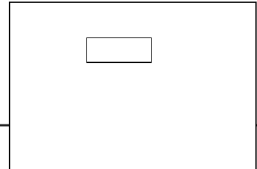


SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

3 December 2020

Agenda SCT 3 december

*	Agendapunten:	Toegelicht door:	Opmerkingen:
1.	Mededelingen		
2.	Ter besluitvorming		
3.	Ter bespreking		
A.	Stand van zaken uitvoering: - Rapportage/planning UHT		
B.	Stand van zaken Beleid en Uitvoering herstel: - 4e VGR - O/GS-getallen en kostenraming - Onderzoek ADR - Organiseren van twee-maandelijks extern onderzoek UHT		4e VGR volgt als nazending op woensdagmiddag 2 december
C.	Stand van zaken communicatie		
4.	Ter informatie		
A.	Verloren stukken		
B.	Lessons learned rondetafelgesprek gemeenten		

Agendering SCT per onderdeel

NB. Agendering is nog niet hard, afhankelijk van voortgang onderdelen.
Indien nodig worden agendapunten verschoven naar een andere datum.

SCT overleg Onderwerp

Wekelijks Rapportage/planning UHT
Rapportage/planning beleid en uitvoering
Communicatiekalender en -content

Korte toelichting

- Wekelijkse update
- Wekelijkse update; iedere 2 weken agenderen ter bespreking
- Wekelijkse update

Do 10 dec 750 euro-regeling; stand van zaken – uitbetaling planning 24 november

Terugkoppeling kindpanelbijeenkomst 1 dec

Do 17 dec Terugkoppeling kindpanelbijeenkomst 15 dec; met name beleving aanwezigheid SZW bij kindpanel

NTB Evaluatiemoment in SCT (30 min)

Notitie rondom samenloop rode en blauwe schulden

1. MEDEDELINGEN

2. TER BESLUITVORMING

Geen stukken ter besluitvorming

3. TER BESPREKING

A. Stand van zaken uitvoering:

- Rapportage/planning UHT (week 48)



UHT-rapportage Behandeling

Wekelijks statusrapport UHT | SCT-versie

Week 48



Inhoudsopgave

A

Behandelplanning voor Acut & Prioritair in 2020 – pagina 3

B

Status & voortgang Speciale processen (1/2): CAF-11 en Herbeoordeling CAF-zaken - pagina 5

C

Status & voortgang Speciale processen (2/2): Oudergesprekken - pagina 6



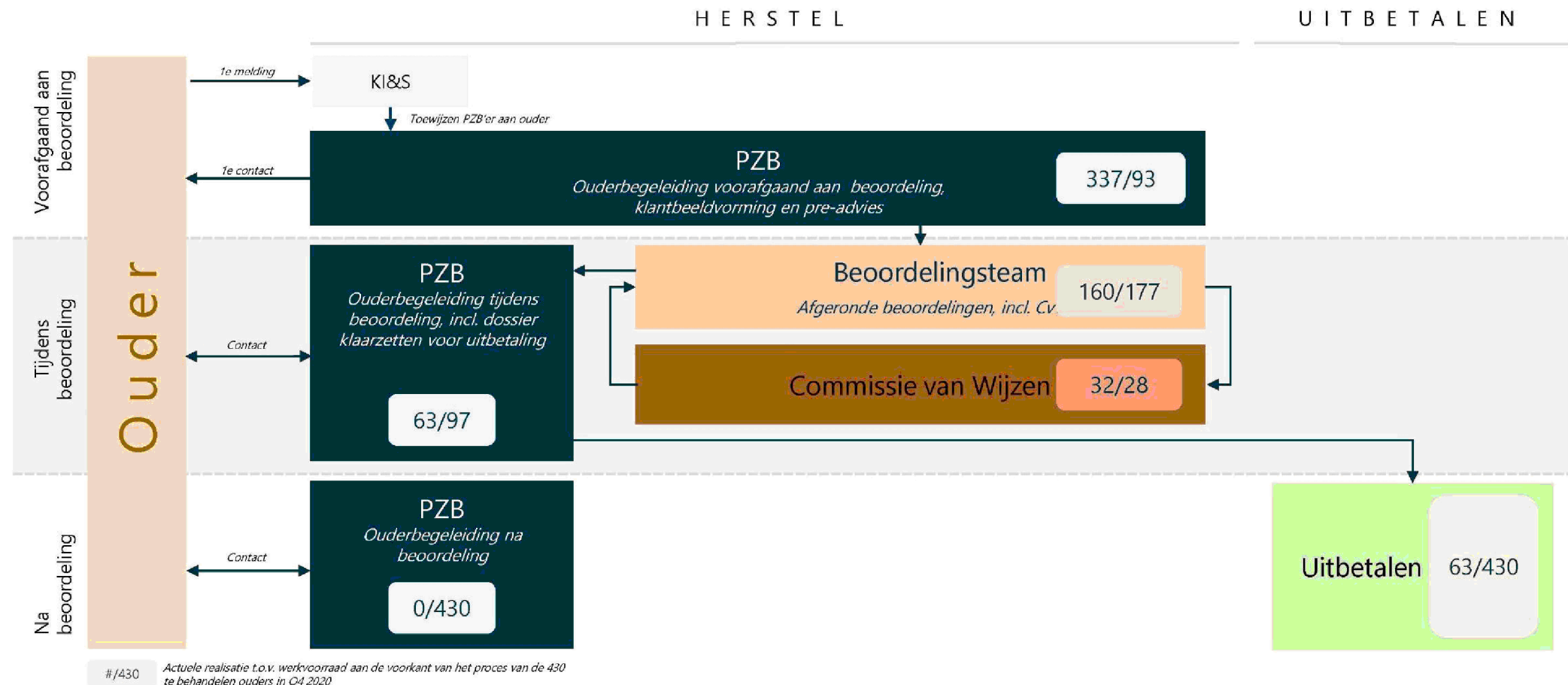
Behandelplanning I In Q4 worden 430 ouders geholpen, aanvullend op de 117 reeds geholpen ouders in 2020

