

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

14 januari 2021

Agenda SCT 14 januari 2021

*	Agendapunten:	Toegelicht door:	Opmerkingen:
1.	Mededelingen		
2.	Ter besluitvorming		
3.	Ter bespreking		
A.	Stand van zaken 30k-regeling - Opties lichte toets - Capaciteitsplanning - Kritieke tijdsplan - Communicatieplanning – tijdslijn tot volgende week dinsdag		NAZENDING
B.	Stand van zaken planning Beleid en Uitvoering Herstel 1. Herijking planning Beleid en Uitvoering ihkv 30k-regeling		
C.	Stand van zaken uitvoering: - Rapportage/planning UHT		
D.	Stand van zaken communicatie - Communicatieplanning - Omgevingsanalyse - Factsheet		
4.	Ter informatie		
A.	Agenda ouderpanelbijeenkomst 20 januari 2021		

1. MEDEDELINGEN

2. TER BESLUITVORMING

Geen stukken ter besluitvorming

3. TER BESPREKING

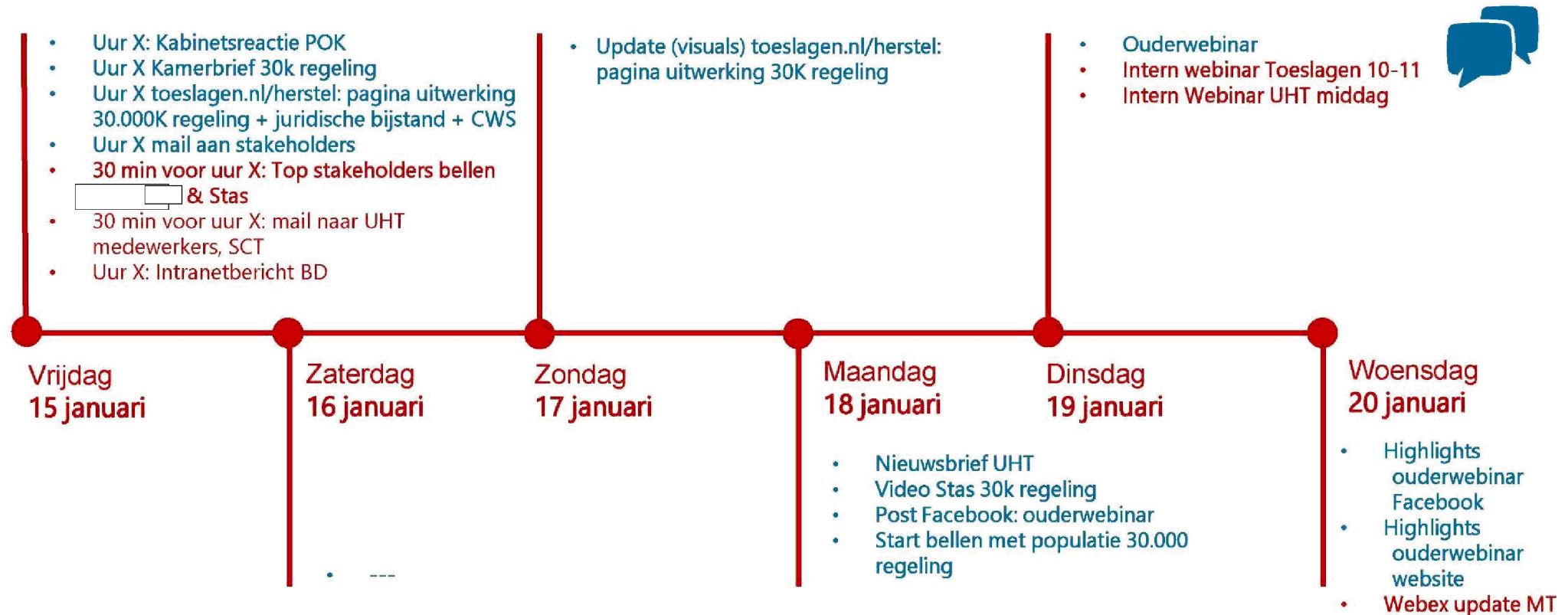
A. Stand van zaken 30k-regeling

1. Opties lichte toets
2. Capaciteitsplanning
3. Kritieke tijdspad
4. Communicatieplanning – tijdslijn tot volgende week dinsdag

