

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

7 januari 2021

Agenda SCT 7 januari 2021

*	Agendapunten:	Toegelicht door:	Opmerkingen:
1.	Mededelingen		
2.	Ter besluitvorming		
A.	Beslisnotitie schulden en herstel - NAZENDING		
3.	Ter bespreking		
A.	Stand van zaken uitvoering: - Rapportage/planning UHT		
B.	Stand van zaken planning Beleid en Uitvoering Herstel 1. Catshuisregeling (30k-regeling) – stand van zaken - NAZENDING 2. Project vernietigde dossiers 3. Herijking planning Beleid en Uitvoering ihkv Catshuisregeling		
C.	Stand van zaken communicatie - Aanpak ouderwebinar 19 januari - Communicatieplanning - Omgevingsanalyse - Factsheet		
4.	Ter informatie		
A.	Notulen ouderpanelbijeenkomst 16 December 2020		

1. MEDEDELINGEN

2. TER BESLUITVORMING

NAZENDING

A. Beslisnotitie schulden en herstel

3. TER BESPREKING

A. Stand van zaken uitvoering:

- Rapportage/planning UHT



UHT-behandelrapportage

Wekelijks statusrapport UHT | **SCT-versie**

Week 53 | Concept | Aanboden op 6 januari 2021



Inhoudsopgave

1

Dashboard: input voor communicatie - pagina 3

2

Oudergesprekken – pagina 4

3

Verwerkte terugbelverzoeken – pagina 5



Dashboard: input voor communicatie | Deze gegevens kunnen gebruikt worden voor de website en Twitter

Populaties	Totaal
Ouders die zich gemeld hebben; geregistreerde ouders	12.330
Ouders met een Persoonlijke Zaakbehandelaar	2.519
Aantal uitbetaalde noodvoorziening en een eerste betaling	416
Uitbetalingen o.b.v. een voorlopige beschikking	833



Status- & Voortgangsdashboard | Oudergesprekken

Oudergesprekken: totaal aantal ouders behandeld per processtap

		In voorbereiding voor gesprek: 133 (-4)				Afgeronde gesprekken: 193 (+8)		
	Ouders die geen interesse meer hebben	Ouders waarvan woonplaats onbekend is	Ouders die later zijn toegevoegd	Gesprekken waarvoor potentiële locatie geïdentificeerd is	Gesprekken zijn ingepland	Gesprekken hebben plaatsgevonden via WebEx	Gesprekken hebben plaatsgevonden op locatie	Totaal
Aantal ouders	27 (+0)	29 (-)	27 (+3)	70 (+0)	7 (-7)	27 (-)	166 (+8)	353 (+4)
Percentage ouders van het totaal	7,6%	8,2%	7,6%	19,8%	2%	7,6%	47%	-

Interpretatie:

- Op dit moment zijn er **353 (+4) ouders** die zich hebben aangemeld voor een gesprek.
- 193 ouders** (of 54,7%) hebben inmiddels een gesprek gehad, zij het in persoon of via WebEx.
 - Locaties waar gesprekken al hebben plaatsgevonden: Eindhoven, Almere, Breda, Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Enschede, Capelle a/d IJssel, Utrecht, Den Haag, Venlo en Heerlen.
 - Locaties waar gesprekken gepland zijn in december: Utrecht.
- Van **29 ouders** (of 8,2%) is de woonplaats op dit moment nog onbekend. Er is twee keer contact gezocht met deze ouders via e-mail om hun woonplaats te achterhalen.
- Ouders die later aan de lijst zijn toegevoegd voor een gesprek worden pas uitgenodigd voor een locatie als er geen ouders meer voor hen op de lijst staan. Mocht er plek zijn, dan krijgen deze ouders op het moment van inplannen een andere categorie (bijv. "gesprekken staan ingepland"). Hierdoor fluctueert het aantal 'Ouders die later zijn toegevoegd'.