Weekplanning	46 13 november	47 20 november	48 27 november	49 4 december	50 11 december	51 18 december	Totaal planning Q4 2020	Realisatie in 2020 t/m week 45	Totaal target 2020
Processtap									
Betaling op basis van ten minste een voorlopige beschikking	10	40	20	90	120	150	430	117	547

Deze planning is herijkt in week 49



Dashboard I Actuele resultaten en voorraden aan de voorkant van het primaire proces – 1 december 2020





Status- & Voortgangsdashboard Behandeling I Speciale processen (1/2): CAF-11 en Herbeoordeling CAF-zaken

CAF-11

Resultaat per processtap	Populatie CAF-11
# geregistreerd	309 (+0)
# herbeoordeeld	309 (+0)
# vooraankondiging verstuurd	309 (+0)
# uitbetaald o.b.v. vooraankondiging	282 (+0)
# definitieve beschikking opgemaakt	309 (+0)
# definitieve beschikking	304 (+0)
# nabetaling afgerond	222 (+0)
# bezwaren binnen bezwaartermijn	55 (+0)
# bezwaren buiten bezwaartermijn	0 (+0)
Totaal afgerond	0 (+0)
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	80 (+0)
In beroep-procedure	0 (+0)

Herbeoordeling CAF-zaken

Resultaat per processtap	Populatie Herbeoordeling CAF-zaken
# geregistreerd	8 (+0)
# in behandeling	0 (+0)
Totaal afgerond	8 (+0)

*Van 5 burgers is het adres niet bekend, waardoor de beschikking niet is verstuurd

**Niet alle burgers hebben een nabetaling ontvangen. Dit betreft degenen waarvoor de proceskosten zijn vergoed en degenen waarvoor het herberekenen van de immateriële schade hoger is uitgevallen i.v.m. de verzenddatum compensatiebeschikking



Status- & voortgangsdashboard | Speciale processen (2/2): Oudergesprekken

		In voorbereiding voor gesprek: 159 (-4)				Afgeronde gesprekken: 162 (+4)		
	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	26 (+1)	29 (--)	21 (-4)	79 (- 5)	26 (+2)	27 (--)	135 (+4)	347 (--)
Percentage ouders van het totaal	7,4%	8,4%	6,1%	22,8%	8,6%	7,8%	38,9%	-

Interpretatie:

- Op dit moment zijn er **347 (--)** ouders die zich hebben aangemeld voor een gesprek.
- **162 ouders** (of 46,7%) 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 en Capelle a/d IJssel
 - Locaties waar gesprekken gepland zijn/worden in november en december: Utrecht, Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Venlo en Heerlen.
- Van **29 ouders** (of 8,4%) 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'.



Bijlage 1: Definities Status- en Voortgangsdashboard Behandeling



Status- & Voortgangsdashboard Behandeling I Definities van primair proces, parallelprocessen en vervolprocessen

Definities populaties

- **Acuut:** ouders die als gevolg van de fouten bij Toeslagen binnen zeer afzienbare tijd (twee weken) hulp nodig hebben vanuit UHT. Deze ouders worden van begin tot einde als acute populatie beschouwd. Hiermee wordt niet de populatie 'noodvoorziening' bedoeld
- **Prioriteit:** ouders die als gevolg van de fouten bij Toeslagen in een zeer ernstige situatie zitten of in het verleden hebben gezeten (zoals ernstige gevolgen in relationele zin of onder bewind (hebben gestaan)
- **Regulier:** alle ouders die zichzelf gemeld hebben voor een beoordeling die niet als acuut of prioritair zijn aangemerkt, excl. de CAF-11-populatie
- **Verzoek persoonlijk dossier:** ouder heeft persoonlijk dossier (of een samenvatting hiervan) opgevraagd of een specifieke (uitzoek)vraag gerelateerd aan informatie bij Toeslagen gesteld

Definities processtappen in primair herstelproces

- **Gereed voor start:** ouder heeft zich gemeld, maar nog geen Persoonlijk Zaakbehandelaar (PZB) toegewezen gekregen
- **Gekoppeld aan PZB:** ouder heeft eerste contact gehad met PZB zodat de PZB op basis van contact ouder en beschikbare informatie in systemen het dossier, eventueel incl. pre-advies, kan indienen bij het **Beoordelingsteam**
- **Betaling noodvoorziening:** N.t.b.
- **Beeoordeeld:** het Beoordelingsteam heeft het dossier van de ouder beoordeeld o.b.v. aangeleverde stukken, eventueel incl. het pre-advies van de PZB
- **Eerste betaling gedaan:** (geldt alleen voor ouders in acute nood) deel van dossier beoordeeld om eerste herstelbetaling te kunnen doen om ouder snel te helpen
- **Betaling o.b.v. de voorlopige beschikking:** herstelbetaling o.b.v. voorlopige beschikking na integrale beoordeling is uitgevoerd, hierna volgt de bezinningstermijn
- **Betaling o.b.v. definitieve beschikking:** integrale beoordeling afgerond en een eventuele herstelbetaling is uitbetaald, na het verstrijken van de bezinningstermijn
- **Ouder is geholpen:** integrale betaling is gedaan op basis van ten minste een voorlopige beschikking
- **Vervolgtraject afgerond:** ouder is geholpen, maar er is nog contact in verband met vervolgacties ouder (Commissie van Schade, BAC, klacht, beroep, et cetera)
- **Contact beëindigd:** vervolgtraject is afgerond en contact met de ouder beëindigd
- **In proces Commissie van Wijzen:** ouders worden voorgelegd aan deze commissie indien er in enig jaar geen sprake is van institutionele vooringenomenheid, afwijzing hardheid, ernstige onrechtmatigheid of geen sprake van een O/GS-tegemoetkoming
- **In bredere hulp:** ouder heeft naast financieel herstel nog andere hulpbehoeftes waarbij UHT kan helpen (door bijv. doorverwijzing naar gemeentes of andere derden)
- **In bezwaar:** ouder heeft bezwaar gemaakt tegen definitieve beschikking
- **In werkelijke schade:** ouder heeft een verzoek tot vergoeding werkelijke schade ingediend
- **In klachten:** ouder heeft een klacht ingediend inzake de behandeling. Deze klachten zijn niet gericht op de resultaten, zoals voorlopige/definitieve beschikking
- **In verzoek persoonlijk dossier:** ouder heeft persoonlijk dossier (of een samenvatting hiervan) opgevraagd of een specifieke (uitzoek)vraag gerelateerd aan informatie bij Toeslagen gesteld