Nazending



4. Tijdlijn communicatie 15/01/2021 – 20/01/2021



- Externe communicatie
- Interne communicatie

* Uur X = persconferentie MP (Rutte)

1. Scope communicatie: ouder, intern UHT en stakeholders com, uitwerking 30.000 K regeling
2. Er is interdepartementale afstemming over communicatie totale kabinetsreactie POK

3. TER BESPREKING

B. Stand van zaken planning Beleid en Uitvoering Herstel

1. Herijking planning Beleid en Uitvoering ihkv 30k-regeling

Planning Herstelbeleid (I/II)

Categorie	Onderwerp	Eindproduct beleid (daarna uitvoering)	Deadline (indicatief)	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Uitbreiding herstel	30.000 regeling	Beleidsbesluit + kaders uitvoering	15 jan (POK kabre)	Beslisnotitie beleidsbesluit	14 jan (SCT)	
	Uitbreiden compensatie met hardheid	Beleidsbesluit + impl. beoordelingskaders	15 jan 1 feb	Beslisnotitie beleidsbesluit	14 jan (SCT)	
	Compensatie voor kinderen	Beleidsbesluit + kaders uitvoering	1 mrt	Bespreeknotitie uitgangspunten en eerste opties	22 jan (SCT)	
	Ontwikkelen niet-KOT beoordelingskaders	Ontwikkelen aanpak en beoordelingskaders niet-KOT	1 mrt	Bepalen overlap met KOT en uitgangspunten	11 feb (SCT)	
	CRM	Lopend proces met CRM (fin., informatie, verweer)	1 mrt	Akkoord op financiering CRM	22 jan	
Finaliseren bestaande regelingen	CWS vergoeding voor ex-partners, kinderen, en immaterieel	Toegang ex-partners Afstemmen kindercomp. & immaterieel	1 feb (VGR)	Overleg met CWS Ter bespreking in SCT	n.t.b.	
	Beleidsbesluiten in wetgeving	Wetswijziging	1 apr	n.t.b.	n.t.b.	
	Herzien regelingen en besluiten commissies en panels	Commissies/panel besluiten aangepast n.a.v. catshuis	1 mrt	Analyse impact commissies en panels	28 jan	
	Vergrijpboetes	Beleidsbeslissing hoe om te gaan met vergrijpboetes	1 apr	Bijhouden vergrijpboetes bij beoordeling & incidenteel opl.	Lopend	
	Uitwerken vangnetbepaling	Uitgewerkte richtlijnen vangnetbepaling door CvW	On hold	Alle ouders die geen herstelkrijgen verwijzen nr CvW	Lopend	
	Onderzoeken aangepaste structurele wachtgeldregeling	n.t.b.	On hold			
	Bepalen aanpak bij snel herstel (in verleden) fouten Toeslagen	n.t.b.	On hold			
Bredere hulp	Wegnemen uitstralingseffect O/GS label incl. getuigenschrift	Brief OGS label Afspraken met instanties	1 mrt	Afstemmen inhoud brief Check op lichte toets 30k	21 jan (SCT)	
	Formeel excuses/ getuigenschrift na afrondding herstel	Formeel excuus brief/getuigenschrift	1 feb	Uitgangspunten excuus	21 jan (SCT)	
	Aanpak juridische bijstand voor ouders		1 feb (VGR)	Afstemming met Raad v Rechtsbijstand	21 jan (SCT)	

Planning Herstelbeleid (II/II)