Status- & Voortgangsdashboard | Verwerkte terugbelverzoeken

Populaties	5 januari	Totaal
Aantal ouders die zich online aangemeld hebben	109	3.229
Aantal terugbelverzoeken die zijn verwerkt door de serviceteams	233	434
Aantal online aanmeldingen die nog verwerkt moet worden	2.688*	2.795

** Aantal gemeten tot de populatie op 4 januari (3120 cases)*

3. TER BESPREKING

B1. Catshuisregeling (30k-regeling)

NAZENDING

B2. Project vernietigde dossiers

B3. Herijking planning Beleid en Uitvoering ihkv

Catshuisregeling – onderwerpen herstelbeleid

3. TER BESPREKING

B1. Catshuisregeling (30k-regeling)

B2. Project vernietigde dossiers

B3. Herijking planning Beleid en Uitvoering ihkv

Catshuisregeling – onderwerpen herstelbeleid

B2. Project Vernietigde dossiers: Reconstructie voortijdig vernietigde beroepsdossiers Toeslagen

Aanleiding

Abusievelijk zijn 9000 beroepsdossiers Toeslagen voortijdig vernietigd. Hier bent u eerder over geïnformeerd. Toeslagen kan de 9000 voortijdig vernietigde beroepsdossiers niet meer volledig reconstrueren vanuit de eigen systemen. Daarom is de Raad voor de rechtspraak (hierna 'de Raad') met de brief van [] Toeslagen d.d. 14 september 2020 benaderd met het verzoek te helpen bij het reconstrueren hiervan. De Raad heeft te kennen gegeven hier medewerking aan te willen verlenen door te bemiddelen richting de rechtbanken waar de beroepsdossiers Toeslagen worden opgeslagen. Volgende stap is om de rechtbanken door tussenkomst van de Raad te vragen om de voortijdig vernietigde beroepsdossiers op te zoeken en aan ons te doen toekomen. Hierbij doen zich een aantal vraagstukken voor waar u, alvorens de volgende stap met de Raad te maken, gevraagd wordt een besluit op te nemen.

Financiële consequenties

Aan het reproduceren van de dossiers door de rechtbanken zijn kosten verbonden. Hiertoe zal een kostenopgave worden opgevraagd bij de Raad. De kosten voor het reproduceren van alle 9000 dossiers worden grof geraamd op €5mln. De kosten voor het opvragen van de dossiers van de 300 mogelijk gedupeerden worden grofweg geraamd op €150.000. Mocht u het noodzakelijk achten om toch alle 9.000 dossiers op te vragen zal nog voor de Voorjaarsnota tot een afspraak moeten worden gekomen met de Raad voor de Rechtspraak en zal over de dekking het gesprek met de [] FEZ moeten worden aangegaan. De begroting van het DG Toeslagen voorziet niet in de dekking van deze kosten. *NB: Er is nu geen dekking binnen budget, noch voor 150k noch voor 5 mln*

Beslispunten

Wij vragen uw akkoord om:

1. Te beginnen met het opvragen van de beroepsdossiers van circa 300 ouders die bekend zijn als mogelijk gedupeerde;
2. Afspraken met de Raad te maken over het kunnen aanvullen van deze populatie mochten zich nieuwe gedupeerden bij UHT melden of mocht de compensatie worden uitgebreid;
3. De Raad via een brief te verzoeken de rechtbanken te verzoeken de komende periode geen beroepsdossiers Toeslagen te vernietigen;
4. Alle 300 ouders die bekend zijn als mogelijke gedupeerde te bellen over de vernietiging en onze inspanningen deze alsnog te verkrijgen en te informeren over de wijze waarop hier in het herstel mee om zal worden gegaan. Conform toezegging in de derde en vierde voortgangsrapportage KOT worden alle overige burgers waarvan de dossiers vernietigd zijn geïnformeerd middels een brief. Hierin worden zij tevens gewezen op de mogelijkheid zich aan te melden voor herbeoordeling in het kader van de hersteloperatie ;
5. Contact opnemen met de Raad van State om ook de hoger beroepsdossiers bij de RvS veilig te stellen voor zover nog aanwezig. De Raad van State valt niet onder de Raad voor de Rechtspraak.
 - *Indien akkoord met de 300 dossiers dan meenemen in VJN-raming*
 - *Indien de wens bestaat om 9000 dossiers op te halen: dit laten terugkomen op SCT agenda, het vergt een apart besluit. Noodzakelijkheid hiervan moet nader worden uitgewerkt.*

3. TER BESPREKING

B1. Catshuisregeling

B2. Project vernietigde dossiers

B3. Herijking planning Beleid en Uitvoering ihkv

Catshuisregeling – onderwerpen herstelbeleid

B3. Onderwerpen Herstelbeleid (I/II)