3. TER BESPREKING

B. Stand van zaken Beleid en Uitvoering herstel:

- 4^e VGR *Stukken volgen als nazending*
- O/GS-getallen en kostenraming
- Onderzoek ADR

3. TER BESPREKING

B. Stand van zaken Beleid en Uitvoering herstel:

- 4^e VGR
- O/GS-getallen en kostenraming
- Onderzoek ADR



Toeslagen
Belastingdienst

Concept, niet ter verdere verspreiding

O/GS-getallen en kostenraming

3 december

Aanleiding van dit document

Over tijd circuleerden verschillende cijfers omtrent O/GS. Dit heeft drie oorzaken:

- i. De wijze van uitvraag uit de systemen werd telkens iets aangepast;
- ii. De aannames zijn in de loop der tijd verscherpt (bijv. het % onterechte O/GS-kwalificaties);
- iii. De exacte werkwijze bij het afgeven van een O/GS-kwalificatie was nog niet volledig doorgrond, wat belangrijk is voor het bepalen van het aantal burgers en vorderingen met O/GS-kwalificatie en de interpretatie van de getallen

Deze cijfers zijn o.a. relevant voor het inschatten van de capaciteit die nodig is om de O/GS-toetsen uit te voeren en het inschatten van de budgettaire gevolgen van verschillende beleidsvraagstukken. In het kader hiervan is behoefte aan een geconsolideerd onderzoek met gedragen resultaten

Dit document geeft de huidige inschatting van de O/GS cijfers weer, inclusief de budgettaire implicaties en onzekerheden

Dit document bevat wel de inschatting van de aantallen O/GS stellingen en de programmakosten, voor zowel KOT als niet-KOT. Dit document bevat niet een nieuwe inschatting van de apparaatskosten en meer informatie over de werkwijze bij schuldsaneringsverzoeken en budgettaire gevolgen hiervan

Samenvatting van dit document (i/ii)

1 Achtergrond O/GS & werkwijze bij verzoek tot persoonlijke betalingsregeling

- Bij een verzoek tot persoonlijke betalingsregeling (PB) voor een specifieke vordering kon een O/GS-kwalificatie worden afgegeven. Dit kon gaan om zowel vorderingen voor kinderopvangtoeslag als voor andere toeslagen¹
- Bij een O/GS-kwalificatie werd een PB-verzoek afgewezen en kreeg de burger 24 maanden om de volledige vordering af te lossen. Bij goedkeuring van een PB-verzoek werd 2 jaar naar draagkracht afgelost en werd het restbedrag kwijtgescholden of niet ingevorderd
- Tussen 2012 (**maand n.t.b.**) en november 2019 konden vorderingen O/GS gekwalificeerd worden. Als een PB-verzoek ná 2012 werd behandeld m.b.t. toeslagjaren vóór 2012, kon hier ook een O/GS-kwalificatie worden afgegeven
- Begrip van werkwijze bij O/GS-kwalificaties m.b.t. PB is op twee punten aangescherpt:
 - i. Er kon met terugwerkende kracht O/GS gesteld worden op vorderingen van voor 2012, bij beoordeling van het PB-verzoek na 2012
 - ii. Werkinstructies m.b.t. efficiëntiegrenzen zijn waarschijnlijk niet consistent gevolgd, met als gevolg dat mogelijk ook O/GS werd gesteld op terugvorderingen onder de geldende grenzen van €10k en €1.5k (afhankelijk van de periode)

2 Huidige raming aantallen burgers en programmakosten

- ~29k unieke burgers met een O/GS-kwalificatie, waarvan ~9k voor KOT, ~8k voor zowel KOT als niet-KOT; ~12k voor niet-KOT
- €89 – 116 mln. totale kosten voor O/GS-tegemoetkoming, waarvan €77-94 mln. voor KOT en €12-22 mln. voor niet-KOT
- €29 – 56 mln. meer programmakosten dan de €60 mln. geraamd in juni 2020. Nieuwe raming is met name hoger omdat de tegemoetkoming voor niet-KOT terugvorderingen wordt meegenomen en uit wordt gegaan van hoger percentage onterechte O/GS-stellingen (96% i.p.v. 76%). Apparaatskosten zullen als gevolg hiervan ook toenemen, maar de precieze impact moet nog bepaald worden
- Toelichting onder- en bovengrenzen O/GS-tegemoetkoming:
 - De ondergrens (€89 mln.) is gebaseerd op O/GS-kwalificaties die aan een specifieke vordering linken;
 - De bovengrens (€116 mln.) bevat daarbij ook vorderingen van O/GS-gestelde burgers, waarvan niet automatisch geanalyseerd kan worden of de O/GS-kwalificatie op al deze vorderingen van toepassing was

1. Niet-KOT omvat huurtoeslag, kindgebonden budget en zorgtoeslag

Samenvatting van dit document (ii/ii)

3 Belangrijkste onzekerheden van de raming

Raming van O/GS-getallen en tegemoetkoming is inherent onzeker, waardoor de kosten en aantal betrokken burgers zowel hoger als lager kunnen uitvallen