*Nieuw
Afg rond*

Categorie	Onderwerp	Eindproduct beleid (daarna uitvoering)	Deadline (indicatief)	Vervolgstep	Deadline vervolgstep	Trekker
Schulden	Samenloop schulden & herstelbetaling	Afpraken met schuldeisers, impl. & comms	1 feb (VGR)	Afpraken met schuldeisers Opstellen impl. & comms plan	22 jan	
	Bepalen aanpak bij beslag onder ontvanger	n.t.b. in afstemming met schuldenaanpak	1 mrt			
	Inventariseren schulden voor CWS Rode/blauwe schulden	Proces om schulden invent. Akkoord ministers & stas	1 mrt Afg rond	Overleg met CWS en ouderpanel	n.t.b.	
	Banken bevroren rekening bij grote uitbetalingen	Afpraken met NVB over 30k Voorlichting ouders	1 feb	Identificeren benodigdheden NVB voor open rekening bij 30k	14 jan	
Problemen bij uitbetalingen	Informatie-uitwisseling gemeenten	Akkoord College B&W	1 feb (VGR)	Akkoord gemeentelijke besturen	1 feb	
	In kaart brengen niet-KOT populatie	Inschatting niet-KOT aant.	1 mrt			
	Samenloop nationaliteit / discriminatie en herstel	Rol nationaliteit bij UHT ouders	1 feb (nota)	Identificeren discriminatie in FSV	22 feb (brief)	
	Samenloop FSV en herstel	FSV registratie UHT pop. analyseren en toevoegen dossier	1 mrt	Analyseren FSV database voor UHT ouders	22 feb (brief)	
	OGS populatie	BSN lijst OGS populaite	Afg rond			
Begrip en bereik populatie	Periodieke doorlichting UHT	Inregelen & kaders opstellen voor periodieke doorlichting	1 mrt	Gesprek met externe over doorlichting	12 jan	
	Onderzoek inspectie erfgoed (incl. vernietigde dossiers)		1 apr			
	Onderzoek ARK naar UHT en SCT		n.t.b.			
	Onderzoek integriteitsonderzoek (KPMG)		1 feb			
	Onderzoek ADR naar OGS		n.t.b.			
	Onderzoek naar juridische nietigheid		n.t.b.			
	Onderzoek NO naar klachtenproces		Afg rond			
	Onderzoek verloren documenten		Afg rond			

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

3. TER BESPREKING

C. Stand van zaken uitvoering:

- Rapportage/planning UHT



UHT-statusrapportage

Wekelijks statusrapport t.a.v. het SCT | **Definitief**

Week I – Aanboden op 13 januari 2021



Inhoudsopgave

1

Status- en voortgang dashboards, incl. planning – pagina 3

2

Status inrichting en opschaling, incl. geëscaleerde risico's en issues t.a.v. SCT – pagina 9

Bijlage 1: Dashboard: input voor communicatie – pagina 12



1. Status- & voortgangs- dashboards



Behandelplanning t/m 2021 volgens 4^e VGR

Planning	2020	2021 Q1	2021 Q2	2021 Q3	2021 Q4	Totaal planning 2020 & 2021
Betaling op basis van ten minste een voorlopige beschikking na integrale behandeling (o.b.v. ondergrens)	500	1.000	2.000	2.000	2.800	8.300
Cumulatief o.b.v. ondergrens		1.500	3.500	5.500	8.300	8.300
Cumulatief o.b.v. bovengrens		3.000	7.500	9.500	12.300	12.300



Status- & Voortgangsdashboard (1/4)

Resultaat per week, in totaal en t.o.v. planning

Gedupeerden	Resultaat / voortgang week 1	Resultaat t/m week 1	Planning Q1 2021 (cf. 4 ^e VGR)	Vershil resultaat t.o.v. planning Q1 (werkvoorraad)
Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	301	12.631	-	-
Aantal acute ouders van het aantal aangemelde ouders*	Nog niet beschikbaar	Nog niet beschikbaar		
Aantal ouders met een Persoonlijk Zaakbehandelaar	0	2.519	-	-
Aantal ouders uitbetaald na integrale beoordeling Q1	21	21	1.000	979
Aantal ouders uitbetaald o.b.v. 30K-regeling	PM	PM	PM	PM
Uitsplitsing regelingen m.b.t. aantal betalingen aan ouders				
KOT-compensatie	31	821	-	-
Hardheidsregeling	0	52	-	-
OGS-regeling	0	78	-	-
Noodvoorziening en eerste betaling aan acute ouders				
Totaal uitbetaald bedrag aan noodvoorzieningen (€ mln.)	€ 0,-	€ 97.000,-	-	-
Aantal uitbetaalde noodvoorzieningen	0	193	-	-
Aantal uitbetaalde eerste betalingen na quick scan	15	238	-	-