Categorie	Onderwerp	Prioriteit afronding	Trekker	<i>Nieuw Afgerond</i>
Uitbreiding herstel	30.000 regeling	Acuut		
	Uitbreiden compensatie met hardheid	Acuut		
	Compensatie voor kinderen	In januari		
	Ontwikkelen niet-KOT beoordelingskaders	Na januari		
	Aanpak t.a.v. AP rapport	Afgerond		
Finaliseren bestaande regelingen	CWS immateriële schadevergoeding	In januari		
	CWS vergoeding voor ex-partners en kinderen	In januari		
	Finaliseren regelingen en besluiten commissies en panels	In januari		
	Wegnemen uitstralingseffect O/GS label incl. getuigenschrift	In januari		
	Formeel excuses/ getuigenschrift na afronding herstel	In januari		
	Aanpak juridische bijstand voor ouders	In januari		
	Vergrijpboetes	Na januari		
	Uitwerken vangnetbepaling	On hold		
	Onderzoeken aangepaste structurele wachtgeldregeling	On hold		
	Bepalen aanpak bij snel herstel (in verleden) fouten Toeslagen	On hold	n.t.b.	
Schulden	Samenloop schulden & herstelbetaling	In januari		
	Bepalen aanpak bij beslag onder ontvanger	In januari		
	Inventariseren schulden voor CWS	Na januari	n.t.b.	
	Rode/blauwe schulden	Afgerond		

Noot: Parlementaire processen en lopende zaken (e.g. stakeholdermanagement en casuïstiek) niet meer opgenomen in deze planning

B3.Onderwerpen Herstelbeleid (II/II)

*Nieuw
Afgerond*

Categorie	Onderwerp	Prioriteit afronding	Trekker
Begrip en bereik populatie	Informatie-uitwisseling gemeenten	Acuut	
	In kaart brengen niet-KOT populatie	In januari	n.t.b.
	Bereiken gediscrimineerde ouders (n.a.v. motie)	In januari	n.t.b.
	Samenloop FSV en herstel OGS populatie	Na januari Afgerond	
Problemen bij uitbetalingen	Banken bevroren rekening bij grote uitbetalingen	In januari	n.t.b.
Onderzoeken en externe ondersteuning	Samenwerking College voor de Rechten vd Mens	Financiering acuut	n.t.b.
	Periodieke doorlichting UHT	Na januari	
	Onderzoek inspectie erfgoed (incl. vernietigde dossiers)	Na januari	
	Onderzoek ARK naar UHT en SCT	n.t.b.	n.t.b.
	Onderzoek integriteitsonderzoek (KPMG)	In januari	
	Onderzoek ADR naar OGS	n.t.b.	
	Onderzoek NO naar klachtenproces	Afgerond	
	Onderzoek verloren documenten	Afgerond	

Noot: Parlementaire processen en lopende zaken (e.g. stakeholdermanagement en casuïstiek) niet meer opgenomen in deze planning

Zie bijlagen 1 en 2 bij punt 3C voor de
omgevingsanalyse en factsheet

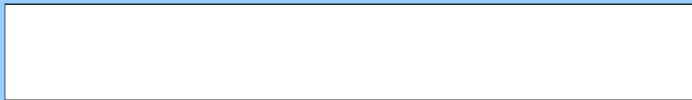
3. TER BESPREKING

C. Stand van zaken communicatie

Incl. Communicatieaanpak ouderwebinar 19 januari

Communicatie-aanpak Ouderwebinar 19 januari 2021

Herstel Kinderopvangtoeslag



Versie 31 december 2020

Achtergrond

- Op 19 januari 2021 vindt een ouderwebinar plaats over herstel KOT
- Primaire doel ouderwebinar: toelichten Catshuisregeling aan ouders
- Secundaire doelgroep webinar: stakeholders en media
- In deze communicatie-aanpak staan voorstellen beschreven over:
 - Uitgangspunten
 - Te beantwoorden hoofdvragen tijdens ouderwebinar
 - Programma (inclusief sprekers)
 - Inzet communicatiemiddelen en kanalen (promotie webinar)
 - Randvoorwaarden
 - Gevraagd besluit
 - Vervolgacties

Datum & locatie

Datum: dinsdag 19 januari 2021

Tijdstip: van 20.00 tot 21.30 uur

Locatie: studio Crowdale in Amsterdam

N.B. het webinar voor de interne organisatie UHT vindt ook op deze datum plaats in de middag, in dezelfde studio

