Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

14 mei

Ter info – oorspronkelijke agendering SCT 14 mei

Cluster #/Verantwoordelijke	Onderwerp
6. Uitvoeringsproces O/GS	✓ OGS: Pro-actief attenderen, planning en boeteproces
8. Burgerinteractie	✓ Burgerinteractie: Interactie catalogus (loketten) en update burgerreis OGS en integrale burgerflow X Borging continuïteit van de kwaliteit van zaakbehandelaars
9. Ondersteuning door Gemeenten	✓ OdG: Resultaten pilot en Bestuurlijk overleg 19 mei
10. Uitwerken beleid Hardheid en CAF	✓ Voorstel inrichting proefperiode ✓ Voorstel inrichting proces rondom vangnetbepaling ✓ Beoordelingskaders Hardheid
Crisiscommunicatie	✓ Acties m.b.t. proactieve communicatie
Crisisbureau	✓ Plan van aanpak verloren stukken
UHT	✓ Planning dossier opvragers
DGFZ	✓ Overzicht maatregelen, wetsvoorstellen en besluiten toeslagen
UHB	✓ Proces rondom voorbereiding nota overleg 19 mei
Additioneel geagendeerd	
1. Compensatieregeling CAF-11/vergelijkbaar	✓ Beslispunt m.b.t. Compensatieregeling CAF-11
DGFZ	✓ Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020
Crisisbureau	✓ Planning en agendering ouderpanel
BOA	✓ Terugkoppeling bestuurlijke adviesraad

Memo wordt nu gemaakt; deze moet eerste afgestemd worden met MT UHT. De memo wordt vervolgens besproken in het SCT van 20 mei

Toeslagen
Belastingdienst

Agenda

Ter bespreking

1. Beslispunt m.b.t. Compensatieregeling CAF-11
2. OGS: Pro-actief attenderen, planning en boeteproces
3. Burgerinteractie: Interactie catalogus (loketten) en update burgerreis OGS en integrale burgerflow
4. Voorstel inrichting proefperiode
5. Voorstel inrichting proces rondom vangnetbepaling
6. Beoordelingskaders Hardheid
7. Acties m.b.t. proactieve communicatie
8. Planning dossier opvragers
9. OdG: Resultaten pilot en Bestuurlijk overleg 19 mei
10. Planning en agendering ouderpanel
11. Plan van aanpak verloren stukken
12. Terugkoppeling bestuurlijke adviesraad
13. Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020

Ter informatie

A. Overzicht maatregelen, wetsvoorstellen en besluiten toeslagen
B. Proces rondom voorbereiding nota overleg 19 mei

1911019 01641

Toeslagen
Belastingdienst

1. Beslispunt m.b.t. Compensatieregeling CAF-11

1911019 01641

Ter bespreking | Reikwijdte compensatie-regeling CAF-11

Context en voorstel

- Ten minste vijf CAF-zaken die door de AUT2 worden genoemd als waarschijnlijk of mogelijk vergelijkbaar met CAF11, hebben niet alleen betrekking op de kinderopvangtoeslag. In één CAF-zaak (CAF Swierigheid) is zelfs in het geheel geen sprake van kinderopvangtoeslag.
- Het conceptbeleidsbesluit Compensatieregeling CAF11 en vergelijkbare (CAF-)zaken (hierna: compensatieregeling) is toegeschreven op de kinderopvangtoeslag. Dit betekent dat voor zover geen sprake is van kinderopvangtoeslag, geen recht op compensatie bestaat o.g.v. de huidige voorgestelde compensatieregeling. Dit geldt ook voor de huidige vormgeving van de andere herstelregelingen, zoals de herzieningsmogelijkheid voor hardheden in het stelsel en de wettelijke regelingen, zoals de Fiscale Verzamelwet 2021 en in het spoedwetsvoorstel Hardheidsaanpassing Awir.
- Met een uitbreiding van de compensatie expliciteren we dat ook buiten de kinderopvangtoeslag institutioneel vooringenomen is gehandeld door de Belastingdienst/Toeslagen. Dit was impliciet al op te maken uit eerdere kamerbrieven en het rapport van AUT 2. Het betekent een verbreding van de hersteloperatie die tot vragen en mogelijk aanzuigende werking kan leiden.
- Het is op dit moment niet mogelijk te schatten wat de gevolgen van een dergelijke uitbreiding en/of aanzuigende werking zijn voor de uitvoerings- en compensatielast van het Toeslagenherstel. Ten aanzien van de 5 genoemde CAF-zaken is budgettair al met de andere toeslagen rekening gehouden. Als mogelijk verdere uitbreiding aan de orde komt, is het nog niet duidelijk of dit budgettair inpasbaar is binnen de voor het herstel beschikbaar gestelde middelen.
- Hoewel veruit het grootste deel van de CAF-zaken en zelfmelders tot nu toe gericht zijn op de kinderopvangtoeslag, kan niet uitgesloten worden dat collectieve zaken over huur- of zorgtoeslag en kindgebonden budget alsnog naar voren worden gebracht.
- Uitbreiding van de compensatie vergt aanpassing van de compensatieregeling, de wettelijke delegatiebepaling voor compensatie (vooralsnog opgenomen in de Fiscale Verzamelwet 2021) en/of de vangnetbepaling (opgenomen in het spoedwetsvoorstel Hardheidsaanpassing Awir. Omdat in de kabinetsreactie de uitkomsten van de AUT2 worden omarmd, ligt compensatie in welke vorm dan ook in de rede.
- Voor een wijziging van deze regelingen is –vanwege de principiële uitbreiding tot andere toeslagen –afstemming met BZK, VWS en SZW (ook op politiek niveau) vereist. Het overleg met deze beleidsdepartementen loopt momenteel.

Vervolg op volgende pagina

Ter bespreking | Reikwijdte compensatie-regeling CAF-11

Context en voorstel

- Daarnaast geldt specifiek voor de wettelijke delegatiebepaling voor compensatie dat de RvS expliciet geadviseerd heeft om de delegatiebepaling (die ten tijde van de adviesaanvraag niet was beperkt tot de kinderopvangtoeslag) te beperken tot de kinderopvangtoeslag. Naar aanleiding van dit advies is de bepaling beperkt tot de kinderopvangtoeslag en ingediend bij de Tweede Kamer. We passeren de RvS als de delegatiebepaling nu zonder nieuwe adviesaanvraag wordt uitgebreid tot de andere toeslagen.
- In het SCT is aangegeven dat het besluit compensatieregeling uiterlijk op 1 juni moet worden gepubliceerd om geen vertraging in de uitvoering te veroorzaken. Eind mei is de planning om de brieven naar de betreffende burgers te versturen.
- Het is met deze deadline niet mogelijk om de koninklijke route te bewandelen bij de aanpassing van de wetgeving, dus inclusief de benodigde afstemming en adviesaanvragen. Een optie is om het besluit compensatieregeling al wel uit te breiden, maar daarmee wordt de facto de RvS alsnog gepasseerd, omdat ze voor een voldongen feit wordt gesteld (er wordt dan immers al toegewerkt naar bredere compensatie)
- Advies: Om geen vertraging in de uitvoering op te lopen is ons advies om het besluit compensatieregeling nu te beperken tot de kinderopvangtoeslag en een alinea in het besluit op te nemen dat naar de vijf CAF-zaken m.b.t. de andere toeslagen nog nader wordt gekeken om tot een juiste oplossing te komen. Om tot tijdige uitbetaling te komen van alle zaken die voor compensatie in aanmerking komen, stellen we voor te streven naar een deadline van 1 augustus. Dezelfde boodschap kan worden opgenomen in de brief die bij indiening van het spoedwetsvoorstel naar de Tweede Kamer wordt gestuurd.

Gevraagd van SCT

Gaat het SCT akkoord met bovenstaand advies?

- NB I. Het alternatief is dat komende week geprobeerd wordt om er op ambtelijk niveau uit te komen met BZK, VWS en SZW; maar zelfs als deze afstemming zorgvuldig kan plaatsvinden is de termijn voor een zorgvuldige procedure richting de RvS te kort om de deadline van 1 juni te halen.
- NB II. Een en ander betekent ook dat de communicatie richting de ouders zorgvuldig moet worden gelopen, om te waarborgen dat geen onomkeerbare stappen worden gezet vóór de benodigde afstemming is afgerond. Dit zou betekenen dat de communicatie moet worden toegespitst op de kinderopvangtoeslag. Het is de bedoeling de brieven eind mei te versturen. Richting de ouders in de zaken met een breder bereik, waaronder specifiek de CAF-zaak Swierigheid kan gekozen worden voor aangepaste communicatie, dan wel uitstel van de communicatie tot een latere datum.

Toeslagen
Belastingdienst

2. OGS: Pro-actief attenderen, planning en boeteproces

1911019 01641

A

Punt A | Attenderen van OGS populatie

Context en voorstel

Vanuit het cluster OGS hebben we een casus analyse uitgezet waarbij persoonlijke behandelaars van 18 willekeurig geselecteerde burgers met bijhorende beschikkingen de data hebben verzameld. Voor ca. 50% van de gevallen kan worden achterhaald hoe de terugvordering is ontstaan, maar niet waar de kwalificatie OGS op is gebaseerd. Daarmee is het onmogelijk om die groep op te splitsen in hoeverre een claim op hardheid kansrijk kan worden geacht. Voor grofweg 30% geldt dat er niet is gereageerd of dat er informatie ontbreekt. Daar zou hardheid tussen kunnen zitten, maar dat is slechts na te gaan wanneer er aanvullende stukken worden aangeleverd, of actief gezocht wordt naar informatie buiten de Belastingdienst-systemen. Voor 20% is de KOT afgewezen op andere gronden. Enige uitgangspunt zijn de eerder uitgewerkte schattingen van hardheid bij de groepen die nihil gesteld zijn. Dat is grofweg 7% voor "nieuwe" jaren en een nog lager percentage voor de "oude" jaren. Het is aannemelijk dat de OGS groep niet boven dat percentage zou komen. N.a.v. deze analyse wil het OGS cluster het volgende **voorstel** voorleggen:

