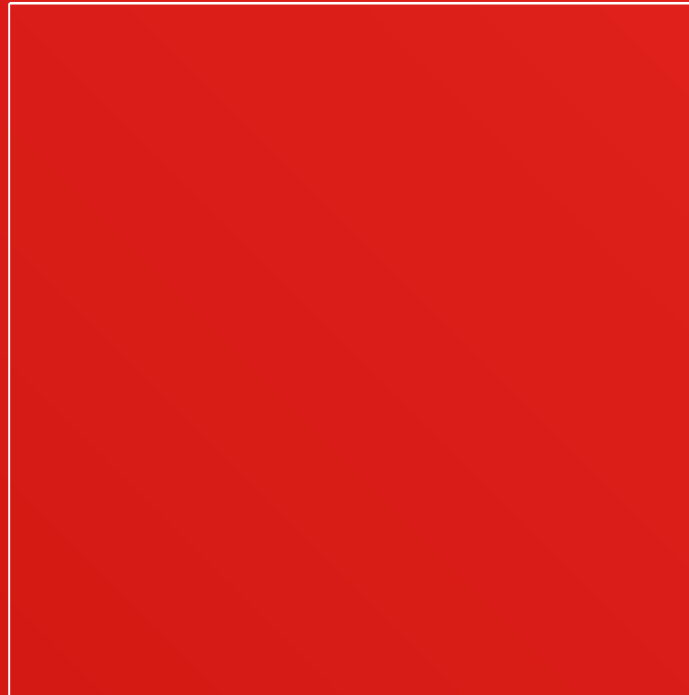
### Uitdagingen

- Moet soms wel erg flexibel zijn omdat het een organisatie in opbouw is
- Het ineens goed afhandelen van een dossier
- Ontbreken van benodigde kennis

36, Case behandelaar

Samenwonend, 2 kinderen

Case behandelaar



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie**
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Highlights inrichting UHT – Algemeen

- De kernwaarden en scope zijn beschikbaar, zie achterliggende slides
- Een gedetailleerde planning is beschikbaar, deze wordt ma 6 april in de rapportage meegenomen
- Het concept overzicht rapportagestructuur is opgesteld ter bespreking in het MT-UHT, zie achterliggende slides
- Wekelijks wordt de statusrapportage opgesteld met daarin:
  - De programmastatus overall
  - Per werkstroom een activiteitenlijst, een planning en het risico & issuelog
- Daarnaast wordt binnen “invordering” de inrichting specifiek voor invordering vormgegeven

# Highlights inrichting UHT – Organisatie & PMO

- Ondersteuning wordt voorgegeven in een technisch en ondersteunend team, inmiddels maken 22 FTE onderdeel uit van ondersteuning, aangestuurd door  UHT
- Met de directie Toeslagen zijn afspraken gemaakt mbt het “sharen” van functie op het gebied van o.a. verantwoordings- en rapportagelijnen en werven
- Er vinden nog steeds gesprekken plaats voor verdere invulling van functies binnen ondersteuning
- Het concept overzicht rapportagelijnen is opgesteld, zie achterliggende slides
- Op 25 maart is een webinar “werken bij UHT” georganiseerd voor collega vanuit P en MKB
- Inmiddels hebben zich 20 collega’s aangemeld
- Daarnaast zijn de eerste verkennende gesprekken gevoerd om case-handlers uit de markt aan te trekken
- Binnen ondersteuning is voor “Opleiding, Persoonlijke ontwikkeling en Teaming” een uitgebreid plan van aanpak opgesteld
- De voorbereidingen zijn gestart om nieuwe case-handlers te gaan opleiden, start is voorzien op 20 april
- Werving MA’s is gestart middels een belangstellingsinventarisatie

# Highlights inrichting UHT – Clusters

## Clusters -6-

- Voor elk cluster is een trekker benoemd, die ondersteund worden door een medewerker van Deloitte
- Binnen elk cluster wordt het proces vormgegeven
- Alle benodigde organisatieonderdelen en collega's van ondersteuning worden betrokken
- De implementatie van de processen wordt voorbereid in de cluster, hiertoe wordt ondersteuning gevraagd aan SSO O&P / implementatie ondersteuning