* Deze ouders maken deel uit van het 'aantal ouders aangemeld als gedupeerde'; daarom kunnen delen aantallen niet bij elkaar opgeteld worden

Kleurcodes
 Aandacht vereist voor behalen planning
 Mitigerende maatregelen vereist voor behalen planning



Status- & Voortgangsdashboard (2/4)

Resultaat per week, in totaal en t.o.v. planning

Commissies	Resultaat/ voortgang Week 1	Resultaat t/m week 1	Planning Q1 2021 (cf. 4 ^e VGR)	Vershil resultaat t.o.v. planning Q1 (werkvoorraad)
Aantal dossiers aangemeld bij de CWSchade	3	81	-	-
Aantal dossiers afgerond door de CWSchade	0	0	-	-
Aantal dossiers aangemeld bij de CvWijzen	8	218	-	-
Aantal dossiers afgerond door de CvWijzen	1	210	-	-
Aantal dossiers aangemeld bij de BAC	0	55	-	-
Aantal dossiers afgerond door de BAC	0	0	-	-
Opgevraagde persoonlijke dossiers				
Aantal ouders die een dossier hebben opgevraagd	11	1.069	-	-
Aantal benaderde ouders	0	865	-	-
Aantal versterkte persoonlijke dossiers Q1	0	0	120	120
Klachten				
Aantal ontvangen klachten	0	36	-	-
Aantal klachten afgerond	6	14	-	-

Kleurcodes

Aandacht vereist voor behalen planning Q1
 Mitigerende maatregelen vereist voor behalen planning Q1



Status- & Voortgangsdashboard (3/4)

Verwerkte terugbelverzoeken

Populaties	Resultaat 12 januari '21	Resultaat t/m 12 januari '21
Aantal ouders die zich online aangemeld hebben	192	4.021
Aantal terugbelverzoeken die zijn verwerkt door de Serviceteams	396*	2.072
Aantal online aanmeldingen die nog verwerkt moet worden (werkvoorraad)	-	1.949

* Gemiddelde planning terugbelverzoeken: 312 per dag



Status- & Voortgangsdashboard (4/4)

Oudergesprekken

		In voorbereiding voor gesprek: 125 (-8)				Afgeronde gesprekken: 200 (+7)		
	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	30 (+3)	29 (+0)	23 (-4)	62 (-8)	11 (+4)	27 (+0)	173 (+3)	355 (+2)
Percentage ouders van het totaal	8,4%	8,2%	6,5%	17,5%	3,1%	7,6 %	48,7%	-

Interpretatie

- Op dit moment zijn er **355 (+2) ouders** die zich hebben aangemeld voor een gesprek.
- 200 ouders** (of 56,3%) hebben inmiddels een gesprek gehad, zij het in persoon of via WebEx.
 - Locaties waar gesprekken al hebben plaatsgevonden: Eindhoven, Almere, Breda, Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Enschede, Capelle a/d IJssel, Utrecht, Den Haag, Venlo en Heerlen
 - Locaties waar gesprekken gepland zijn in januari: Drachten, Winsum (Friesland)
- Van **29 ouders** (of 8,2%) is de woonplaats op dit moment nog onbekend. Er is twee keer contact gezocht met deze ouders via e-mail om hun woonplaats te achterhalen.
- Ouders die later aan de lijst zijn toegevoegd voor een gesprek worden pas uitgenodigd voor een locatie als er geen ouders meer voor hen op de lijst staan. Mocht er plek zijn, dan krijgen deze ouders op het moment van inplannen een andere categorie (bijv. "gesprekken staan ingepland"). Hierdoor fluctueert het aantal 'Ouders die later zijn toegevoegd'.