- Detectie van O/GS-kwalificaties is per definitie foutgevoelig, door veelvuldig veranderde werk- en registratiewijzen en het gebruik van open-invoer velden. Mogelijk zijn hierdoor of O/GS-kwalificaties gemist of vorderingen ten onrechte als O/GS-gekwalificeerd, waardoor de kosten en aantal betrokken burgers zowel hoger als lager kunnen uitvallen
- Werkwijze omtrent toepassen van O/GS in de praktijk wordt nog verder uitgezocht (o.a. toepassen efficiëntiegrenzen en schuldsaneringsverzoeken)
- De aanname op het aantal vorderingen dat onterecht een O/GS-kwalificatie heeft is gebaseerd op een kleine dataset voor KOT. Deze aanname is ook toegepast voor niet-KOT. Als deze aanname nog wordt aangescherpt, kunnen de kosten zowel hoger als lager uitvallen. Gezien de hoogte van de aanname (96%) lijkt in dat geval een bijstelling naar beneden het meest waarschijnlijk

4 Vervolgstappen

- Toepassing van efficiëntiegrenzen in de praktijk en werkwijze bij saneringsverzoeken verder onderzoeken, onderzoek reeds ingesteld
- Aannames en afslagen onder deze raming in detail vastleggen zodat getallen altijd te reconstrueren zijn
- Cijfers iteratief verfijnen waar nodig
- Apparaatskosten berekenen en in herijking van begroting naar VJN opnemen

Achtergrond O/GS & werkwijze bij verzoek tot persoonlijke betalingsregeling

Achtergrond O/GS

- Een O/GS-kwalificatie kon worden afgegeven bij verzoek voor PB¹ voor een specifieke vordering voor KOT en niet-KOT²
- ! Deze kwalificatie kon worden afgegeven tussen 2012 en november 2019, inclusief met terugwerkende kracht op vorderingen vóór 2012, als het PB-verzoek pas werd behandeld na 2012
- Bij afwijzing van PB verzoek op grond van O/GS werd een laatste betalingsvoorstel gedaan, waardoor een burger binnen 24 maanden de gehele desbetreffende vordering moest aflossen
- Een burger kan op meerdere vorderingen O/GS zijn gesteld en hierdoor is het aantal vorderingen met O/GS-kwalificatie substantieel hoger dan het aantal burgers met een O/GS-kwalificatie
- Werkwijze bij schuldsaneringsverzoeken (incl. relatie met O/GS) wordt verder onderzocht

Werkwijze O/GS-kwalificatie

- Verzoek voor persoonlijke betalingsregeling (PB) werd beoordeeld en mogelijk afgewezen o.b.v. O/GS
- Verzoek voor PB voor vorderingen onder een bepaald bedrag werden in principe altijd goedgekeurd en kregen geen O/GS-kwalificatie. Dit noemde men de efficiëntiegrens, welke varieerde over de jaren
- O/GS-kwalificatie werd geregistreerd in open-invoer velden op BSN- en/of vorderingsniveau
- ! Uit een steekproef blijkt dat zowel de efficiëntiegrenzen als O/GS-registraties waarschijnlijk niet altijd consistent zijn toegepast

1. Persoonlijke betalingsregeling; 2. Niet-KOT toeslagen bevatten huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget

! Verschil met eerder begrip van werkwijze bij O/GS-stelling

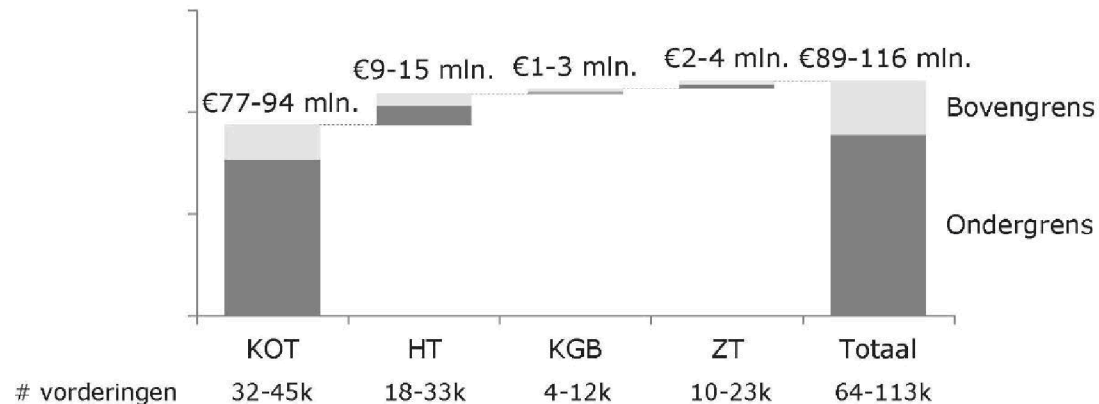
Circa 29k burgers hebben naar schatting een O/GS-kwalificatie waarvoor €89-116 mln. O/GS-tegemoetkoming is geraamd

Uitkomsten

Geschat aantal unieke BSN's met O/GS-kwalificatie



Geschat totaal bedrag voor O/GS-tegemoetkomingen



Toelichting

Uitleg aantal unieke BSN's

- Groep KOT én niet-KOT bevat burgers die mogelijk een O/GS-kwalificatie hadden voor zowel KOT als niet-KOT vorderingen

Belangrijkste aannames in tegemoetkoming

- 96% van de vorderingen met O/GS-kwalificatie is onterecht¹
- 100% van de burgers met O/GS-kwalificaties meldt zich
- CAF-gerelateerde vorderingen worden waarschijnlijk hersteld middels de compensatieregeling, dus zullen niet worden meegenomen in de berekening van de O/GS-tegemoetkoming

Uitleg grenzen

- Ondergrens – is gebaseerd op O/GS-kwalificaties die aan een specifieke vordering linken
- Bovengrens – bevat daarbij ook vorderingen van O/GS-gestelde burgers, waarvan de O/GS-kwalificatie niet automatisch aan een specifieke vordering gelinkt kon worden, waarbij de desbetreffende vordering op basis van tijd² logischerwijs in aanmerking kon komen voor de O/GS-kwalificatie