1. *Niet expliciet op hardheid stelsel attenderen, maar altijd de mogelijkheid tot zelfmelden geven:*
   - Beoordelen van OGS dossiers op hardheid stelsel aan de voorkant is niet mogelijk op basis van een 'quick scan'. Grondige beoordeling die hiervoor noodzakelijk is leidt tot uitstel van behandeling van de OGS posten: we kunnen dan in mei/juni geen persoonlijke betalingsregelingen aanbieden wat verdere negatieve beeldvorming rond voortgang herstel oproept.
   - Daarom willen we de OGS populatie aan de hand van het 'persoonlijke betalingsregeling aanbieden' proces aanschrijven. Burgers die geen andere traject binnen Toeslagen lopen worden als eerst aangeschreven. Bij overlap CAF/OGS en Hardheid/OGS (incl. inzage dossiers) wordt hierbij eerst de herbeoordeling afgewacht.
   - Tijdens de eerste belactie wordt goed naar de burger geluisterd en extra opgelet of deze burger in aanmerking komt voor herstel. Als in het gesprek blijkt dat de burger mogelijk in aanmerking komt voor herstel i.h.k.v. hardheid van het stelsel, zal de burger geadviseerd worden om een herstelverzoek in te dienen. Zo niet, blijft de burger het OGS 'persoonlijke betalingsregeling aanbieden' proces volgen. De kenmerken die op hardheid van het stelstel wijzen worden expliciet in het belscript opgenomen.
   - Op ieder moment van het 'persoonlijke betalingsregeling aanbieden' proces kan de burger een herzieningsverzoek indienen (via de beschikbare kanalen). In dit geval, worden alle invorderingen gepauzeerd en stroomt de burger door naar het 'hardheid van het stelsel' proces.
   - De mogelijkheid tot een bezwaar tegen de beschikking van de persoonlijke betalingsregeling wordt duidelijk in het telefonische contact en elke brief aangegeven.
   - Actief wijzen op herzieningsmogelijkheden schept ook een verwachting bij de burger. Burgers in OGS hebben reeds jaren te maken met een schuld. Door ze actief te wijzen op herzieningsmogelijkheden (waarbij dus de kans vrij klein is dat de vordering wordt aangepast) blijven ze nog minstens een aantal maanden in onzekerheid. Zo wil het OGS cluster de burger zo snel mogelijk helpen, zonder onnodige vertragingen.
   - Uitgangspunt van dit voorstel is dat de burger altijd de mogelijkheid heeft om zich zelf te melden. Informatie voor het zelfmelden zijn via de reguliere kanalen voor het herstel verschaft. Ook na het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling blijft beroep op hardheid stelsel open staan.
   - Eerste inschatting is dat dit voorstel geen effect heeft op de uitvoerings- en 'compensatie' last OGS

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met bovenstaand voorstel?

B

Punt B | Ouderpanel bettrekken incl. invloed op planning

Context en voorstel

Het SCT heeft verzocht om een ouderpanel proactief te betrekken bij het toetsen van de voorgestelde burgerinteracties en hetversimpelde TG304 formulier. Het OGS cluster ziet een toegevoegde waarde in het krijgen van feedback van de burgers. Echter was het begin april met het OGS cluster gecommuniceerd dat het nog een aantal weken zal duren voordat er überhaupt een ouderpanel is en staan er nog meer onderwerpen op hun agenda.

Het OGS cluster ziet twee mogelijkheden met betrekking tot het input krijgen van een ouderpanel en de originele planning, ouderpanel is nog niet operationeel, derhalve:

Komt de input van het ouderpanel later dan 20 mei. Dit brengt het risico met zich mee dat de originele planning niet gehaaldwordt. Hierbij voorzien we twee opties:

a) Het ouderpanel wordt niet ingezet om feedback te geven op de voorgestelde burgerinteracties en het versimpelde TG304 formulier. De originele planning kan gehaald worden.
b) Het ouderpanel wordt wel ingezet om feedback te geven. Het 'go live' moment wordt uitgesteld (*burgers krijgen de eerste brieven in de loop van juni*).

Gevraagd van SCT

Welke optie heeft de voorkeur van het SCT?

C

Punt C | Stand van zaken boeteproces

Context en voorstel

De staatssecretaris heeft aangegeven dat evidente gevallen waarin sprake is van misbruik of oneigenlijk gebruik van toeslagen voortaan in beginsel uitsluitend worden aangepakt via het opleggen van een (vergrijp)boete of strafrechtelijke vervolging. Daarbij heeft de staatssecretaris aangegeven dat zij hier in de toekomst meer capaciteit op in wil zetten. Door het cluster OGS is bezien welke stappen ondernomen moeten worden om tot een geborgde herstart en intensivering van het boeteproces te komen.

1. Op dit moment zijn de volgende punten opgekomen waarbij nader onderzoek en afstemming wenselijk wordt geacht:
   - Geconstateerd is dat de huidige behandelkaders verouderd zijn.
   - Geconstateerd is dat het kennisniveau van de medewerkers die betrokken zijn bij het boeteproces onvoldoende is. Er moet nog nader onderzocht worden hoe dit kennisniveau op peil gebracht kan worden.
   - Het opleggen, verwerken en archiveren van een boete wordt momenteel handmatig gedaan. Er wordt gewerkt aan de applicatie Toeslagen Sanctie Service die de digitale verwerking en oplegging van zowel verzuim- als vergrijpboeten mogelijk kan maken. Er moet nog nader onderzocht worden binnen welke termijn deze applicatie operationeel kan worden.
   - De ontwikkelingen in het boeteproces kunnen niet geheel los worden gezien van de invordering. Om disproportionele gevolgen enerzijds en misbruik en oneigenlijk gebruik van toeslagen anderzijds te voorkomen, wordt onderzocht welke mogelijkheden er zijn voor het invorderingstraject ten aanzien van bestuurlijke boeten nadat een persoonlijke betalingsregeling van 24 maanden is doorlopen. Dit zal later ter besluitvorming worden voorgelegd.

2. Het toekomstig boeteproces valt onder de processen binnen Belastingdienst/Toeslagen "regulier" en "intensivering". Het cluster OGS vindt het raadzaam om hen mee te nemen in het nadere onderzoek en afstemming. Daarbij kan overwogen worden de besluitvorming met betrekking tot het toekomstig proces binnen Belastingdienst/Toeslagen daar te beleggen.

Gevraagd van SCT

Gezien bovenstaande punten gaat u als SCT akkoord om besluitvorming omtrent intensivering boetebeleid bij Toeslagen regulier te beleggen i.p.v. SCT?

Toeslagen
Belastingdienst

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

1911019 01641

A

Punt A | Interactie catalogus (loketten)

Context en voorstel

- In '*Bijlage bij punt 3a. Interactie catalogus*' staan de interactie diensten die onder de 4 loketvormen vallen. De vier communicatiekanalen representeren de **vier loketvormen: digitaal, telefonisch, fysiek, post**. Deze vier kanalen worden over de gehele burgerreis van alle doelgroepen ingezet. Vanaf de uitvoeringfase zal er rekening gehouden worden met de persoonlijke contactvoorkeuren van de burger.
- De onderliggende interacties kunnen worden ingedeeld in vier mogelijke diensten:
  - Informatie diensten
  - Attenderings- en notificatie diensten
  - Interactie diensten
  - Registratie diensten

Gevraagd van SCT

Het cluster Burgerinteractie vraagt het SCT om feedback te geven op de vier loketvormen.

B

Punt B | Burgerreis O/GS en integrale burgerreis

Context en voorstel	– De burgerinteractie en serviceblueprint is in lijn hebben gebracht met het voorstel uit het cluster OGS. – Dit is verwerkt in '*Bijlage bij punt 3b. Burgerinteracties OGS*' en '*Bijlage bij punt 3b. Integrale burgerflow*' – Voor de burgerinteracties OGS geldt: • Tijdens het telefonisch attenderingsgesprek t.b.v. de OGS brief wordt scherp geluisterd en gekeken of burger getroffen is door Hardheid van het stelsel (zie agendapunt 2 m.b.t. OGS) • Bij elke poging tot herinnering naar de burger zal eerst telefonisch contact opgenomen worden, gevolgd door een rappelbrief. Hierin wordt ook aangegeven hoe men in bezwaar kan treden
Gevraagd van SCT	Is het SCT akkoord met het voorstel voor burgerinteracties OGS en de Integrale burgerflow?

Toeslagen
Belastingdienst

4. Voorstel inrichting proefperiode

1911019 01641

Ter bespreking
Proefperiode: plan van aanpak op hoofdlijnen

Toeslagen
Belastingdienst

- Het doel van de proefperiode is **het borgen van een rechtvaardige, consistente en efficiënte uitvoering van de beoordeling** of gedupeerde burgers in aanmerking komen voor herstel.

- Om te komen tot een zorgvuldige beoordeling richten we een goed voorbereide proefperiode in juni in. Tijdens deze proefperiode nemen we de tijd **voor voldoende checks op de beoordelingen** van (een deel van) de beschikkingen en kan - indien nodig - **bijstelling van het herstelbeleid en de uitvoeringsprocessen** plaats vinden.

- ***Scope van de proefperiode:*** De individuele beoordeling van ouders die mogelijk in aanmerking komen voor herstel als gevolg van een vooringenomen behandeling of de hardheid van het stelsel en burgers met een O/GS-predicaat die in aanmerking komen voor een betalingsregeling.

Wat willen beproeven in de proefperiode?

1. **Herstelbeleid**
- Op basis van de eerste beoordelingen van casussen aanvullen van de beoordelingskaders, die vervolgens worden vertaald naar behandelkaders voor de uitvoering. Dit betreft zowel het wijzigen als het aanvullen van de kaders (bijv. het toevoegen van een niet-limitatieve lijst van mogelijke bewijsmiddelen die behandelmedewerkers kunnen helpen om te construeren waar een burger recht op heeft).
- Op basis van de eerste beoordelingen verder aanvullen van het voorstelde prioriteringskader om urgente gevallen met voorrang te behandelen.
- Op basis van de eerste beoordelingen ook aanpassen van eventuele brieven of tekstblokken.

2. **Uitvoering van de hersteloperatie**
- Uitvoeren van de hersteloperatie door een eerste groep van casussen te beoordelen aan de hand van de beoordelingskaders, de daaruit voortvloeiende behandelkaders, en het prioriteringskader. Dit moet resulteren in een eerste set aan voorlopige oordelen over het herstel.
- Evalueren van de uitvoeringsprocessen en indien nodig bijstellen.
- Verkrijgen van inzicht in de benodigde uitvoertijd en bijstellen van de prognose van de doorlooptijd

3. **Feedbackloop ('lerende aanpak') tussen uitvoering en beleid/politiek**
- Laten functioneren van de vaktechnische structuur intern bij UHT en daarnaast de feedbackloop van uitvoering naar beleid/politiek. Signalen en vaktechnische vragen worden aan de vaktechnische lijn voorgelegd, en indien nodig teruggelegd bij in eerste instantie het kerndepartement, vervolgens de toeslagdepartementen en het SCT voor afstemming en richting.

De proefperiode is bedoeld om in de eerste periode zorg-vuldige beoordelingen te waarborgen

Tegelijkertijd is er ook de wens om ouders snel duidelijkheid te geven, zeker in urgente gevallen

Het voorstel is om daarom een onderscheid aan te brengen tussen welke casussen worden aangehouden in de proefperiode

Toeslagen
Belastingdienst

Voorstel | We houden alleen "grijze gevallen" aan voor borgen consistentie en aanpassing kaders

Welke gevallen willen we tijdens de proefperiode aanhouden?



Hoe willen we de proefperiode organiseren?