## Het proces "inzage dossier"

- De pilot op basis van de memo "benaderen burgers" wordt voorbereid
- Binnen de pilot wordt de geautomatiseerde ondersteuning eveneens beproefd

# Highlights inrichting UHT – Operatie

## Team herstel

- Inmiddels zijn 3 team operationeel
- De teams worden ingezet op voorbereidende werkzaamheden m.b.t. het proces CAF-vergelijkbaar
- Aanvullen ABT met specifieke nog ontbrekende gegevens
- Terugbelverzoeken wa CAF-11 burgers

## Serviceteam gedupeerde

- Rapportage wordt wekelijks gedeeld op maandag

# Middels 5 kernwaarden staat de burger centraal in de hersteloperatie

## Menselijke maat

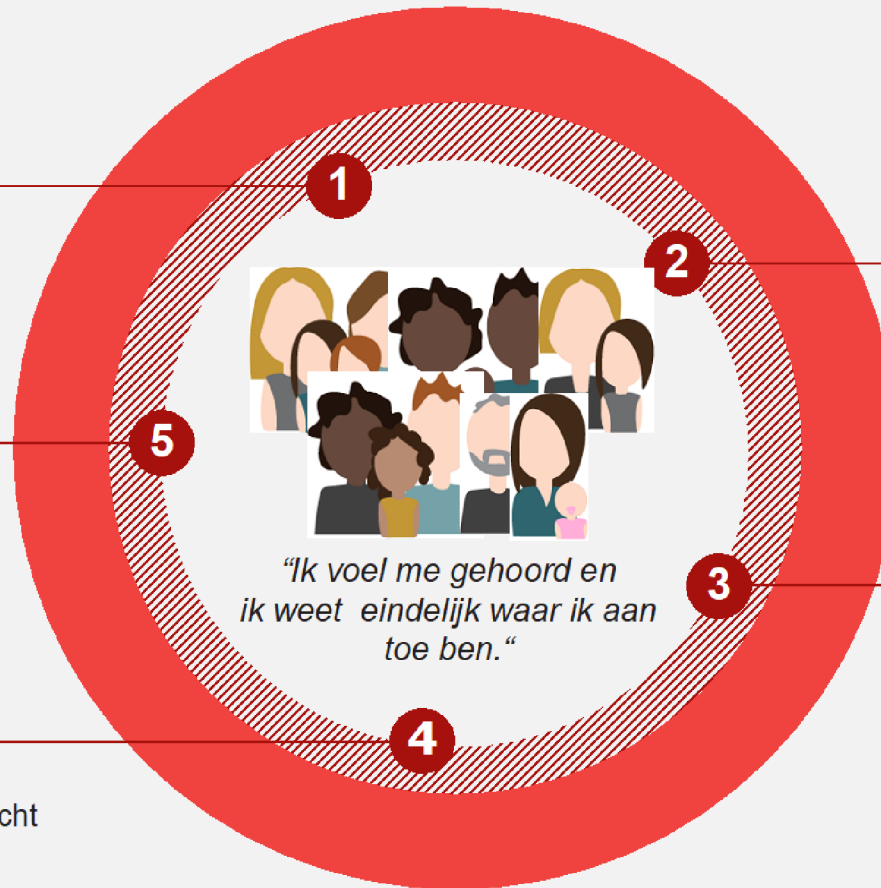
Het bewustzijn dat er een burger zoals jij achter een dossier- en casusnummer zit

## Kwaliteit voorop

Kwaliteit en zorgvuldigheid gaan boven snelheid

## Rechtmatig

Continu handelen binnen de geldende wet- en regelgeving en beleidskaders, gericht op het doel van herstel



## Toegankelijk

De burger weet hoe, waar en wanneer hij effectief met vragen terecht kan en wordt proactief benaderd

## Tijdig

Dossiers en casussen worden afgehandeld binnen de gestelde tijdlijnen

# UHT richt zich primair op herstel in individuele casussen o.b.v. de beleidsmatige vertaling door de crisisorganisatie

## Scope Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Het uitvoeren van de hersteloperatie door *individuele* casusbehandeling:

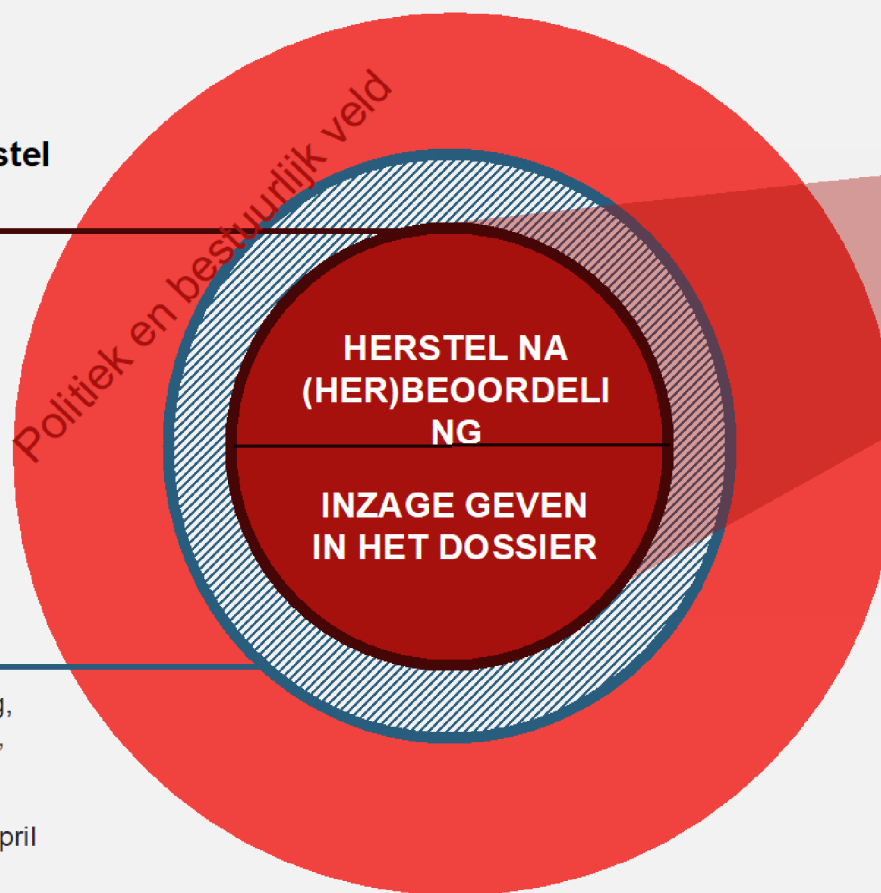
- Herstel na (her)beoordeling
- Inzage geven in het dossier

| Doelgroep                   | Doel                        |
|-----------------------------|-----------------------------|
| Herstel na (her)beoordeling | Herstel na (her)beoordeling |
| Inzage geven in het dossier | Inzage geven in het dossier |

## Crisisorganisatie: Strategisch Crisisteam & Crisisbureau

Beleidsmatige vertaling van wet- en regelgeving, politieke toezeggingen en bestuurlijke besluiten, zoals, maar niet uitputtend:

- Eindrapport van Commissie Donner
- Kabinetsreactie van 13 maart en SO maart/april