1. Bij een steekproef van ~100 KOT vorderingen bleek dat 96% van de vorderingen onterecht een O/GS-kwalificatie had. Een kwalificatie is onterecht als niet was voldaan aan 3 punten: a. Voldoende documentatie b. Geval is evident (bijv. een burger heeft geen kinderen, maar wel KOT ontvangen) c. O/GS is voldoende gemotiveerd in persoonlijk communicatie ; 2. Vorderingen vallen logischerwijs binnen de bepaalde periode van een O/GS-kwalificatie, als de datum van de registratie van O/GS-kwalificatie in de buurt ligt van die van de vordering
Bron: DF&A O/GS dataset (versie TSPM-169)

Huidige raming van O/GS-programmakosten zijn ~€29-56 mln. hoger dan de €60 mln. geraamd in juni 2020

Totaal bedrag programmakosten O/GS-tegemoetkoming

Toeslagsoort	Raming jun 2020	Raming nov 2020	Vershil
KOT	€60 mln.	€77-94 mln.	€17-34 mln.
Niet-KOT	-	€12-22 mln.	€12-22 mln.
Totaal	€60 mln.	€89-116 mln.	€29-56 mln.

Oorzaak van verschil en impact

- ⬆ Niet-KOT O/GS-kwalificaties bij vorige raming niet meegenomen in O/GS-tegemoetkomingskosten
- ⬆ Percentage O/GS-terugvorderingen dat onterecht was verhoogd van 76% naar 96%¹
- ⬆ Aantal KOT vorderingen met O/GS-kwalificatie verhoogd van ~26k naar ~32k ondergrens en ~45k bovengrens
- ✓ Gemiddeld terugvorderingsbedrag bij KOT is lager (€2.2-2.5k t.o.v. €3k) vanwege mogelijk inconsistente hantering van efficiëntiegrenzen
- ✓ CAF-gerelateerde vorderingen bij vorige raming wel meegenomen in O/GS-tegemoetkomingskosten (~400 vorderingen)

⬆ Oorzaak verhoogt kosten uit vorige raming

✓ Oorzaak verlaagt kosten uit vorige raming

1. Bij een steekproef van ~100 KOT vorderingen bleek dat 96% van de vorderingen onterecht een O/GS-kwalificatie had, zie voetnoot op vorige pagina voor criteria

Inschatting van O/GS-getallen en -tegemoetkoming bevat inherent onzekerheden

	Onzekerheden	Mogelijke impact op raming
O/GS werkwijze	Efficiëntiegrens voor O/GS-kwalificatie werd waarschijnlijk niet consistent gehanteerd	≈ Kosten/aantal burgers blijven gelijk, meegenomen in raming
	Nader onderzoek vereist naar werkwijze bij verzoeken tot schuldsanering	⬆ Kosten/aantal burgers kunnen hoger uitvallen
O/GS registratie-wijze	Registratiecodes zijn door de jaren heen veranderd en in open-invoer velden geregistreerd, waardoor sommige vorderingen/BSN's ten onrechte wel of niet als O/GS zijn aangemerkt ('false positives' en 'false negatives', resp.)	? Kosten/aantal burgers kunnen zowel hoger als lager uitvallen
	O/GS-kwalificaties zijn niet consistent geregistreerd op zowel vorderings- als BSN-niveau. Op BSN-niveau zijn ook vorderingen meegenomen binnen een periode ² van burgers met O/GS-stelling, waarvan niet geanalyseerd kon worden op welke specifieke vorderingen O/GS gekwalificeerd is	✓ Kosten kunnen lager uitvallen doordat de bovengrens te hoog is ingeschat ≈ Aantal burgers blijft gelijk (aangezien op zijn minst één vordering van deze burger O/GS is gekwalificeerd)
Aannames m.b.t. berekening van tegemoetkoming	Percentage onterechte O/GS-kwalificaties is gebaseerd op steekproefonderzoek onder KOT-gerelateerde O/GS-kwalificaties met openstaande schuld. Mogelijk ligt dit anders bij niet-KOT en BSN's zonder openstaande schuld, welke waarschijnlijk lager is	✓ Kosten kunnen meest waarschijnlijk lager uitvallen, gezien hoogte van aanname (96%) ≈ Aantal burgers met O/GS-kwalificatie blijft gelijk ✓ Aantal burgers met <u>onterechte</u> O/GS-kwalificatie kunnen lager uitvallen
	Mogelijk melden niet alle burgers met een O/GS-kwalificatie zich	✓ Kosten kunnen lager uitvallen ≈ Aantal burgers met O/GS-kwalificatie blijft gelijk
	Mogelijk worden meer O/GS-gekwalficeerde vorderingen CAF-vergelijkbaar gesteld, welke waarschijnlijk worden hersteld middels de compensatieregeling en dus geen O/GS-tegemoetkoming op van toepassing zal zijn	✓ Aantal burgers die een O/GS- <u>tegemoetkoming ontvangen</u> kunnen lager uitvallen



Raming kan
hoger uitvallen



Raming kan
lager uitvallen



Raming kan hoger/
lager uitvallen



Raming zal waarschijnlijk
niet veranderen

Vervolgstappen

- I Onafhankelijk onderzoek voorgesteld naar werkwijze O/GS, mogelijk o.a. naar:
 - Toepassing efficiëntiegrenzen in operatie
 - Werkwijze bij schuldsaneringsverzoeken
- II Aannames en afslagen onder deze raming in detail vastleggen zodat getallen altijd te reconstrueren zijn
 - Team dat dit document heeft opgezet zal dit samenstellen en overdragen aan UHT
- III Cijfers iteratief verfijnen waar nodig
 - Onderdeel maken van de versnelde O/GS-toets om huidige aannames te vergelijken met eerste resultaten en mogelijk te verbeteren
- IV In december en januari vindt een herijking van de productieplanning en raming UHT plaats
 - De apparaatskosten worden hierin meegenomen
 - De herijkte productieplanning en raming zal worden getoetst door C&F en FEZ
 - Eventuele budgettaire gevolgen zullen worden meegenomen in het proces van de voorjaarsbesluitvorming