Uitgangspunten

- Afgelopen maanden stond de communicatie in het teken van Integraal beoordelen ouders, ouders in acute nood helpen, Herstelorganisatie opbouwen en uitkering € 750 voor het wachten
- Shift in focus communicatie van integrale behandeling naar inrichting en uitvoering Catshuisregeling
- We bieden ouders de mogelijkheid vooraf hun vragen in te dienen ([formulier website](#))
- We nemen de veelgestelde vragen (via PZB'ers, Serviceteam en webcare) van ouders als uitgangspunt bij het opstellen van het definitieve programma (**zie volgende sheet**)
- We gebruiken terminologie die ouders begrijpen en die aansluit bij hun informatiebehoefte

Doel: zo goed mogelijk aansluiten bij de informatiebehoefte en verwachtingen van ouders

Hoofdvragen uitwerking Catshuisregeling

(zie communicatieaanpak Catshuisregeling)

1. Wie hebben recht op Catshuisregeling?
2. Hoe kunnen ouders zich hiervoor aanmelden c.q. hoe weten zij of zij zijn aangemeld?
3. Wanneer krijgt wie geld?
4. Wat zijn de afspraken met de 'schuldenbranche' over schuldeisers? Inclusief de Belastingdienst als schuldeiser.
5. Wat gebeurt er met de ouders die meer dan €30.000 schade hebben?



Uitleg Catshuisregeling

- **Waarom Catshuisregeling?**
door staatssecretaris
- **Antwoorden op meest gestelde vragen van ouders**
door staatssecretaris,
 (beleid) en
 (uitvoering regeling)
- **Planning; wanneer zijn ouders aan de beurt?**
door
- **Uitnodiging volgend webinar voor ouders in februari**
door staatssecretaris

Voorstel sprekers

Gezien het programma en de inhoud adviseren wij de werkgroepstrekkers als sprekers tijdens dit webinar in studio:

- Staatssecretaris van Huffelen

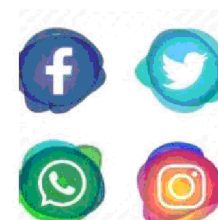
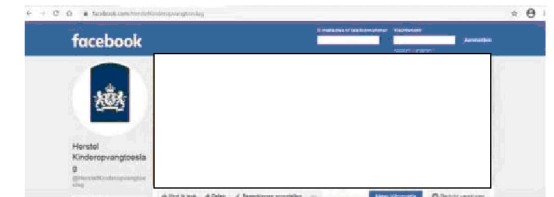
-

-

-

Promotie webinar

- Eigen online kanalen
 - Website toeslagen.nl/herstel (dec & jan)
 - Social media (Facebook en Twitter Herstel Kinderopvangtoeslag) (dec & jan)
- Via eigen medewerkers
 - PZB en serviceteam in hun contacten met ouders (dec & jan)
- Kanalen online en offline stake-holders (dec & jan)



Randvoorwaarden

- Vaststellen webinarteam (leden vanuit communicatieteam BD en MinFin)
- Moderatoren tijdens webinar (communicatieteam BD,
 en)
- Verwerking vooraf (tot en met 11 januari) ingediende vragen door Issuemakers B.V. en analyse van meest gestelde vragen
- Sprekers beschikbaar voor eerste briefingmoment op 12 januari
- Gevalideerde content (zie communicatieaanpak Catshuisregeling) uiterlijk 15 januari t.b.v. speakersnotes
- Sprekers beschikbaar op 18 januari voor laatste voorbereiding/briefing

Gevraagd besluit:

- Akkoord op uitgangspunten
- Akkoord op programma, sprekers en rolverdeling
- Akkoord op promotie webinar:
Uitgangspunt ouders online uitnodigen via verschillende kanalen (eigen en van stakeholders) (geen uitnodiging per brief versturen)
- Akkoord op randvoorwaarden
- Akkoord op vervolgacties

Vervolgacties

- We plannen een volgend ouderwebinar in februari
- Doel: ingaan op de verschillende onderdelen van herstel commissies, wat kunnen gemeenten betekenen, waarvoor kan ouder terecht bij SHN, juridische bijstand, Nationale Ombudsman
- Bij het opstellen van het programma betrekken we het Ouderpanel

Communicatiekalender 5 januari 2021

Samengesteld door:
Communicatieteam toeslagen herstel
Ouderinteractie UHT
Com Fin