## De doelgroepen voor herstel

- CAF-11 vergelijkbaar
- Hardheid van het stelsel
- Opzet/grove schuld

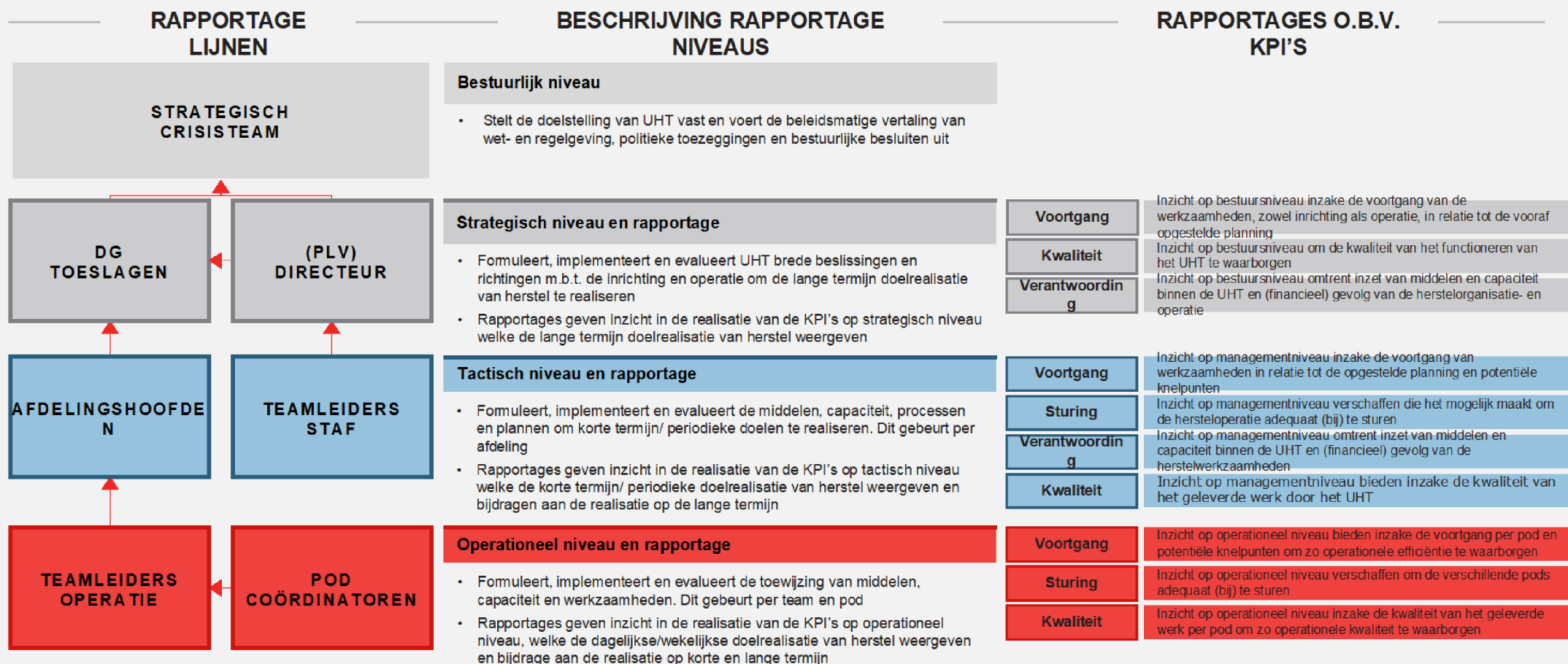
## Werkzaamheden buiten de scope van UHT

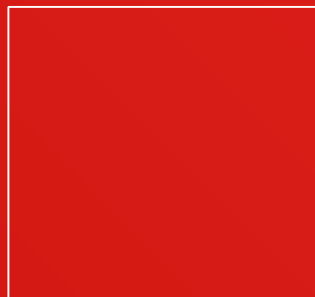
Andere activiteiten dan die voortvloeien uit de beleidsmatige vertaling door de Crisisorganisatie, zoals, maar niet uitputtend:



- Organisatie en uitvoering van ouderbijeenkomsten
- Crisiscommunicatie (niet zijnde individuele communicatie)

# UHT rapportagelijnen lopen langs 4 rapportageniveaus met strategische, tactische en operationele rapportages o.b.v. KPI's





## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

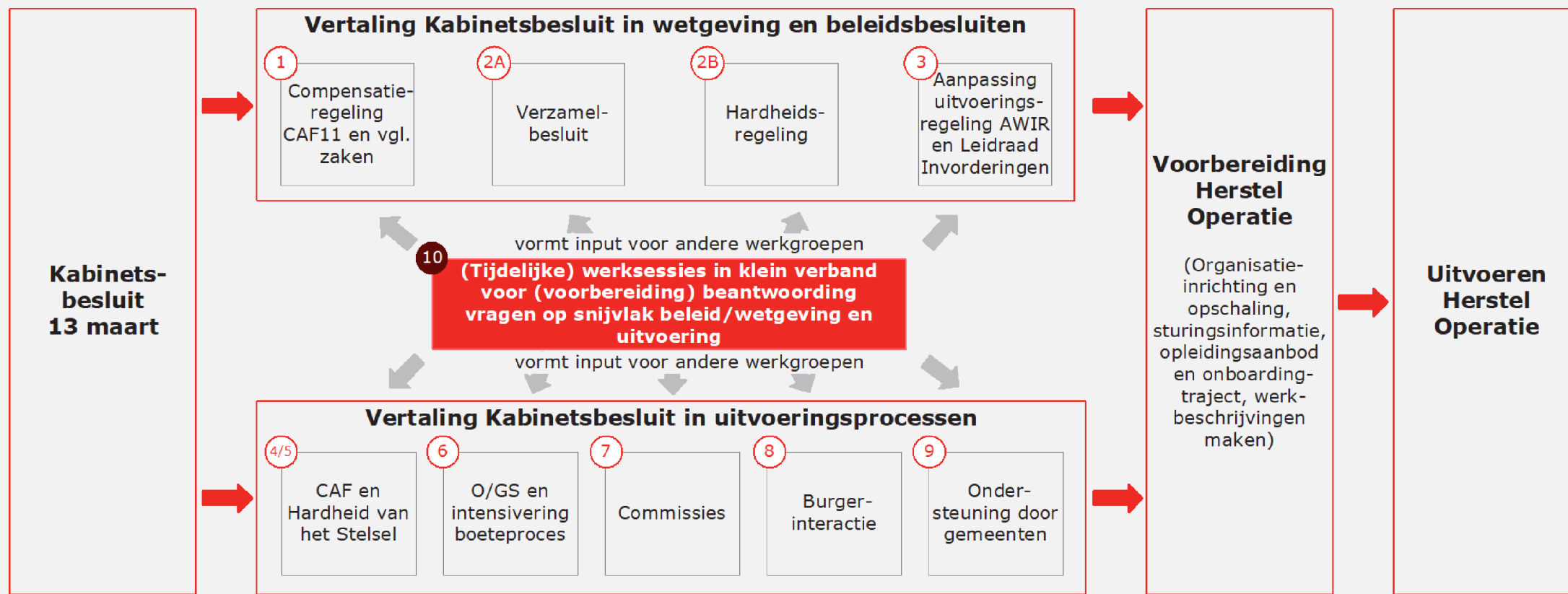
## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

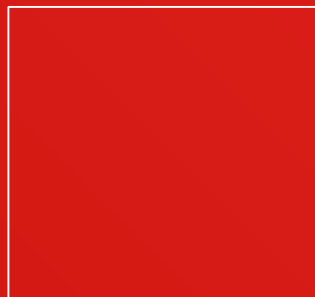
- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Cluster 10 ingericht om vragen te beantwoorden op snijvlak beleid/wetgeving en uitvoering



# Cluster 10 buigt zich over de volgende vragen

| Openstaande vragen                                                                                                                              | Al uitgewerkt?                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>1 Welke doelgroepen komen in aanmerking voor de regeling?</b>                                                                                |                                       |
| 1.1 Hardheid: Beperken we regeling alleen tot KOT of ook andere Toeslagen?                                                                      |                                       |
| 1.2 Hardheid: Hoe gaan we om met andere 'bijzondere omstandigheden' waarmee burgers zich melden voor herstel?                                   | Ja, voorstel ligt voor in SCT van 2/4 |
| 1.3 Hardheid: Is het wenselijk een hardheidsclausule op te nemen voor de hoogte van €1.500?                                                     | Ja, voorstel ligt voor in SCT van 2/4 |
| <b>2 Hoe bereiken we deze doelgroepen en hoe laten we zich melden?</b>                                                                          |                                       |
| 2.1 Welke kanalenstrategie willen we hanteren om aan te sporen zich te melden?                                                                  |                                       |
| 2.2 Waar kunnen burgers zich melden?                                                                                                            |                                       |
| 2.3 Hoe specifiek vragen we burgers te zijn voor welke vorm van herstel en welke jaren ze in aanmerking denken te komen?                        |                                       |
| <b>3 Hoe prioriteren (triëren) we de meldingen die binnen komen van burgers?</b>                                                                |                                       |
| 3.1 Is er een prioritering mogelijk en wenselijk tussen de verschillende doelgroepen (CAF, Hardheid en O/GS)?                                   |                                       |
| 3.2 Hoe prioriteren (triëren) we de meldingen die binnen komen van burgers?                                                                     |                                       |
| <b>4 Hoe beoordelen we of een burger in aanmerking komt voor herstel?</b>                                                                       |                                       |
| 4.1 Bij wie ligt de bewijslast? Toeslagen (eventueel samen met andere instanties) of burger?                                                    |                                       |
| 4.2 Welke bewijslast is er nodig (wanneer vinden we iets voldoende aannemelijk)?                                                                |                                       |
| 4.3 Welke rol krijgen commissies bij de beoordeling?                                                                                            | Ja, voorstel ligt voor in SCT van 2/4 |
| <b>5 Hoe bepalen we de hoogte van herstel?</b>                                                                                                  |                                       |
| 5.1 Hoe bepalen we voor welke matiging een burger in aanmerking komt?                                                                           |                                       |
| 5.2 Is het wenselijk om een forfaitaire compensatie i.p.v. een individueel vastgesteld bedrag aan te bieden? Voor welke specifieke doelgroepen? |                                       |



## Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

## Ter bespreking

1. Concept Verzamelbesluit Toeslagen
2. Concept maatregelen die meelopen met Belastingplan voor wegen op de hand
3. Discussiepunten mbt O/GS: categorisatie, meerdere terugvorderingen, betalingsregeling
4. Gemeenten: concept samenwerkingsmodel en update tijdslijn
5. Plan van aanpak voor onderzoek naar verloren stukken

## Ter informatie

- A. Procesplaat uitvoering CAF-11-vergelijkbaar en Hardheid
- B. Opgestelde burger- en medewerkerpersona's
- C. Status update inrichting herstelorganisatie
- D. Inrichting additioneel cluster mbt uitwerken beleid Hardheid en CAF
- E. Pakket toeslagen en doenvermogen

# Pakket toeslagen en doenvermogen - aanpak betrekking van stakeholders

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Context  | <p>In een nota van 4 maart<sup>1</sup> bent u geïnformeerd over het feit dat er voor de voorbereiding van de wettelijke maatregelen op toeslagengebied bij het Belastingplan 2021 te weinig tijd is voor een internetconsultatie. U heeft ermee ingestemd stakeholders gericht te benaderen en daarbij ook het doenvermogen aan de orde te stellen. Doel van de gesprekken is om meer inzicht te krijgen in het doenvermogen en het draagvlak en de kwaliteit van wetgeving te vergroten. Door de huidige crisis is de aanpak bescheidener dan oorspronkelijk gewenst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Aanpak   | <p>Telefonisch contact leggen en stakeholders vragen of ze bereid zijn om input te leveren op de voorgenomen maatregelen mede met het oog op de vraag of de aanpak doenbaar is voor burgers. De focus ligt mede op dat onderdeel om de reden dat de huidige knelpunten bij toeslagen te maken hebben met een groot beslag op het soms beperkte doenvermogen van burgers, zo moeten zij vaak zelf in actie komen. Ook heeft de staatssecretaris voor Fiscaliteit en Belastingdienst de Eerste Kamer gemeld in het pakket belastingplan 2021 aandacht aan doenvermogen te besteden.</p> <p><b>Stakeholders:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nationale Ombudsman en Kinderombudsman</li> <li>- VNG,  sociaal domein</li> <li>- Boink</li> <li>- juridisch loket</li> </ul> <p>Oorspronkelijk was het plan de benadering van stakeholders breed op te zetten bijvoorbeeld via werktafels en cliëntenpanels. Gelet op de maatregelen in het kader van het Covid-19 virus is dit niet realistisch en beperken we ons tot een achttal videogesprekken.</p> <p><b>Bestuurscollege adviesraad:</b> de raad moet worden naar hoe dit gremium ingesteld wordt. Er wordt onderzocht op welke wijze zij input kunnen leveren.</p> <p><b>Ouder/kindpanel:</b> dit gremium is naar verwachting in mei 2020 ingesteld. Het pakket aan maatregelen zal t.z.t. alsnog voorgelegd worden aan het panel.</p> |
| Planning | <p>Serie gesprekken op korte termijn, rapportage aan u beiden en aanbevelingen hoe om te gaan met de input tweede helft april</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



Toeslagen  
*Belastingdienst*