3. TER BESPREKING

B. Stand van zaken Beleid en Uitvoering herstel:

- 4^e VGR
- O/GS-getallen en kostenraming
- **Onderzoek ADR** Zie bijlage bij punt 3B voor toelichting

3. TER BESPREKING

B. Stand van zaken Beleid en Uitvoering herstel:

- 4^e VGR
- O/GS-getallen en kostenraming
- Onderzoek ADR
- Twee-maandelijkse externe doorlichting UHT



Ter bespreking | Extern onderzoek

Context

- › Op 17 juni tijdens de plenaire behandeling van de spoedwet Awir heeft de staatssecretaris de toezegging gedaan om een tweemaandelijks extern onderzoek te organiseren voor de doorlichting van UHT
- › UHT wil van een dergelijk onderzoek leren en het gebruiken in de continue verbetering van de herstelorganisatie
- › Om belasting voor UHT tijdens deze onderzoeken te beperken en om snel resultaten te kunnen bereiken, is het belangrijk dat een partij wordt gekozen die al bekend is met UHT
- › **Voorstel:** AEF vragen om de uitvoering te doen, waarbij BCG hen op weg helpt
- › Het framework van de vorige doorlichting van BCG zal als basis worden gebruikt, waarbij de ervaringen van MT UHT t.a.v. dit framework, de benodigde belasting op de organisatie en de ingeschatte verwachtingen van de Kamer wordt gebruikt om dit te optimaliseren voor deze situatie
- › De start van het onderzoek is beoogd in januari, twee maanden na de opschaling van de hersteloperatie
- › **NB:** BCG heeft reeds toegezegd deze rol op te willen pakken.
- › **Mogelijke alternatieven:** overheidspartijen zoals ADR of Gateway Review / aanstellen van een nieuwe commissie of adviescollege / uitzetten binnen de mantel → Deze opties worden als minder positief gezien vanwege de belasting voor de organisatie en doorlooptijd van het project

Gevraagd van SCT

- Gaat u akkoord met bovenstaande aanpak?

NB: Afstemming over de budgettaire consequenties moeten nog afgestemd worden met HD FEZ/C&F/PFC

Zie bijlage 1 bij punt 3C voor de
omgevingsanalyse
Zie bijlage 2 bij punt 3C voor factsheet
communicatie herstel KOT

3. TER BESPREKING

C. Stand van zaken communicatie



Communicatieplanning – eerste helft december 2020



ouders

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



intern

	30 nov – 6 dec	7 – 13 dec
	• Drie animaties ouderinteractie live • Brief aan 1.000 – 1.500 ouders die vanaf 1 januari – 1 april 2021 worden behandeld (matdatum 1 en 3 dec) • Brief aan 6.300 ouders die vanaf 1 april worden behandeld. Hierin staat ook vermeld dat in januari een nieuwe brief volgt met daarin de planning in welk kwartaal die ouders worden behandeld (matdatum 1 en 3 dec). • VGR communicatie (4 dec) • Aanpassen klachtenprocedure online (vervangt huidige) • Tweet Stas gebruik kinderopvangtoeslag • Pagina Slachtofferhulp op website • Pagina betalingsregeling website • Facebookposting Brieven aan 1000-1500/6300 ouders (1 dec) • Facebookposting Kindpanel (2 dec) • Pilot videobellen van start • Facebookposting 'VGR' (4 dec)	• Infographic over de mensen waarmee ouders te maken hebben • Facebookposting 1 (8 dec) • Facebookposting 2 (10 dec) • Interview [] PZB'er op site • Facebookposting 'Poll' (13 dec) • Video interview 'Slachtofferhulp Nederland'
	• Nieuwsbrief UHT (30 nov) • Webex update MT (2 dec) • Factsheet communicatieactiviteiten (2 dec) • UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie; 1 en 3 dec) • Bijpraatsessie accountmanagers BD over UHT	• Nieuwsbrief UHT (7 dec) • Webex update MT (9 dec) • Factsheet communicatie-activiteiten (9 dec) • UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie; 8 en 10 dec) • Webinar Commissies en nazorg

Groen: nieuw in de kalender



Communicatieplanning – eerste helft december 2020



politiek
en
media



stakeholders

	30 nov – 6 dec	7 – 13 dec
	• Kwalitatieve tweet stas (30 nov) • Tweet stas cijfers (2 dec) • VGR naar Tweede Kamer (4 dec) • Videoboodschap stas n.a.v. VGR (4 dec) • PM gebruik app kinderopvangtoeslag	• Kwalitatieve tweet Stas (7 dec) • Tweet Stas cijfers (9 dec) • Blog Stas (10 dec) • AO Toeslagen (9 dec)
	• Online najaarsbijeenkomst voor maatschappelijk dienstverleners (IM-dag) m.b.t. wetswijzigingen, ontvlechting en herstel Toeslagen (4 dec)	- Online najaarsbijeenkomst fiscaal dienstverleners (IM-dag) m.b.t. wetswijzigingen, ontvlechting en herstel Toeslagen (7 dec)

Groen: nieuw in de kalender



ouders

Communicatieplanning – tweede helft (december)