2. Status inrichting en opschaling

Incl. geëscaleerde risico's & issues t.a.v. het SCT



Programmastatus

Inrichting & opschaling UHT

Kleurcodes status

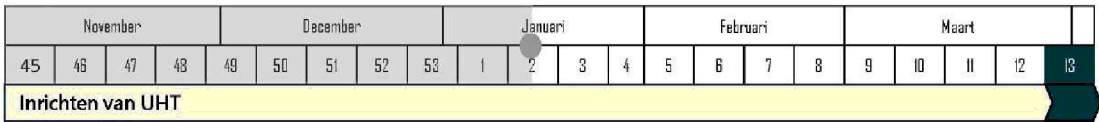
- Aandacht vereist voor succesvolle geplande oplevering (uiterlijk 31 maart)
- Deadline(s) voor geplande oplevering (uiterlijk 31 maart) worden niet gehaald

Programmastatus inrichting deze week, incl. mijlpalen

- De afronding van de inrichting van UHT focust zich op het finaliseren van de 1.0 versies van de processen voor pre-analyse, compensatie, hardheid, O/GS en de bijbehorende betalingsprocessen
- Het track & trace dashboard voor het management is in een ver gevorderd stadium en wordt i.s.m. het management en productie control geoptimaliseerd en gefinaliseerd
- De status is oranje door het ontbreken van de specifieke veranderingsopdracht aan UHT n.a.v. het Catshuisoverleg en andere wijzigingen vanuit Directie Beleid & Uitvoering. Nadat de opdracht is ontvangen, wordt gestart met de impactbepaling



Tijdslijn

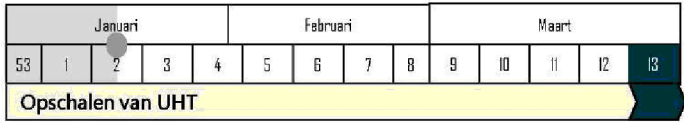


Programmastatus opschaling deze week, incl. mijlpalen

- ☐ is gestart als p ☐ opschaling en wordt ingewerkt. Daarbij is zij reeds gestart met het opstellen van een plan van aanpak voor de opschaling
- De doelstelling van het opschalingsprogramma is om gaequieerde en opgeleide medewerkers aan te bieden aan de productieafdelingen van UHT



Tijdslijn





Bijlage 1: Dashboard als input voor communicatie



Dashboard als input voor communicatie | Dit dashboard kan gebruikt worden als input voor de website en Twitter

	Totaal
Ouders die zich gemeld hebben; geregistreerde ouders	12631 (+301)
Ouders met een Persoonlijke Zaakbehandelaar	2519 (+0)
Aantal uitbetaalde noodvoorziening en een eerste betaling	431 (+15)
Totaal aantal uitbetalingen (na integrale beoordeling)	854 (+21)

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

3. TER BESPREKING

D. Stand van zaken communicatie

Communicatiekalender 11 januari 2021

Samengesteld door:
Communicatieteam toeslagen herstel
Ouderinteractie UHT
Com Fin