Nadere toelichting op activiteiten op achterliggende slides

Mei

Voorbereiding van proefperiode

Doel: Voorbereiden van hersteloperatie door processen, bezetting en uitvoeringsprocessen gereed te hebben en in een war room-setting al een keer te oefenen

Activiteiten in de maand mei:

1. Afronden beoordelingskaders, vertalen van beoordelingskaders naar werkbeschrijvingen en toetsen van de beoordelingskaders met externen, zoals andere herstelorganisaties, het ouderpanel, de bestuurlijke adviesraad en (optioneel) de TK
2. Opschalen van de benodigde personele bezetting bij UHT, Kwaliteitsregie en Vaktechniek
3. Voorbereiden van medewerkers, door een onboardingstraject zoals dat nu in voorbereiding is door UHT en een kick-off met alle actoren om rollen en structuren te doorleven
4. Tweedaagse war room-sessie om aan de hand van een eerste ~50 casussen te beoordelen wat we verwachten tegen te komen in de hersteloperatie en te oefenen of de uitvoeringsprocessen en herstelbeleid gereed is
5. Afspraken maken met externe instanties over de mogelijkheden voor het opvragen van ontbrekende stukken/informatie
6. Uitwerken van beleids- of voortgangsinformatie
7. Groepen burgers koppelen aan behandelmedewerkers, zodat deze geïnformeerd kunnen worden over het verloop van de hersteloperatie

Juni

Proefperiode

Doel: Hersteloperatie volledig laten draaien cf. beoogde processen, structuren en rollen. De hersteloperatie gaat aan de slag met de beoordeling van casussen.

Activiteiten in de maand juni:

1. Hersteloperatie volledig laten draaien en periodiek rapporteren van beleids- of voortgangsinformatie aan SCT
2. Oefenen met de samenwerking met externe instanties (banken, brancheverenigingen) voor het opvragen van ontbrekende stukken/informatie in overleg met de burger
3. Laten functioneren van feedbackloop door (i) bijeenbrengen van vaktechnisch overleg en (ii) voorleggen van vragen over "urgente, grijze gevallen" en (iii) het bijstellen van beoordelingskaders na beoordeling van "grijze gevallen".
4. Identificeren van knelpunten in de uitvoeringsprocessen en bijstellen of aanpassen van de uitvoeringsprocessen indien nodig
5. Meeloop-dagdeel SCT met hersteloperatie

Meer detail | Beoogde activiteiten in mei

#	Wat?	Wanneer?	Primair verantwoordelijk?
1	**Afronding beoordelingskaders en vertaling naar werkinstructies**		
1.1	Afronding van de beoordelingskaders voor de beoordeling van casussen in de werksessies. Afstemming van deze beoordelingskaders met het SCT.	Vr 15 mei	
1.2	Vertalen van de beoordelingskaders naar werkinstructies voor de behandelmedewerkers.	Ma 1 juni	
1.3	Kennissessie met andere herstelorganisaties over zowel voorgenomen uitvoeringsprocessen als beleid (bijv. Groningen, Asbest).	Ma 11 mei	
1.4	Bespreken van beoordelingskaders met ouderpanel	Week 25 mei	
1.5	Bespreken van beoordelingskaders met bestuurlijke adviesraad	Week 25 mei	
1.6	(Optioneel) Bespreken van beoordelingskaders (informeel) met Tweede Kamer	n.t.b.	
2	**Opschalen personele bezetting**		
2.1	Opschalen personele bezetting bij UHT t.b.v. de proefmaand	Voltooid	
2.2	Afronden personele bezetting bij Kwaliteitsregie t.b.v. de proefmaand	Voltooid	
2.3	Afronden personele bezetting bij Vaktechniek t.b.v. de proefmaand	Voltooid	
3	**Voorbereiden van medewerkers**		
3.1	Onboarding van behandelmedewerkers over de beoordelingskaders, werkinstructies en de initiële niet-limitatieve lijst van bewijsstukken.	Di/Do 26/28 mei	
3.2	Een brede kick-off met alle actoren om samen de verschillende rollen, structuren (bijv. de vaktechnische lijn) en informatievoorziening vast te stellen en te doorleven.	Ma 1 juni	
4	**Twee daagse war room-sessie om aan de hand van de eerste 50 casussen te oefenen**	**Ma 25 en Wo 27 mei**	
5	**Afspraken maken met externe instanties over opvragen van ontbrekende stukken/informatie**	Ma 1 juni	
6	**Uitwerken van beleids- of voortgangsinformatie**	Ma 1 juni	
7	**Koppelen van groepen burgers aan behandelmedewerkers**	Ma 1 juni	

= verder uitgewerkt op achterliggende slides

Meer detail | Beoogde activiteiten in juni

#	Wat?	Wanneer?	Primair verantwoordelijk?
1	**Hersteloperatie volledig laten draaien**		
1.1	Casussen beoordelen en "duidelijke gevallen" beschikken	Vanaf 1 juni	UHT
1.2	In gesprek gaan met burgers met een O/GS-predicaat om een betalingsregeling aan te bieden	Vanaf 1 juni	UHT
1.3	Periodiek (wekelijks) rapporteren van beleids- en voortgangsinformatie aan het SCT	Wekelijks	UHT rapporteert aan SCT
2	**Oefenen samenwerking met externe instanties (banken, brancheverenigingen)**	**Vanaf 1 juni**	
3	**Laten functioneren van de feedbackloop**		
3.1	Bijeenbrengen van een (in het begin) wekelijks vaktechnisch overleg	Wekelijks	
3.2	Ad hoc beoordelen en escaleren via vaktechnische lijn van "urgente, grijze gevallen"	Ad hoc	
3.3	Bijstellen van beoordelingskaders na beoordeling van "grijze gevallen"	Na proefmaand	
4	**Identificeren van knelpunten in uitvoeringsprocessen en processen bijstellen**	**Vanaf 1 juni**	
5	**Meeloop-dagdeel SCT met Herstelopreatie**	n.t.b.	

Voorstel | Invulling twee daagse war room sessie

Doel van de twee daagse war room sessie

De war room sessie heeft tot doel om aan de hand van een eerste ~50 casussen:

1. Te beoordelen wat we verwachten tegen te komen aan diversiteit tijdens de hersteloperatie, waarna dit beeld ook gedeeld kan worden met MT UHT en het SCT
2. Te oefenen met de beoordelingskaders en de uitvoeringsprocessen en te beoordelen of voorafgaand aan de proefperiode nog bijstelling nodig is

Voor de war room sessie worden twee dagen gereserveerd op 25 en 27 mei.

Tijdens deze twee dagen zullen de coördinatoren van de PODs (de eenheden binnen de teams die de casussen gaan beoordelen) samen met de VaCo's, Kwaliteitsregie, MT UHT en BHT (in totaal: ~30 man) in kleine groepjes een eerste set van dossiers bekijken en daarna de uitkomsten daarvan aan elkaar terugkoppelen.

Op welke vragen willen we antwoord krijgen?

- Zijn de beoordelingskaders en de daaruit voortvloeiende behandelkaders voor de uitvoering hanteerbaar en concreet genoeg?
- Is de wijze waarop dossiers worden geselecteerd en geprioriteerd voldoende uitgewerkt?
- Is de beoogde werkwijze waarbij dossiers worden beoordeeld hanteerbaar?
- Bevatten de dossiers alle beschikbare informatie, inclusief alle noodzakelijke inningsinformatie?
- Welke diversiteit en complexiteit kunnen we verwachten obv de eerste 50 dossiers?
- Welke behandelsnelheid en noodzakelijke interactie met de burger kunnen we verwachten?
- Hoe gaat de samenwerking en de dynamiek met de verschillende commissies werken?
- Hoe gaat de feedbackloop werken?

Toeslagen
Belastingdienst

5. Voorstel inrichting proces rondom vangnetbepaling

1911019 01641

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

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

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

Vraag 3: Welke commissie beoordeelt wat?

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



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

Achtergrond | Tekst rondom vangnetbepaling in wet en memorie van toelichting

Tekst = van belang voor inrichting proces

Wettekst:

Artikel 49a. Vangnetbepaling
In **bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen gevallen** kan onder bij of krachtens die algemene maatregel van bestuur te stellen regels op **een voor 1 januari 2024 aan de Belastingdienst/Toeslagen gedaan verzoek van de belanghebbende** een bijzondere tegemoetkoming worden toegekend indien sprake is van een zeer schrijnend geval waarin toepassing van deze wet, de daarop berustende bepalingen of de Wet kinderopvang bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslag, bedoeld in de Wet kinderopvang, heeft geleid tot ernstige onbillijkheden van overwegende aard, die zich hebben voorgedaan bij een beschikking tot vaststelling of tot terugvordering, welke onbillijkheden zodanig zijn dat het overduidelijk onredelijk is deze voor rekening van de belanghebbende te laten en waarvoor andere compensaties, herzieningen, hardheidstegemoetkomingen of vergoedingen ter zake van die onbillijkheden niet voldoende zijn. **De voordracht voor een krachtens dit lid vast te stellen algemene maatregel van bestuur wordt niet eerder gedaan dan vier weken** nadat het ontwerp aan beide Kamers der Staten-Generaal is overgelegd.

Memorie van Toelichting:

1.5. Invoering vangnetbepaling
(…) Ouders die van mening zijn met een compensatie, herziening, hardheidstegemoetkoming of vergoeding niet of onvoldoende geholpen te zijn en menen in een bijzondere, zeer schrijnende situatie te zitten, **kunnen dit zoals reeds aangekondigd in de kabinetsreactie gemotiveerd bij de Belastingdienst/Toeslagen melden**. De **Belastingdienst/Toeslagen zal deze verzoeken voorleggen aan een commissie (van wijzen) of een commissie aanvullende schade die vervolgens aan de hand van de meldingen beoordeelt of sprake is van een bijzonder schrijnend geval** dat zich ondanks de uitvoering van een compensatie, herziening, hardheidstegemoetkoming of vergoeding voordoet. **Aan de hand van het advies van die commissie(s) daarover kan vervolgens bij algemene maatregel van bestuur (amvb) worden bepaald in welke bijzondere, zeer schrijnende gevallen tot een bijzondere tegemoetkoming wordt overgegaan. Na opstelling van het kader in de genoemde amvb kan dat worden bekendgemaakt, waarna aan de daarvoor in aanmerking komende ouders die dat nog niet hebben gedaan de gelegenheid kan worden geboden een beroep op de regeling te doen.** In het onderhavige wetsvoorstel wordt voorgesteld in de Awir een wettelijke basis op te nemen die het mogelijk maakt een dergelijke amvb op te stellen (vangnetbepaling).

Ingeval de amvb is vastgesteld en het kader duidelijk is, zal de Belastingdienst/Toeslagen beschikkingen vaststellen na gedane verzoeken. Tegen deze beschikking staat bezwaar en beroep open op basis van de regels van de Awb. Bij een ingediend bezwaarschrift zal een onafhankelijke adviescommissie bezwaarschriften worden geraadpleegd.