Actie	Ouders	
Samenvatting dossier of uitzoekacties (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	CAF-11	Brief Brief Brief Brief
Opnieuw informeren rest van de doelgroep CAF NV die eerder een niet correcte brief heeft gehad (nog bepalen 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 na VGR dec/jan - Twitter account Herstel (dec/jan) - Communicatie nabetalingen renteheffing (nov) - Brief 750 euro ouders met onbekend rekeningnummer, matdatum uiterlijk 15 dec. - Brief 750 euro bewindvoerders (WSNP), matdatum uiterlijk 15 dec. - Brief 750 euro aan erven, matdatum uiterlijk 15 dec. - Brief 750 euro aan curatoren, matdatum uiterlijk 15 dec. - Communicatie over klanttevredenheidsonderzoek (dec/jan) - Voorbeeldbrieven ouders op website - Video (eerste) over hulp door gemeenten	Alle groepen en acute ouders	Brief Brief Brief Brief Brief Brief

Groen: nieuw in de kalender



Politiek en
media



Stakeholders



Intern

Communicatieplanning – tweede helft (december)

Actie		
- Kabinetsinzet aanpassing Toeslagenstelsel (14 dec) - Onderzoek externe partij in overleg met de ADR en Docdirekt naar vermiste stukken (aug?) - Traject OM onderzoek ambtsmisdriven - Werkbezoek pers (AD) aan UHT (december)		
Communicatie uitrol naar 355 gemeenten (samenwerking Belastingdienst – gemeenten)		
- 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 het conceprapport

4. TER INFORMATIE

A. Verloren stukken

Ter informatie | Verloren stukken

Aanleiding (uit conceptrapport CAP Gemini – onderzoek verloren fysieke stukken)

In totaal ontvangen 6 miljoen huishoudens jaarlijks een Toeslag van de Belastingdienst (CPB, 2018). Met de aanvraag en afwikkeling van Toeslagen kunnen zaken mislopen, waarop burgers een klacht kunnen indienen. Dit gebeurt sinds 2014 gemiddeld 3 tot 5 duizend keer per jaar. Klachten kunnen gaan over de zorgvuldigheid, tijdigheid en informatieverstrekking van Toeslagen, maar ook over zoekgeraakte stukken.

De Belastingdienst (in het bijzonder Toeslagen) ontvangt jaarlijks vele fysieke (post-en bewijs)stukken. In het merendeel van de gevallen verloopt de afhandeling goed, tussen april 2014 en begin 2020 zijn 249 klachten ingediend over zoekgeraakte poststukken bij Toeslagen. In dit onderzoek is het interne proces (van ontvangst tot digitalisering van fysieke stukken) in kaart gebracht en zijn klachtdossiers onderzocht waarin burgers aangeven dat bewijsstukken verloren zijn geraakt. Wanneer bewijsstukken ontbreken, dan worden deze niet meegenomen in een beoordeling of afhandeling van een verzoek. Dit heeft in alle gevallen geleid tot onbegrip en vertraging en in sommige gevallen tot een andere uitkomst bij de afhandeling van een aanvraag of verzoek. Het proces “van ontvangst tot en met digitalisering” van fysieke (post en bewijs)stukken is hiermee kritiek voor correcte dossiervorming en opvolging.

In de afgelopen jaren zijn diverse onderzoeken rond de problematiek bij Toeslagen uitgevoerd. Waaronder “I-control” (2016); “EDP-Auditors” (2018); “Project Informatie beheer” (2019). Deze onderzoeken hebben inzicht gegeven in onder andere de informatiehuishouding van Toeslagen. Een vraag die echter onbeantwoord bleef, is hoe het kan dat specifieke, door burgers ingestuurde (bewijs) stukken niet in hun dossiers terecht zijn gekomen.

Om deze reden heeft het Crisisbureau Belastingdienst Toeslagen (BD/T) een opdracht verstrekt om inzichtelijk te maken waar en hoe fysieke documenten in het verleden zoek zijn geraakt. Om deze vraag te kunnen beantwoorden, zijn processen voor de afhandeling van fysieke documenten in kaart gebracht en is op basis van casussen aangegeven waar het mis is gegaan. Aan de hand van dit onderzoek zijn bevindingen en aanbevelingen opgenomen.

Dit rapport biedt context en inzicht in de oorzaken van de zoekgeraakte (bewijs)stukken. Mede hierdoor kan gericht actie worden ondernomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

4. TER INFORMATIE

B. Lessons learned rondetafelgesprek gemeenten

Ter informatie | Lessons learned rondetafelgesprek gemeenten

Rondetafelgesprek gemeenten

- Op 25 november is een rondetafelgesprek gevoerd met de gemeenten waar de Belastingdienst de afgelopen maanden te gast was voor oudergesprekken.
- Insteek van het gesprek was het delen van ervaringen bij de begeleiding van gedupeerde ouders en het ophalen van verbeterpunten vanuit gemeenten ten aanzien van de inzet van de Belastingdienst.
- In de tabel staan de opgehaalde lessons learned en de acties die daarbij ingezet worden. Vanwege de gespreksopzet lag de focus nu alleen op verbeterpunten bij de Belastingdienst. Het gesprek richtte zich niet op verbeterpunten bij gemeenten.

Wat gebeurt er met de opgehaalde lessons learned?

- De opgehaalde signalen en bijbehorende acties worden binnen UHT opgepakt.
- Voor een groot deel worden deze acties al opgepakt als onderdeel van de implementatie van de ondersteuning door gemeenten.
- De monitoring van de acties vindt plaats in het wekelijks overleg tussen een afvaardiging van het MT UHT en Team ODG

Hoe monitoren we de samenwerking op structurele basis?