Communicatieplanning – eerste helft januari 2021



ouders

- Alle groepen
- CAF-11
- Vergelijkbaar
- Hardheid
- O/GS
- dossiers opvragers



intern

	4 – 8 januari	11 - 15 januari
ouders	• Facebookpost Uitleg vergoeding Catshuisregeling en ouderwebinar (4 jan) • Facebookpost Uitleg meer duidelijkheid over Catshuisregeling op 19 januari en oproep indienen vragen voor ouderwebinar (6 jan) • Facebookpost Oproep aanmelding herstel kinderopvangtoeslag (8 jan)	• Facebookpost 1 • Facebookpost 2 • Facebookpost 3 • Animatie 4 en 5 op website • Pagina website mbt bedenktijd tussen voorlopige en definitieve compensatiebeschikking • Communicatie over afronding 750 euro • Voorbereiding brieven Catshuisregeling (matdatum 31 jan)
intern	• Nieuwsbrief UHT (4 jan) • Webex update MT (6 jan) • Factsheet communicatie-activiteiten (4 jan) • UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie, 5 en 7 jan)	• Nieuwsbrief UHT (11 jan) • Webex update MT (13 jan) • Factsheet communicatie-activiteiten (11 jan) • UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie, 12 en 14 jan)

Groen: nieuw in de kalender



Communicatieplanning – eerste helft januari 2021



politiek
en
media



stakeholders

4 - 8 januari	11 – 15 januari
• Wekelijkse blog stas , onderwerp “Schuld” + Kwalitatieve tweet stas (7 jan) • Kwantitatieve tweet stas (7 jan)	• Kwalitatieve tweet stas (11 jan) • Kwantitatieve tweet stas (13 jan)

Groen: nieuw in de kalender



ouders

Communicatieplanning – januari/februari

Actie	Ouders	
Samenvatting dossier of zoekacties (op individuele basis)	Dossieropvragers	Brief
- Besluit CIE Werkelijke Schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding - Uitspraak op bezwaar op advies BAC - Brief CIE Werkelijke Schade ouders die alsnog een verzoek willen indienen hogere schadevergoeding - Informatie over CIE Werkelijke Schade nog niet geïnformeerde ouders - Nabetaling rente brief voor 108 ouders die beschikking hebben ontvangen en nabetaling van rente krijgen - Communicatie over pilot videobellen	CAF-11	Brief Brief Brief Brief
Opnieuw informeren rest van de doelgroep CAF NV (die niet correcte brief heeft gehad (ntb hoe)	Vergelijkbaar Caf-11	Brief
Nb - Herinnering om gegevens aan te leveren	O/GS	Brief/kaartje/tel
- Brief zelfmelders (voortgang) - let op! Dit vervalt als we n.a.v. het AO de hele doelgroep opnieuw informeren - Ouderwebinar (19 jan) - Twitter account Herstel (jan) - Communicatie over klanttevredenheidsonderzoek (jan) - Voorbeeldbrieven op website - Narratief voor Stas, herijking (eind jan) - Ansichtkaart voor ouders die nog niet hebben gereageerd - Infographic over mensen waar ouders direct mee te maken krijgen - Pagina Betalingsregeling op website - App voor Catshuisregeling (ntb, in relatie tot ouderwebinar 19 jan) - Vergoeding juridische bijstand (eind jan/begin febr) - Getuigschrift geen fraudeur (eind jan)	Alle groepen en acute ouders	Brief Brief

Groen: nieuw in de kalender



Politiek en
media



Stakeholders



Intern

Communicatieplanning – januari/februari

Actie		
• Onderzoek externe partij in overleg met de ADR en Docdirect naar verloren stukken (loopt) • Traject OM onderzoek ambtsmisdriven (loopt) • VGR (1 feb)		
• Communicatie uitrol naar 355 gemeenten (samenwerking Belastingdienst – gemeenten) • Webinar stakeholders 5^e VGR (1 febr)		
• Video werkwijze UHT om integraal te beoordelen (januari) • Plan van aanpak ontvlechting Belastingdienst • Interne onderzoeken naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet (datum ntb) • Onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen (datum ntb) • Onderzoek naar de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen (datum ntb) • Interview met ouder		

Groen: nieuw in de kalender

Zie bijlage bij punt
4A voor de notulen

4. TER INFORMATIE

A. Notulen ouderpanelbijeenkomst 16 December 2020



Toeslagen
Belastingdienst