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

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

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

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

	Vraag	Opties
3	**Welke commissie beoordeelt wat?**	**Voorgestelde optie:** **Commissie voor Wijzen** beoordeelt verzoeken van burgers die **buiten de doelgroep** van de andere regelingen vallen, de **commissie voor aanvullende schade** beoordeelt vraagstukken over de **hoogte van het herstelbedrag**. Deze commissies overleggen regelmatig over de beoordeelde verzoeken en voorgenomen beslissingen. **Alternatief:** **Eén van beide commissies wordt aangewezen als primaire commissie** die casussen beoordeelt.
4	**Wanneer en hoe frequent willen we het kader vaststellen?**	**Voorgestelde optie:** **Eenmaal per half jaar** verzamelt Toeslagen alle verzoeken die zijn binnengekomen, waarna deze worden voorgelegd aan de commissie(s), om vervolgens eenmaal per half jaar het kader op te nemen/bij te stellen. Een AmvB kan in beginsel per 1 januari of 1 juli in werking treden en het AmvB traject duurt zo'n 8 maanden (incl. interdepartementale afstemming[1], inwinnen van advies bij stakeholders[2], en publicatie min. 2 maanden vóór inwerkingtreding). Voor het eerste jaar worden alle verzoeken tot 31 september 2020 verzameld, om vervolgens in oktober 2020 te beoordelen en daarna het traject in te gaan voor een AmvB die ingaat op **1 juli 2021**. Afhankelijk van het aantal binnenkomende verzoeken kan de frequentie in een later stadium eventueel aangepast worden naar eenmaal per jaar. **Alternatief:** Burgers hebben tot 1 januari 2024 om een verzoek in te dienen. **Nadat alle verzoeken in 2024 binnen zijn** worden deze in één keer beoordeeld en wordt het kader opgesteld om op te nemen als amvb. Vervolgens kan Toeslagen alle bijzonder schrijnende gevallen beschikken.

1. JenV, BZK, VWS en SZW; 2. Raad voor de Rechtspraak, Raad voor de Rechtsbijstand, ATR, Raad van State

Toeslagen
Belastingdienst

6. Beoordelingskaders Hardheid

1911019 01641

- Bij de beoordeling van casussen is het uitgangspunt dat we voor **ouders die gedupeerd zijn door de hardheid van het stelsel een passende oplossing** willen treffen

- Voor deze beoordeling is **zijn eerste uitgangspunten opgesteld**: Wanneer komt iemand in aanmerking? Hoe gaan we om met situaties waar bewijsstukken niet meer volledig zijn? Welke ondersteunde rol kan Toeslagen spelen?

- Deze uitgangspunten zijn bedoeld om **richting te geven aan de uitvoering**. Gegeven de diversiteit van de casuïstiek die we in de uitvoering tegen verwachten komen kunnen deze uitgangspunten nooit alle situaties afdekken.

- Daarnaast kunnen er altijd (bijzondere) omstandigheden spelen die aanleiding geven af te wijken van de uitgangspunten. Het is noodzakelijk dat er voor de uitvoering **voldoende flexibiliteit** is om tot een individuele beoordeling te komen.

- Indien nodig kunnen **vraagstukken** waar de uitgangspunten geen antwoord op bieden vanuit de uitvoering ook altijd via de vaktechnische lijn **worden voorgelegd aan het kerndepartement en de toeslagdepartementen en het SCT.**

Toeslagen
Belastingdienst

Op de achterliggende slides is opgenomen:

Een voorstel voor uitgangspunten voor de beoordeling in de groep ouders die een terugvordering heeft ontvangen als gevolg van een door de belanghebbende redelijkerwijze niet (meer) te herstellen geringe formele tekortkoming

- **Gevraagd aan het SCT:** richting op de uitgangspunten voor beoordeling, zodat dit verder uitgewerkt kan worden in uitvoeringsprocessen

NB. Voor volledigheid zijn tevens opgenomen, zonder wijzigingen t.o.v. de versie in het SCT van 1 mei:

a. De uitgangspunten voor de beoordeling in de groep ouders die **gedupeerd zijn door gebrek aan proportionaliteit**

b. De uitgangspunten voor de beoordeling in de groep ouders **die gedupeerd zijn door een frauderende derde** zonder medeweten en (directe) betrokkenheid van belanghebbende

Uitgangspunten beoordelingskader 'Matiging' (I/II)

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

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

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

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

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

Uitgangspunten beoordelingskader 'Matiging' (II/II)

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

Nieuw toegevoegd t.o.v. SCT van 1 mei

Een door belanghebbende redelijkerwijze niet (meer) te herstellen geringe formele tekortkoming die heeft geleid tot aanzienlijke negatieve gevolgen voor het recht op KOT geldt tevens als zo'n bijzondere omstandigheid.

- Onder een geringe formele tekortkoming verstaan we een kleine onvolkomenheid in een bij de burger uitgevraagd bewijsstuk, die **sec heeft geleid tot een terugvordering**. Dit kan zowel een gebrek in een uitgevraagd bewijsstuk[1] zijn of het ontbreken van een uitgevraagd bewijsstuk[2].
- **Om voor matiging in aanmerking te komen moet aan alle materiële eisen voor het recht op de teruggevorderde KOT worden voldaan.**
  - Indien het door Toeslagen na een **snelle toets** op basis van de (wel) aanwezige gegevens **aannemelijk** wordt geacht dat aan alle materiële eisen voor de teruggevorderde KOT is voldaan en de formele geringe tekortkoming de enige grond voor de terugvordering was, hanteren we als uitgangspunt dat we **100% matigen**. Hierbij is geen sprake van aanvullend en/of kritisch onderzoek naar het recht op KOT, om te voorkomen in eenzelfde dynamiek te belanden als waardoor de problematiek ontstaan is.
  - Indien het echter op basis van de (wel) aanwezige gegevens **niet aannemelijk** geacht wordt dat aan alle materiële eisen voor de (volledige) teruggevorderde KOT is voldaan, probeert Toeslagen op basis van de (wel) aanwezige gegevens het **recht op KOT te construeren**. De terugvordering wordt vervolgens gematigd **naar rato** van het geconstrueerde recht op KOT.
    - Bij het ontbreken van voldoende bewijsstukken voor het construeren van het recht op KOT gaat Toeslagen, in overleg met de burger, op zoek naar ander bewijs dat helpt de grondslag te beredeneren. We maken een zorgvuldige afweging om extra informatie uit te vragen wanneer dat nodig is om het recht op KOT te construeren.
    - Een beslissing om hiervoor een uitgebreide vragenbrief te sturen aan een burger moet altijd worden voorgelegd aan een VTA
    - Het uitgangspunt is dat er gewerkt wordt met de informatie die achterhaald kan worden. Het is aan de persoonlijk behandelaar om op basis van de informatie te bepalen welk recht op KOT aannemelijk is.
- **Om voor matiging in aanmerking te komen mag het daarnaast niet zo zijn dat de belanghebbende na herhaalde verzoeken van de Belastingdienst/Toeslagen nagelaten heeft om de geringe formele tekortkoming te herstellen, terwijl hij daartoe wel in de gelegenheid was.** Het is aan de persoonlijke behandelaar om te beoordelen of dit het geval is. Uitgangspunt is dat hierin uitgegaan wordt van vertrouwen in de burger. Aanwijzingen van het niet in de gelegenheid zijn geweest om de tekortkoming te herstellen zijn bijvoorbeeld: herhaaldelijke tevergeefse pogingen om contact te zoeken met BD/T en/of de KOO om de tekortkoming te herstellen, faillissement van de KOO, VOW-status van de burger, persoonlijke omstandigheden waardoor het doenvermogen van de burger (tijdelijk) laag was.

*NB. Het uitgangspunt is dat 100% matiging leidt tot **dezelfde financiële uitkomst** als 100% toekennen. Mogelijk valt een uitbetaling als gevolg van een herziening van een terugvorderingsbeschikking (matiging) niet onder art. 27 Awir, waardoor er geen rente vergoed wordt. Momenteel wordt uitgezocht of dit het geval is en welke stappen er nodig zijn om dit ongewenste verschil in financiële gevolgen te voorkomen.*

1. Bijvoorbeeld: ontbrekend(e) of onjuist(e) handtekening(en), BSN of naam van het kind, adres van het kind of ouder, het aantal uren opvang, of het uurtarief in het contract.
2. Bijvoorbeeld: ontbrekende VOG van de gastouder, factuur, jaaropgave

Uitgangspunten beoordelingskader 'Proportionaliteit'

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vervolgstappen | Vertaling naar werkinstructies en bespreking met ouderpanel en Bestuurlijke Adviesraad

Vervolgstap	Wanneer?	Primair verantwoordelijk?
Afronding van de beoordelingskaders voor de beoordeling van casussen in werksessies. Afstemming van deze beoordelingskaders met het SCT.	*Vandaag*	
Vertalen van de beoordelingskaders naar werkinstructies voor de behandelmedewerkers.	Ma 1 juni	
Bespreken van beoordelingskaders met ouderpanel	Week 25 mei	
Bespreken van beoordelingskaders met bestuurlijke adviesraad	Week 25 mei	
(Optioneel) Bespreken van beoordelingskaders (informeel) met Tweede Kamer	n.t.b.	

Hiervoor zullen de beoordelingskaders omgevormd worden tot begrijpelijke informatie voor de doelgroep

Toeslagen
Belastingdienst

7. Acties m.b.t. proactieve communicatie

1911019 01641

Organisatie pro-actieve communicatie (I/II)

Context en voorstel

Pro-actief communiceren zal bijdragen aan de resultaten en doelen van de crisisorganisatie. Het helpt om de regie te krijgen en te houden. Het draagt bij aan gewenste beeldvorming en beleving van ouders, politiek en samenleving. Hierbij zijn 2 aspecten van belang:

1. Houding en gedrag, kansen zien, kansen creëren. Dit is niet alleen iets van het communicatieteam. De hele organisatie draagt hieraan bij. Continu elkaar wijzen op kansen. In MT-Herstel bewustwording creëren
2. In control zijn op de inhoudelijke planning. En daarbij vroegtijdig weten of er wel/niet gecommuniceerd wordt. En op welke wijze.

1. Acties die op de planning staan:
- nu bezig met lijst onderwerpen wekelijkse video's (20/5 in SCT)
- opzet/voorstel vormgeving nieuwsbrief (28/5 SCT)
- vernieuwing website (conform acties crisiscommunicatie SCT 7/5) meer oudergerichte content en meer visualisatie, oplevering 30/6
- storytelling met o.a. verhalen ouders (2 redacteuren aangenomen per 1/6)

Vervolg op volgende slide

Organisatie pro-actieve communicatie (II/II)

Context en voorstel

2. Er is een iedere week op maandag in het SCT-agendaoverleg een twee wekelijkse vooruitblik over wat er op welk moment waarover wordt gecommuniceerd. Toch is het gevoelen dat er nog mogelijkheden worden gemist. Om dat beter en eenduidiger in kaart te brengen worden de volgende stappen ondernomen.