Communicatieplanning – week 2 en 3, januari 2021



ouders



intern

Groen: nieuw in de kalender

11 - 15 januari	18 - 22 januari
• Video stas 30.000 euro regeling op toeslagen.nl/herstel (11 jan) • Facebookpost video stas 30.000 euro regeling (11 jan, onder voorbehoud) • Facebookpost reminder ouderwebinar (13 jan, onder voorbehoud) • Animatie 4 en 5 op website • Kabinetsreactie POK (15 jan) • Facebookpost Kabinetsreactie regeling 30.000 euro (15 jan, onder voorbehoud) <i>Vorbereiding:</i> • Ouderwebinar 19 januari • Analyse vragen ouders voor ouderwebinar (n.a.v. oproep stel je vraag) • Update site n.a.v. uitwerking 30.000 regeling • Communicatie-aanpak schuldhulpverlening • Kabinetsreactie POK (draaiboek interne/externe com)	• Consequenties kabinetsreactie POK • Site live met uitwerking 30.000 regeling (19 jan 0m 10.00 uur) • Ouderwebinar (19 jan) • Nieuwsbericht en video uitvoering 30.000 euro (19 jan) • Tweewekelijkse blog stas (21 jan) • Facebookpost 1 (19 jan reminder ouderwebinar en uitwerking regeling op site) • Facebookpost 2 (20 jan n.a.v. ouderwebinar) • Facebookpost 3 (22 jan uitwerking 30.000 regeling (herhaling)) <i>Vorbereiding:</i> • Follow-up ouderwebinar • Communicatie-aanpak 5^e VGR
• Nieuwsbrief UHT (11 jan) • Webex update MT (13 jan) • Factsheet communicatie-activiteiten (11 jan) • UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie, 12 en 14 jan) • Kabinetsreactie POK (15 jan)	• Nieuwsbrief UHT (18jan) • Intern webinar 30.000 euro (19 jan) • Webex update MT (20 jan) • Factsheet communicatie-activiteiten (18 jan) • UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie, 19 en 21 jan)



Communicatieplanning – week 2 en 3, januari 2021



politiek
en
media



stakeholders

11 - 15 januari	18 – 22 januari
• Video en kwalitatieve tweet stas, onderwerp 30.000 euro (11 jan) • Kwantitatieve tweet stas (13 jan)	• Kwalitatieve tweet stas, (18 jan) • Kwantitatieve tweet stas (20 jan)
	• Ouderwebinar 19 jan

Groen: nieuw in de kalender



ouders

Communicatieplanning – eind januari/februari

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 (planning afhankelijk van AO) • Informatie over CIE Werkelijke Schade nog niet geïnformeerde ouders • Nabetaling rente brief voor 108 ouders die beschikking hebben ontvangen en nabetaling van rente krijgen • Communicatie over pilot videobellen	CAF-11	Brief Brief Brief Brief
• Opnieuw informeren rest van de doelgroep CAF NV (die niet correcte brief heeft gehad (ntb hoe)	Vergelijkbaar Caf-11	Brief
• Brief zelfmelders (voortgang) - let op! Dit vervalt als we n.a.v. het AO de hele doelgroep opnieuw informeren • Twitter account Herstel (jan) • Communicatie over klanttevredenheidsonderzoek (jan) • Voorbeeldbrieven op website • Narratief voor Stas, herijking (eind jan) • Infographic over mensen waar ouders direct mee te maken krijgen • Pagina Betalingsregeling op website • App voor regeling 30.000 eur0 (ntb, in relatie tot ouderwebinar 19 jan) • Vergoeding juridische bijstand (eind jan/begin febr) • Getuigschrift geen fraudeur (eind jan) • Vorbereiding brieven 30.000 euro (eind jan)	Alle groepen en acute ouders	Brief Brief

Groen: nieuw in de kalender



Politiek en
media



Stakeholders



Intern

Communicatieplanning – eind januari/februari

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

Groen: nieuw in de kalender

Zie bijlage bij punt 4A
voor agenda

4. TER INFORMATIE

A. Agenda ouderpanel 20 januari

Agenda ouderpanelbijeenkomst 20 januari

Zie bijlage bij punt 4A
voor agenda

Agendapunten

1. Vergaderagenda doornemen
2. Notulen bespreken
3. Lijst Kritieken en adviezen bespreken

Inhoudelijke behandeling agendapunten

1. Terugkoppeling CAF-codes en verschillen van brief kenmerk
2. Terugkoppeling): "Geen fraudeur" getuigenschrift
3. Offerte SHN: Heeft het panel nog opmerkingen?
4. Terugkoppeling : Mandatering /speciale gezant gemeenten.
5. Bespreken: Voorstellen documentaire over "Het jarenlange leed van gedupeerden/gezinnen door de KOT-affaire"
6. Voorstel gevraagd advies nav AP-rapport
7. Actieve benadering van ouders door louche juristen.

Facilitaire zaken

1. Vaststellingsovereenkomst vergoeding.
2. Nieuw lid Ouderpanel.
3. Rondvraag
4. Afsluiting



Toeslagen
Belastingdienst