- Onderdeel van de samenwerking tussen VNG, gemeenten en de Belastingdienst is het inrichten van een governance
- De governance voorziet erin dat er structureel contact is tussen de Belastingdienst, VNG en gemeenten en ruimte is op operationeel, tactisch en strategisch niveau de samenwerking te monitoren, acties voor verbeteringen aan beide kanten te formuleren en te sturen op de uitvoering daarvan. Dit gebeurt in:
 - Wekelijkse projectoverleg tussen VNG en de Belastingdienst
 - Bijpraatsessies met gemeenten (frequentie wordt nog vastgesteld, gedacht wordt aan twee keer per maand)
 - Klankbordgroep met gemeenten, Belastingdienst, VNG en de NO (6 keer per jaar)
 - Hoog ambtelijk overleg met [] VNG, Minfin (6 keer per jaar)
 - Bestuurlijk overleg met Sta [] VNG, Minfin (2 keer per jaar)
- Naast deze structurele vormen van contact is er ook op uitvoerend niveau dagelijks contact met VNG en gemeenten om signalen op te pakken en acties uit te voeren.
- De meeste signalen/acties worden direct op operationeel/tactisch niveau opgepakt vanuit het projectoverleg, bijpraatsessies de klantbordgroep en de dagelijkse samenwerking. Alleen bij escalatie komen dit soort punten terug op het hoog ambtelijk of bestuurlijk overleg.
- De portefeuille ODG is structureel belegd binnen het MT van UHT en hierover wordt wekelijks met de [] over de voortgang gesproken.
- Stakeholdermanagement VNG is bij de directie UHB belegd

Ter informatie | Lessons learned rondetafelgesprek gemeenten

Nr.	Ervaring	Actie
1	De tone of voice naar ouders en gemeenten kan positiever waar het gaat om communicatie over de status van behandeling. De boodschap is dat ouders in maart horen wanneer ze voor behandeling aan de beurt zijn en dat wij hen tot die tijd niets kunnen bieden. Belangrijk te zeggen wat er wel kan, begrip te tonen en een luisterend oor te bieden.	Aandacht aan besteden in de communicatie naar PZB-ers, werkinstructies en trainingen.
2	PZB-ers zijn nog niet consistent in hun communicatie met ouders en de gemeente en hun rolinvulling ten aanzien van hulp door gemeenten. Bijvoorbeeld waar het gaat om het werken in een driehoek met de ouder/gemeente /PZB-er, gegevensdeling of het delen van gespreksverslagen.	Aandacht aan besteden in de communicatie naar PZB-ers, werkinstructies en trainingen.
3	Gesprekken tussen de ouders, pzb-ers en gemeenten zijn soms voor ouders te lang. Ouders vinden het lastig dit aan te geven.	Aandacht aan besteden in de communicatie naar PZB-ers, werkinstructies en trainingen.
4	Verwachtingen van ouders ten aanzien van de hulp door gemeenten zijn soms te hoog. Deels vanwege te hoge verwachtingen gewekt door de BD, maar ook omdat er in praktijk voor bepaalde bijvoorbeeld zaken wachtrijen zijn.	• PZB-er meer inzicht geven in wat er mogelijk is en daarbij aandacht schenken aan het feit dat er wel voorwaarden aan verbonden zijn en er lokale verschillen zijn om PZB-er in staat te stellen e ouder te motiveren tot het vragen van hulp aan gemeenten. PZB-er brengt contact tot stand en gemeente kijkt met ouders naar de mogelijkheden. Aandacht aan besteden in de communicatie naar PZB-ers, werkinstructies en trainingen. • Gemeenten delen best practices met de BD om via VNG deze voor alle gemeenten inzichtelijk te maken.
5	Er is behoefte aan inzicht in de compensatieregelingen en het effect van de compensatie op uitkeringen, inkomensafhankelijke regelingen en schulden/schuldhelp.	• Aanwezige gemeenten informeren • Overige gemeenten via VNG informeren • Cursus/webinar voor gemeenten organiseren

Ter informatie | Lessons learned rondetafelgesprek gemeenten

Nr.	Ervaring	Actie
6	Communicatie naar gemeenten verbeteren. (Communicatie over de uitkering van de €750 euro heeft gemeenten onvoldoende bereikt)	VNG als stakeholder eerder in dit soort processen betrekken zodat zij vanuit gemeente perspectief kunnen aangeven wat nodig is en de communicatie kunnen opstarten.
7	Er is behoefte aan een vaste groep PZB-ers per gemeente.	Onderzoeken of het mogelijk is hier bij de indeling meer rekening mee te houden.
8	Gemeente krijgen door oproepen die zij zelf in de krant doen ook ouders binnen die problemen hebben bij de inkomstenbelasting.	Deze zaken worden opgepakt door het Stellteam. De ingang hiervoor is de postbus voor maatschappelijke dienstverlening. Deze gegevens aan gemeenten verstrekken.
9	Ouders melden zich nog niet in grote aantallen bij de gemeente. Gegevensdeling kan hierbij helpen.	- Amendement, gesprek AP en experimenteerbepaling gaan hier mogelijk ruimte voor bieden. - Gemeenten informeren wanneer hier voortgang op te melden is.
10	Ouders hebben door toedoen van de BD een BKR registratie die een belemmering vormt voor een nieuwe start.	- Hier wordt met schuldhulpverleningsorganisaties naar gekeken. Doelstelling is deze te laten verwijderen - Brief verstrekken aan ouders die geholpen zijn waaruit blijkt dat de situatie buiten hun schuld is ontstaan.
11	Creëer een laagdrempelig ingang voor gemeenten bij de Belastingdienst	Naast e-mailpostbus odg@belastingdienst.nl wordt ook een telefoonnummer gerealiseerd.
12	Op bestuurlijk niveau is bij sommige gemeenten niet duidelijk wat er nodig is. Het is belangrijk dat gemeenten ook de ruimte nemen om met oplossingen te komen.	- VNG inzetten om dit minimaal met de G40 te bereiken. [] vragen hierover met VNG in gesprek te gaan.
13	Ouders die gebruik maken van sociale rechtsbijstand worden na ontvangst van de compensatie vaak alsnog met de rekening hiervoor geconfronteerd	Gesprekken met onder meer de Raad voor de Rechtspraak lopen met om te zorgen dat ouders hiervoor subsidie krijgen conform de regeling die ook voor MH17 gebruikt is.
14	Expertise van gemeenten bij de Belastingdienst inzetten	Begin december wordt dit besproken op het MT UHT



Toeslagen
Belastingdienst