- De planning per groep in de planning van de crisisorganisatie tot aan de zomer is uitgewerkt in het proces per groep.
- Per groep: 1. Dossier inzage, 2. CAF11, 3. CAF11 vergelijkbaar, 4. Hardheid, 5. O/GS zijn de processtappen beschreven. Achter die processtappen komt een **extra kolom** met communicatie ja/nee
- Bij 'Ja' komt op een sheet per groep wat a. datum, b. de boodschap, c. welk kanaal
- Naast deze 5 groepen komen er nog 3 sheets extra: 6. politiek/media, 7. overige stakeholders en 8. interne communicatie
- Deze blikken niet 2 maar 4 weken vooruit
- We willen dit anders visualiseren, maar hebben hier nog steeds geen oplossing voor kunnen bedenken en lukt niet op de korte termijn.
- Deze tekstuele vorm willen we in het agenda-overleg van 25 mei introduceren

Gevraagd van SCT

- Kunnen we deze indeling in de praktijk gaan hanteren om zo het gevoel van overzicht te geven en daarmee ook inzichtelijk te maken dat we proactief kansen gaan creëren?

Toeslagen
Belastingdienst

8. Resultaten pilot dossiers en voorstel voor vervolg

1911019 01641

Resultaten pilot | Samenvatting per 11 mei 2020

In totaal worden 20 burgers in behandeling genomen in de pilot.

Er zijn 15 burgers gebeld, daarvan hebben de persoonlijk behandelaars van 12 burgers gehoord wat hun behoeften zijn. Er is één burger die zo positief verrast was dat deze burger hier nog over wilde nadenken en vriendelijk vroeg donderdag (14-05) terug te worden gebeld. Hieronder volgt een voorlopige verdeling, waar nog geen conclusies aan kunnen worden verbonden door het geringe aantal gesproken burgers.

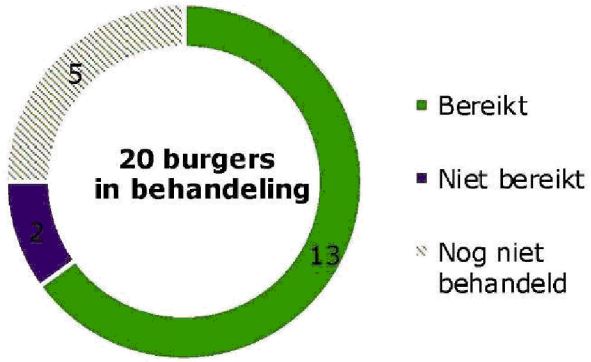
Deze 12 burgers tonen de volgende verdeling:

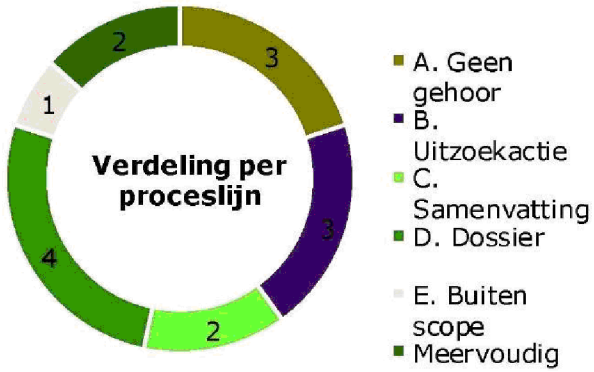
- 3 burgers hebben een uitzoekvraag
- 2 burgers wensen een samenvatting
- 4 burgers wensen een volledig dossier, wegens gebrek aan vertrouwen in de Belastingdienst
- 1 burger wenst enkel een herbeoordeling en is verder niet geïnteresseerd in een samenvatting of een dossier. De actie voor deze burger valt dus buiten de scope van deze pilot
- 2 burgers hebben een meervoudige vraag (zowel een samenvatting/geheel dossier als een uitzoekactie)

Voornaamste redenen voor het opvragen van een volledig dossier is a) weinig vertrouwen in de Belastingdienst en b) informatie over de status van de eerder gedeelde documenten met de Belastingdienst en wat daarmee gedaan is.

Over het algemeen is het gevoel van de eerste paar gesprekken positief. De burgers vinden het fijn dat er een luisterend oor is en dat ze alle ruimte krijgen om hun hart te luchten.

De verwachting is dat een aantal mensen enkel een herbeoordeling wenst en helemaal niet op zoek is naar een samenvatting of geheel dossier. Daarom is een nieuwe proceslijn toegevoegd in de procesplaat voor Verzoek Persoonlijk Dossier, namelijk proceslijn E. Out of Scope vragen (zie appendix op laatste sheet).





Voorstel | Gefaseerd opschalen van de te behandelen dossiers in de keten

Is het SCT akkoord met dit voorstel?



Aannames voor inchatting van de inzet van benodigde medewerkers

Fase 2

- Start 18 mei; alle burgers bellen die hun dossier hebben opgevraagd; nav de gecombineerde brief (ontvangstbevestiging en nieuwe werkwijze)

Fase 3-4-5

- Om de juiste maximale capaciteit te berekenen zijn weekenden en feestdagen niet meegenomen.
- Voor de huidige berekening is gebruik gemaakt van de onderverdeling uit de pilot.
- Een medewerker heeft 4,5 – 10 dagen nodig om een uitzoekactie af te handelen.
- Een medewerker heeft 9 – 25 dagen nodig om een samenvatting af te handelen.
- Een medewerker heeft 24 – 60 dagen nodig om een dossier af te handelen.
- De onderstaande tabel toont de voorlopige pilot resultaten:

Proceslijn	Onderverdeling Pilot
A. Geen gehoor	14%
B. Uitzoekactie	21%
C. Samenvatting	14%
D. Geheel dossier	29%
E. Out of scope	7%
Meervoudige vraag	14%

Disclaimers voor de inschatting van de inzet van benodigde medewerkers

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

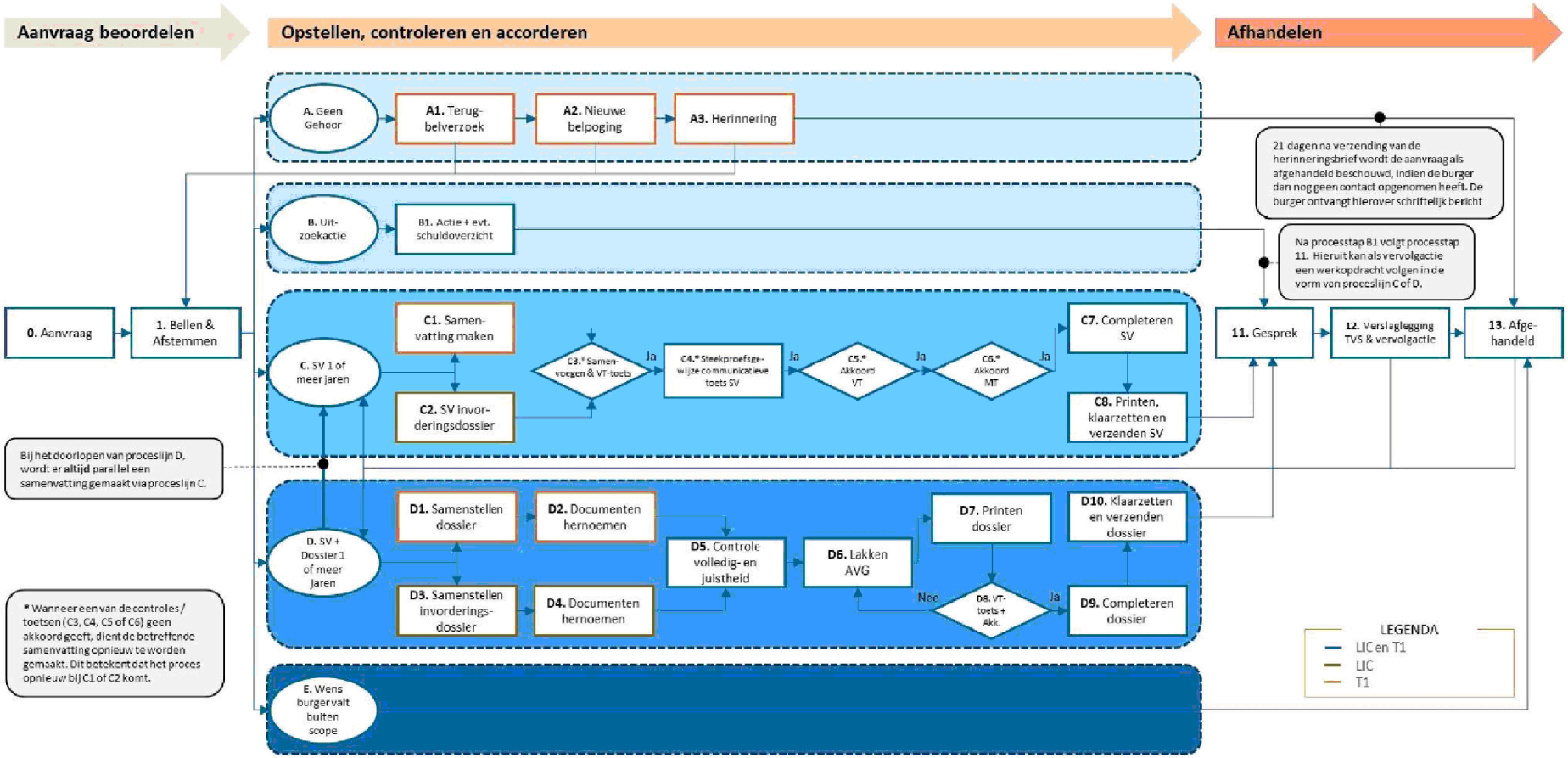
Eerste opzet van de inzet van medewerkers en de behandeltijd

- In onderstaande berekening is ervan uit gegaan dat de 42 behandelaars uit fase 2, betrokken blijven bij het project.
- Aangenomen is dat de verdeling zoals in de pilot is geconstateerd (per 11 mei) ook de verdeling van de hele populatie is.

Proceslijn	verdeling Pilot
A. Geen gehoor	14%
B. Uitzoekactie	21%
C. Samenvatting	14%
D. Geheel dossier	29%
E. Out of scope	7%
Meervoudige vraag	14%

- Er zijn 650 openstaande dossiers per 7 mei, inclusief de 20 pilot dossiers waar al mee is gestart.
- Aangenomen dat de persoonlijk behandelaar ook de (verdere) uitvoering doet , de geschatte tijdsinspanning nauwkeurig genoeg is berekend, elke persoonlijk behandelaar 36 uur per week werkt en 42 persoonlijk behandelaars beschikbaar zijn, is tot de onderstaande berekening gekomen:
  - Minimale behandeltijd: 33 weken om alle huidige aanvragen af te handelen (exclusief wachttijden).
  - Maximale behandeltijd: 82 weken om alle huidige aanvragen af te handelen (exclusief wachttijden).
  - Dit resulteert in een gemiddelde behandeltijd van 57 weken met 42 behandelaar om alle huidige aanvragen af te handelen (exclusief wachttijden).

Appendix: Verzoek Persoonlijk Dossier (incl. automatisering)

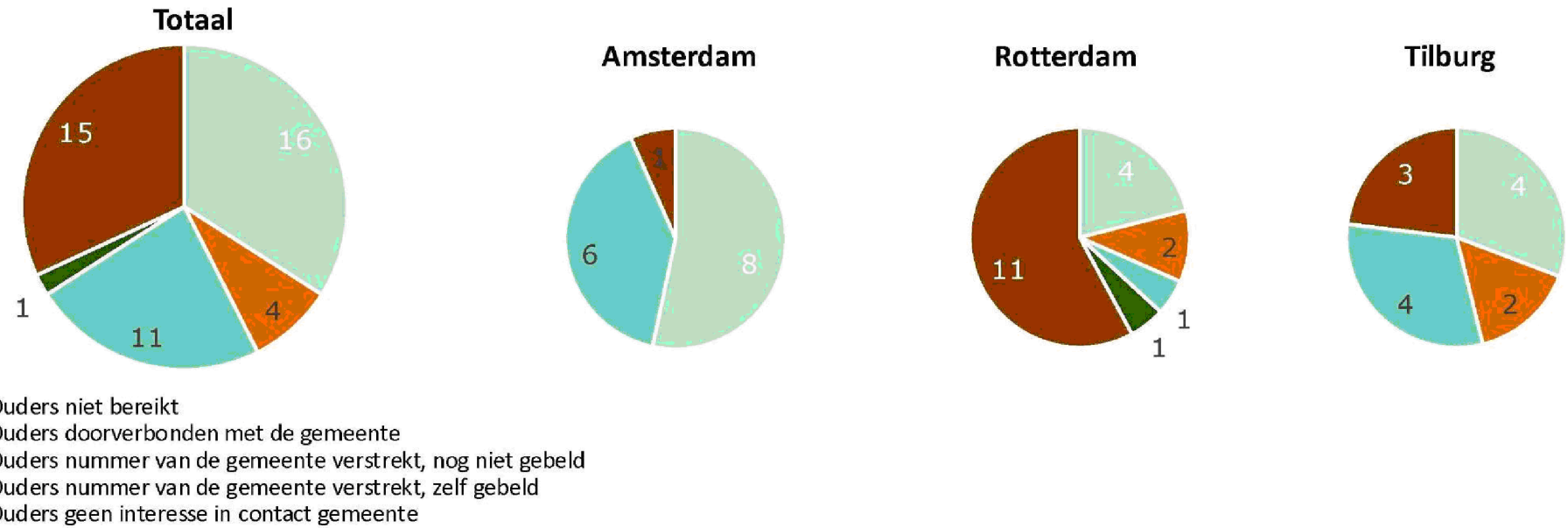


Toeslagen
Belastingdienst

9. OdG: Resultaten pilot en Bestuurlijk overleg 19 mei

1911019 01641

Punt A | Resultaten pilot



Overzicht

- In totaal maakten 47 ouders van de CAF-11 populatie deel uit van deze pilot
- 4 ouders zijn rechtsreeks doorverbonden met de gemeente, een groter deel (12) gaf aan zelf op een geschikt moment de gemeente te willen bellen (aan deze groep is het directe telefoonnummer van de contactpersoon bij de gemeente verstrekt)
- Van deze 12 ouders heeft 1 ouder zelf contact opgenomen met de gemeente
- 16 ouders gaven aan geen interesse te hebben in hulpverlening vanuit de gemeente
- De resultaten weergeven de status per 12 mei 2020, potentieel bellen ouders die het nummer van de contactpersoon van hun gemeente hebben ontvangen later nog

Punt A | Reacties pilot en conclusies

Reacties op belactie

Reactie ouders op contact met de Belastingdienst:

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

Reactie ouders op contact met de gemeenten:

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

Conclusies

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

1. 1 Eigen schuld, een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden -

B

Punt B | Bestuurlijk Overleg 19 mei

Context en voorstel

- Op 19 mei zal er een Bestuurlijk Overleg plaatsvinden waarbij 13 gemeenten aansluiten waarvan inwoners binnen de CAF-11 populatie vallen, ter opschaling van de pilot. Ter voorbereiding op dit overleg is een presentatie opgesteld, zie '*Bijlage bij punt 9. Presentatie BO 19 mei gemeenten*'. Deze presentatie is een bijgewerkte versie van de versie die eerder gedeeld is met de Staatssecretaris
- De agenda voor het overleg is toegevoegd op de volgende sheet. Hier zijn ook de punten opgenomen m.b.t. betrokkenheid gemeenten bij nieuwe stelsel en de noodstopprocedure
- Op verzoek van de Staatssecretaris is het gekozen scenario met betrekking tot het delen van gegevens van burgers met gemeenten verder uitgewerkt (Scenario 3: 'Aansluiten bij de communicatie die de Herstelorganisatie met burgers heeft'). Zie de volgende sheets voor de uitwerking hiervan.

Gevraagd van SCT

Het SCT wordt gevraagd:
- Kennis te nemen van de presentatie voor het Bestuurlijk Overleg van 19 mei
- Akkoord te geven op de agenda van het Bestuurlijk Overleg
- Kennis te nemen van de uitwerking van het gekozen scenario m.b.t. delen van gegevens van gegevens met gemeenten

B

Punt B | Agenda Bestuurlijk Overleg 19 mei

1) Woord van welkom
In het woord van welkom wordt kort teruggeblikt op de vorige bijeenkomst op 2 maart en de ambities die toen zijn uitgesproken. De [redacted] zal de avond als voorzitter leiden. Bij ieder agendaonderdeel zal ruimte zijn voor opmerkingen en vragen.

2) Toelichting op kabinetsreactie
Staatssecretaris van Huffelen zal op hoofdlijnen ingaan op de inhoud van de kabinetsreactie. Ter voorbereiding op de bestuurlijke bijeenkomst is hier ook al een factsheet over gedeeld.

3) Aanpak pilot
In dit onderdeel wordt kort de aanpak van de pilot toegelicht. Hier wordt onder andere ingegaan op de verschillende scenario's die hebben voorgelegen en de (wettelijke) beperkingen.

4) Resultaten pilot
De resultaten van de pilot worden onder andere door de betrokken pilotgemeenten toegelicht. Daar wordt ook ingegaan op de context en verklaring van de resultaten.

5) Handelingsperspectief
In dit deel wordt ingegaan op een mogelijke vervolgaanpak van de pilot. Daarnaast kan in dit onderdeel ook worden gesproken over de wijze waarop gemeenten kunnen worden betrokken bij de vormgeving van een nieuw stelsel. Tot slot gaat de staatssecretaris graag in gesprek over de noodstopprocedure ter voorkoming van de stapeling van boetes.

Punt B | Scenario 3: Aansluiten bij de communicatie Herstelorganisatie

Scenario 3. Aansluiten bij de communicatie die de Herstelorganisatie met burgers heeft (gekozen scenario op 1 mei d.d.)
We gebruiken in eerste instantie de al geplande communicatiemomenten die de Herstelorganisatie met burgers heeft. Zo kunnen we hen persoonlijk attenderen op de hulp die gemeenten kunnen bieden. Aanvullend hierop communiceren we via onze eigen kanalen.

Dat alles leidt een breed palet van communicatiemiddelen:

- Brief naar de ouders, met hierin een alinea over de mogelijke hulp vanuit de gemeenten (hierbij sluiten we aan op de geplande brieven per doelgroep vanuit de Herstelorganisatie)
- Telefonie (Serviceteam Gedupeerden Kinderopvangtoeslag)
- Informatie over gemeentelijke hulp op de pagina gedupeerde ouders op Toeslagen.nl/herstel (met – zodra dit mogelijk is – een doorverwijzing naar gemeentelijke pagina's)
- Informatie over het mogelijke hulpaanbod van de gemeenten op het Kennisnetwerk (speciaal voor maatschappelijke dienstverleners)
- Het informeren van ouders via de kanalen en middelen van stakeholders, om hen te wijzen op de mogelijkheid om hulp in te roepen van hun gemeente (denk aan BOinK, Voor Werkende Ouders, etc)
- Webcare (zoals het plaatsen van reacties op social media, waarin uitleg wordt gegeven over de mogelijke rol van de gemeenten)
- Regionale ouderbijeenkomsten (met informatiemarkt en ruimte voor input/bijdrage gemeenten)
- Webinars (met daarin aandacht voor samenwerking met gemeenten en/of podium voor gemeenten)
- Animatie en/of video over de samenwerking met de gemeenten (te verspreiden/delen via meerdere kanalen)
- Communicatie via accountmanagement en relatiebeheer (oa nieuwsbrief relatiebeheer)
- Toolbox voor gemeenten (met daarin bijvoorbeeld achtergrondinformatie, stappenplan, conceptmiddelen en –artikelen voor de gemeenten. Een en ander eenvoudig aan te passen en om te zetten naar de eigen huisstijl)

Vanaf het moment dat gemeente via de VNG betrokken zijn wordt de communicatie op onze eigen kanalen aangevuld met communicatie richting burgers vanuit de gemeenten (via de middelen en kanalen van de gemeenten) en de VNG (eveneens via de eigen middelen en kanalen). Na de versoepeling van de corona-maatregelen kunnen samen met de gemeenten ook speciale gemeentelijke bijeenkomsten en/of regionale ouderbijeenkomsten worden georganiseerd.

Vervolg op volgende pagina

B

Punt B | Scenario 3: Aansluiten bij de communicatie Herstelorganisatie

Scenario 3. Aansluiten bij de communicatie die de Herstelorganisatie met burgers heeft (gekozen scenario op 1 mei d.d.)

Vervolg

Voordelen:
- Met deze brede communicatie waarin zowel persoonlijke als algemene vormen van communicatie ingezet worden, is de verwachting dat we de ouders goed kunnen bereiken.
- Daarbij is de offspinn breder dan alleen de gedupeerde ouders. Ook andere partijen (zoals ketenpartners) kunnen van de informatie kennisnemen en gedupeerde ouders attenderen op de mogelijkheden.
- De bredere uitstraling en de daarbij zichtbare samenwerking, draagt mogelijk ook op positieve wijze bij aan het imago van Belastingdienst.

Nadelen:
- De burger is aan zet en wordt in een deel van de gevallen niet persoonlijk benaderd met de vraag of hulp gewenst is (zenden)
- Het is niet 100% controleerbaar of iedereen ook werkelijk bereikt wordt

Haalbaarheid
Voor de landelijke uitrol is dit scenario op korte termijn het meest haalbaar.

NB. De andere scenario's waren:
- Scenario 1: Vroegtijdige gegevensdeling tussen de Belastingdienst en gemeenten van BSN en NAW-gegevens
- Scenario 2: Doorverbinden: Werkwijze in de huidige pilot met Amsterdam, Rotterdam en Tilburg m.b.t. CAF-11 ouders

Toeslagen
Belastingdienst

10. Planning en agendering ouderpanel

1911019 01641

Overzicht onderwerpen waarvoor advies vanuit het ouderpanel gewenst is

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

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

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

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

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

☆ Geagendeerd buiten SCT om

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

Stappenplan ter voorbereiding eerste inhoudelijk overleg van het ouderpanel

Deadline/datum	Activiteit	Verantwoordelijke	Opmerkingen
Di 12 mei	Voorzitter geïdentificeerd, gepolsd en toegezegd	Crisisbureau	
Wo 13 mei	Webinar voor geïntereseerde ouders	Crisiscommunicatie	
Vri 15 mei	Deadline voor aanmelden van geïnteresseerde ouders	Crisiscommunicatie	Ouders dienen zich uiterlijk 15 mei om 17:00 aan te melden via het serviceteam[1]
Wo 20 mei	Schriftelijke behandeling samenstelling ouderpanel door Bestuurlijke Adviesraad en Ombudsman	BOA i.s.m. Crisisbureau	Indien meer dan 20 ouders zich aanmelden zal een voorselectie worden gedaan. Indien dit nodig blijkt zal worden voorgeselecteerd gebaseerd op geografische spreiding en variëteit in type dossier (CAF, hardheid, etc)
Do 21 mei	Geselecteerde leden uitnodigen voor eerste overleg	Crisisbureau i.s.m. Crisiscommunicatie	
Vri 22 mei	Instellingsbesluit ingeregeld en gepubliceerd in de Staatscourant	DJZ i.s.m. Crisisbureau	**Vraag aan SCT:** formeel is er geen instellingbesluit benodigd voor het ouderpanel, is het gewenst om desondanks een instellingsbesluit in te regelen om zo de zichtbaarheid en gewichtigheid van het panel te vergroten?
25-29 mei	**Eerste inhoudelijk overleg van het ouderpanel**	**Crisisbureau**	Er is geen aparte eerste kennismakingsbijeenkomst. Het eerste inhoudelijke overleg zal ook dienen als kennismaking. De stas zal hierbij aanwezig zijn

Indien mogelijk i.v.m. Corona-maatregelen

1. Indien ouders zich niet direct tijdens het Webinar hebben aangemeld

Toeslagen
Belastingdienst

11. Plan van aanpak verloren stukken

1911019 01641

Plan van aanpak verloren stukken

Context en voorstel

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

Het proces voorstel ziet als volgt uit:

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

Gevraagd van SCT

Is het SCT akoord met bovenstaand voorstel?

Toeslagen
Belastingdienst

12. Terugkoppeling bestuurlijke adviesraad

1911019 01641

Concept. Moet nog goedgekeurd worden door leden

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

Integrale planning

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

Prioritering van schrijnende gevallen

- De adviesraad heeft begrip voor wens om meest urgente zaken eerst te behandelen. Maar start daarnaast direct met het behandelen van relatief eenvoudige zaken ("laaghangend fruit") in een parallelle stroom. Dit helpt de organisatie om ervaring op te doen.
- Verken mogelijkheden om de problemen van ouders in schrijnende situaties te verlichten in de periode waarin zij nog moeten wachten op een besluit. Denk hierbij aan de 'noodknop' procedure die sommige gemeenten kennen, of een 'stroppenpot'. Zoek hierbij de samenwerking met gemeenten op.
- De Adviesraad is kritisch over het procesvoorstel voor de prioritering. Hierbij is aangegeven dat het voorstel op twee gedachten hinkt: de ouders mogen zelf aangeven of zij hun situatie schrijnend vinden, en de BD gaat dit vervolgens beoordelen op basis van criteria die niet te objectiveren zijn. Dit is lastig uitvoerbaar en lastig te toetsen.
- De Adviesraad adviseert om dit voorstel opnieuw te bezien en daarbij uit te gaan van een integrale beoordeling van de situatie van de ouders, waarbij in overleg met ouders wordt gekeken of zij direct geholpen moeten worden of mogelijk nog even kunnen wachten.
- Ten slotte vraagt de Adviesraad aandacht voor de kwaliteit van de medewerkers die deze gesprekken met ouders voeren. Dit vraagt grote emphatische kwaliteiten.

Concept. Moet nog goedgekeurd worden door leden

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

Overige adviezen

- Communicatie: de Adviesraad heeft zorgen uitgesproken over het opnieuw overvallen worden door slecht nieuws, n.a.v. de berichtgeving over de tweede nationaliteit. Pak regie op het verhaal dat je wilt vertellen t.a.v. de KOT-affaire en de BD in den brede, om te voorkomen dat het goede werk steeds overschaduwd wordt door slecht nieuws. De Adviesraad denkt in de heidag graag over het verhaal van de BD.
- Kindpanel: Zorg dat je scherp maakt wat de rol van het kindpanel is alvorens dit te starten. De Adviesraad denkt graag mee over de (concept) opdracht en het instellingsbesluit.

Toeslagen
Belastingdienst

13. Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020

1911019 01641

Ter informatie | Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020

Context en voorstel

De concept Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020 is een ministeriële regeling (Zie '*Bijlage bij punt 8. Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020*'), waarmee de Uitvoeringsregeling Awir wordt gewijzigd. De wijzigingen betreffen:

- **nadere regels voor de hardheidsregeling** uit de spoedwet Wet hardheidsaanpassing Awir;
- **het vervallen van het OGS-criterium**, zoals aangekondigd in de kabinetsreactie van 13 maart jl.;
- een tijdelijke **vermogenstoetsuitzondering voor de herstelactie kindgebonden budget**, zoals verzocht door de EK.

Daarnaast is een vierde maatregel uitgewerkt (het vervallen van de termijn voor het indienen van een verzoek om een vermogenstoetsuitzondering). Deze maatregel wordt in de volgende sheet voorgelegd voor akkoord.

Proces

De Verzamelregeling gaat op 1 juli 2020 in werking treden. De concept Verzamelregeling is zowel intern als extern (SZW, VWS, BZK en JenV) afgestemd en op kwaliteit beoordeeld. De uitvoeringstoets is aangevraagd voor deze afgestemde versie (zie bijlage conceptregeling). De komende tijd zullen eventueel andere toetsen (ATR) worden aangevraagd. Op dit moment wordt uitgezocht ofeen advies aangevraagd moet worden bij de Raad voor de rechtspraak en Raad voor Rechtsbijstand.

Gevraagd van SCT

Het SCT wordt gevraagd kennis te nemen van de Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020.

Ter discussie | Termijn laten vervallen voor het indienen van een vermogenstoetsuitzondering

Context en voorstel

Bijzondere vermogens die opgenomen zijn in de Uitvoeringsregeling Awir zijn uitgezonderd voor de vermogenstoets en worden niet meegerekend bij het bepalen van de aanspraak en de hoogte van de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget. De bestaande termijn (tot onherroepelijk worden tegemoetkoming) voor het aanvragen van deze zogenoemde vermogenstoetsuitzonderingen is in de praktijk te kort gebleken. Burgers komen er vaak later achter dat zij een vermogenstoetsuitzondering hadden kunnen aanvragen.

Voorstel

- In het kader van verbeteringen in het toeslagenstelsel en het bevorderen van dienstverlening vanuit de Belastingdienst/Toeslagen is het voorstel om de termijn voor het indienen van een verzoek voor een vermogenstoetsuitzondering te laten vervallen.
- Deze maatregel op te nemen in de *Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020* die per 1 juli 2020 in werking treedt (zie bijlage conceptregeling).

Het voordeel is dat burgers meer tijd krijgen om een uitzondering te verzoeken, zodat zij de vermogensgrens niet overschrijden en aanspraak kunnen maken op een toeslag. Het verzoek om een vermogenstoetsuitzondering is voortaan mogelijk tot **vijf jaar** na de laatste dag van het berekeningsjaar waarop het verzoek betrekking heeft, of, indien dit later is, tot een jaar na de dagtekening van de definitieve toekenningsbeschikking over het berekeningsjaar waarop het verzoek betrekking heeft. Verzoeken binnen deze nieuwe termijn zijn ook mogelijk voor berekeningsjaren waarvoor de tot 1 juli 2020 geldende termijn om een verzoek in te dienen reeds verstreken is.

Gevraagd van SCT

- Is het SCT akkoord met het vervallen van de termijn voor het indienen van een verzoek voor een vermogenstoetsuitzondering?
- Is het SCT akkoord om deze maatregel op te nemen in de Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020?

Toeslagen
Belastingdienst

A. Overzicht maatregelen, wetsvoorstellen en besluiten toeslagen

1911019 01641

Fiscale verzamelwet 2021

Maatregel	Compensatieregeling CAF11 en aanverwante zaken
Omschrijving	Wettelijke grondslag voor CAF11 en aanverwante zaken
Beoogde inwerkingtreding	1/1/21 (beleidsbesluit tot die tijd)
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Uitvoeringstoets is onderdeel van de wetgeving
Status	Ligt in de Tweede Kamer NB. Voornemen bestaat om de compensatieregeling over te hevelen naar het spoedwetsvoorstel (zie hierna)

Spoedwetsvoorstel hardheidsregeling toeslagen

Maatregel	Discretionaire bevoegdheid bevoegde ministers bij onbillijkheden van overwegende aard (hardheidsclausule)	Bevoegdheid compensatie hardheid stelsel kinderopvangtoeslag = hardheidsregeling AUT
Omschrijving	Verlicht problematiek van schrijnende gevallen.	De hardheidsregeling is gericht op ouders die meer dan vijf jaar geleden geconfronteerd zijn met een onevenredig hoge terugvordering waarvan het onbillijk en onredelijk wordt gevonden om die voor hun rekening te laten en een vangnetbepaling voor bijzondere, schrijnende situaties.
Beoogde inwerkingtreding	1/7/20	1/7/20
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Uitvoeringstoets loopt en wordt aan Raad van State nagezonden	Uitvoeringstoets loopt en wordt aan Raad van State nagezonden
Status	Ligt bij Raad van State	Ligt bij Raad van State

Verzamelregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen

Maatregel	Nadere regels hardheidsregeling kinderopvangtoeslag.	Vervallen O/GS-criterium	Verruimen termijn vermogenstoetsuitzondering	Vermogenstoetsuitzondering herstelbetalingen kindgebonden budget
Omschrijving	De nadere regels sluiten aan bij hetgeen in het Verzamelbesluit Toeslagen is opgenomen ten aanzien van het herzien van beschikkingen in verband met de hardheid van de wetgeving.	Een persoonlijke betalingsregeling wordt ook mogelijk voor terugvorderingsbeschikking die gepaard gaan met de kwalificatie opzet of grove schuld.	De termijn waarin een verzoek gedaan moet worden voor een uitzondering vermogenstoets wordt flink verruimd.	Er wordt een vermogenstoetsuitzondering geïntroduceerd voor kindgebonden budget herstelbetalingen.
Beoogde inwerkingtreding	1/7/20	1/7/20	1/7/20	
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Uitvoeringstoets wordt spoedig aangevraagd.	Uitvoeringstoets wordt spoedig aangevraagd.	Uitvoeringstoets wordt spoedig aangevraagd.	Uitvoeringstoets wordt spoedig aangevraagd.
Status	Donderdag geagendeerd in SCT	Donderdag geagendeerd in SCT	Donderdag geagendeerd in SCT	Donderdag geagendeerd in SCT

Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken

Maatregel	Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
Omschrijving	Vooruitlopend op de wettelijke grondslag en uitwerking in de ministeriële regeling, wordt de compensatieregeling gepubliceerd in een beleidsbesluit. Dit besluit is een uitbreiding van de reeds bestaande compensatieregeling voor CAF 11.
Beoogde inwerkingtreding	Zo spoedig mogelijk, uiterlijk 1 juni.
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Uitvoeringstoets nog niet aangevraagd.
Status	Besluit is zo goed als af op twee openstaande punten na: 1. Reikwijdte besluit m.b.t. niet-KOT zaken. 2. Vergoeding niet aan ouder in rekening gebrachte advocaatkosten. NB. Hierdoor loopt de omzetting in de ministeriële regeling waarschijnlijk vertraging op.

Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken

Maatregel	Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
Omschrijving	Genoemde compensatieregeling vastleggen in de ministeriële regeling
Beoogde inwerkingtreding	Op datum inwerkingtreding delegatiegrondslag (nu nog opgenomen in FVW 2021) of zo snel mogelijk daarna.
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Uitvoeringstoets nog niet aangevraagd.
Status	Aan eerste concept wordt gewerkt. Door discussie besluit waarschijnlijk vertraging.

Wetsvoorstel verbetering uitvoering toeslagen (I/II)

Maatregel	Knip in toeslagjaar partner (om terugvorderingen zorgtoeslag te voorkomen) (IBO-maatregel)	Drempel kleine terugvorderingen en nabetalingen (IBO-maatregel)	Codificatie afzien/matigen terugvordering in bijzondere omstandigheden n.a.v. Raad van State-uitspraak (conform beleidsbesluit) bij kleine administratieve gebreken Invoeren herziening ten voordele voor belanghebbende van invorderingsbeschikking.	Aanpak fraude: mogelijk maken dat bepaalde derden (kinderopvangbureaus, verhuurders, zorginstellingen) aansprakelijk worden gesteld voor toeslagschulden; uitbreiden controlebevoegdheden B/T t.a.v. deze derden
Omschrijving	Partnerschap wordt voortaan in aanmerking genomen vanaf de 1e dag van de maand volgend op het moment waarop partnerschap ontstaat (bijv. huwelijk of geboorte van een kind). Er wordt niet langer, zoals nu het geval is, uitgegaan van partnerschap met terugwerkende kracht over de maanden van het jaar waarin beide personen al samenwoonden vóór het ontstaan van partnerschap. Deze maatregel betreft de facto alleen de zorgtoeslag. Het scheelt terugvorderingen bij ca. 60.000 partnerschappen per jaar.	Zorgt voor minder kleine terugvorderingen (300.000) en nabetalingen (350.000). Wel negatief effect op burgers die anders kleine nabetaling zouden krijgen.	Invulling van afzien/matigen terugvordering vastleggen in de Awir bij bijzondere omstandigheden. Deze omstandigheden opnemen in beleid. Verder een herziening mogelijk gemaakt van invorderingsbeschikking. Dit wordt nader uitgewerkt in een ministeriële regeling.	In samenhang met afzien/matigen terugvordering vastleggen in de Awir dat de veroorzakende derde partijen aansprakelijk kunnen worden gesteld (malafide bureaus). Tevens uitbreiden controlebevoegdheden t.a.v. administratieplichtige en verhuurders woningen conform 53 AWR. Rechtsbescherming wordt via kostenvergoedingsbeschikking geregeld.
Beoogde inwerkingtreding	1/1/21	1/1/21	1/1/21 (beleidsbesluit tot die tijd)	1/1/21
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Incidenteel: < €0,5 mln Structureel <€0,7 mln besparing	Incidenteel: <€0,25 mln Structureel: geen gevolgen (vanwege massaal geautomatiseerd proces)	PM (weet niet of dit al is uitgevraagd ikv beleidsbesluit)	Wegen op de hand afgerond, exacte gevolgen duidelijk bij uitvoeringstoets
Status	Aan wetgeving wordt gewerkt richting aanvraag uitvoeringstoets	Aan wetgeving wordt gewerkt richting aanvraag uitvoeringstoets	Aan wetgeving wordt gewerkt richting aanvraag uitvoeringstoets	Aan wetgeving wordt gewerkt richting aanvraag uitvoeringstoets

Vervolg op volgende sheet

Wetsvoorstel verbetering uitvoering toeslagen (II/II)

Maatregel	Verbeteren rechtsbescherming burger: Art. 18 Awir verduidelijken en opnemen rappelverplichting. Invoeren 26a Awir waardoor verplichting tot geven gelegenheid zienswijze aan belanghebbende ontstaat bij mogelijk onevenredige gevolgen besluit. Invoeren boeterapport bij vergrijpboete	Invoeren grondslag tot kwijtschelding toeslagschulden. Uit te werken via ministeriële regeling.	Aanpassing partnerbegrip: duurzaamheidscriterium toevoegen aan "Omtzigt-partnerschap", zowel in Awir als IB	Diverse technische maatregelen als gevolg van aanpassing partnerbegrip
Omschrijving	Verduidelijken en uitbreiden rappelverplichting en opnemen vooraankondiging om rechtsbescherming burger te verbeteren bij besluiten tot vaststelling tegemoetkoming, herziening en terugvordering ingeval die besluiten leiden tot onevenredige gevolgen voor de belanghebbende. Invoeren boeterapport bij vergrijpboete. Koppeling met zorgvuldigheidsbeginsel.	Invoeren grondslag tot kwijtschelding toeslagschulden. Uit te werken via ministeriële regeling	Dit is conform de verkenning naar aanleiding van het rapport "Toeslagpartners tegen wil en dank" en onlangs herhaald verzoek van de Ombudsman. In dit rapport worden twee categorieën onderscheiden waarin het partnerbegrip tot schrijnende uitkomsten leidt: (i) ongehuwd samenwonenden waarbij ook een minderjarig kind woont en (ii) gehuwden die niet samen kunnen wonen. Dit voorstel beoogt tegemoet te komen aan de situaties die onder categorie (i) vallen. Zo zijn er namelijk nu soms toeslaggerechtigden die aangemerkt worden als toeslagpartner, terwijl ze voor een korte tijd inwoning hebben bij een vriend of familielid. Door aan het criterium toe te voegen dat er pas sprake is van een (toeslag)partnerschap als toeslaggerechtigden meer dan 6 maanden op hetzelfde adres staan ingeschreven, wordt ondervangen dat bij een kortdurende opvangsituatie een (toeslag)partnerschap ontstaat.	Kent geen pendant in het IB-partnerbegrip en frustreert daarmee uniformiteit in het partnerbegrip. Zorgt in de uitvoering ook voor problemen: een fout in de IB werkt wel door naar Toeslagen, andersom niet.
Beoogde inwerkingtreding	1/1/21	Onbekend, uitvoeringstoets afhankelijk.	1/1/21	1/1/21
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Wegen op de hand afgerond, exacte gevolgen duidelijk bij uitvoeringstoets	Kan niet voor 2023. Incidenteel: >€0,75 mln. Structureel: geen (wordt gecompenseerd door minder bezwaar en beroep)	Wegen op de hand afgerond, exacte gevolgen duidelijk bij uitvoeringstoets	Wegen op de hand afgerond, exacte gevolgen duidelijk bij uitvoeringstoets
Status	Aan wetgeving wordt gewerkt richting aanvraag uitvoeringstoets	Aan wetgeving wordt gewerkt richting aanvraag uitvoeringstoets	Nav overleg SZW wetgeving aanpassen, wordt nog voorgelegd aan de staatssecretaris	Nav overleg SZW wetgeving aanpassen, wordt nog voorgelegd aan de staatssecretaris

Codificatie proportioneel vaststellen (lead SZW)

Maatregel	Codificatie proportioneel vaststellen
Omschrijving	Proportioneel vaststellen wordt in lijn met de Raad van State uitspraak (eigen bijdrage) gecodificeerd in de wetgeving
Beoogde inwerkingtreding	1/1/21 (beleidsbesluit tot die tijd)
Eerste inschatting uitvoeringsgevolgen	Incidenteel: < €0,5 mln Structureel <€0,7 mln besparing
Status	Aan wetgeving wordt gewerkt richting aanvraag uitvoeringstoets

NB1. Mogelijke aanvullingen VWS en BZK volgen nog
NB2. Mogelijke aanvullingen eindejaarsregeling en eindejaarsbesluit volgen nog, besluitvorming moet nog plaats vinden.

Toeslagen
Belastingdienst

B. Proces rondom voorbereiding nota overleg 19 mei

1911019 01641

Ter informatie | Proces rondom voorbereiding nota overleg 19 mei

Context en voorstel

Het proces rondom voorbereiding nota overleg 19 mei is als volgt:

- **Woensdag 13 mei 12.00 uur**: Deadline aanleveren input voorbereidingsdossier
- **Woensdag 13 mei 16.00 uur**: Dossier rondsturen voor e-mailakkoord
- **Donderdag 14 mei 11.30 – 12.30 uur**: Bespreking staatssecretaris
- **Vrijdag 15 mei 12.45 – 13.45 uur:** Bespreking staatssecretaris
- **Vrijdag 15 mei**: Dossier de lijn in
- **Maandag 18 mei 16.45 – 17.45 uur**: Bespreking staatssecretaris
- **Dinsdag 19 mei (tijd nog onbekend):** Notaoverleg

In de loop van donderdag wordt pas officieel bevestigd dat het notaoverleg dinsdag 19 mei doorgang vindt. Zoals het onderstaande schema aangeeft, zijn de deadlines kort

UHB heeft de regie over de voorbereiding. Verdere logistiek en toedeling wordt besproken op donderdag 14 mei

Gevraagd van SCT

Het SCT wordt gevraagd om kennis te nemen van de bovenstaande tijdslijn

