

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

21 januari 2021

Agenda SCT 21 januari 2021

*	Agendapunten:	Toegelicht door:	Opmerkingen:
1.	Mededelingen		
2.	Herorientatie - Lijst moties en aanvullende regelingen - Belangrijkste mijlpalen komende tijd - Schuldenaanpak		Nazending
3.	Ter bespreking		
A.	Stand van zaken 30k-regeling - Update planning uitvoering 30k-regeling		NAZENDING
B.	Stand van zaken planning Beleid en Uitvoering Herstel - Stand van zaken O/GS-getuigschrift - Brede excuusbrief		
C.	Stand van zaken uitvoering: - Rapportage/planning UHT - Kindpanel – voorstel Missing Chapter 2021		
D.	Stand van zaken communicatie - Communicatieplanning - Omgevingsanalyse - Factsheet		

1. MEDEDELINGEN

NAZENDING

2. Herorientatie

- Lijst moties en aanvullende regelingen
- Belangrijkste mijlpalen komende tijd
- Schuldenaanpak

NAZENDING

3. TER BESPREKING

A. Stand van zaken 30k-regeling

- Update planning uitvoering 30k-regeling

3. TER BESPREKING

B. Stand van zaken planning Beleid en Uitvoering Herstel

1. Stand van zaken O/GS-getuigschrift
2. Brede excuusbrief

1. Ter informatie | Stand van zaken O/GS-getuigschrift (1)

Stand van Zaken

Eerder besloten door het SCT

We werken aan het wegnemen van een aantal indirecte gevolgen van een onterechte O/GS kwalificatie:

- i. **Emotionele schade:** Het gevoel onterecht beoordeeld te zijn, miskend te zijn of erger. Dit gevoel kan zeer ontwrichtend hebben gewerkt voor de betrokkenen én hun omgeving.
- ii. **Schade als gevolg van directe uitstralingseffecten van de O/GS-kwalificatie:** Wanneer bij gemeenten en andere instanties (convenantpartners van de Belastingdienst) het vermoeden was ontstaan dat de toeslagenschuld het gevolg was van verwijtbaar handelen, maakten ouders bijvoorbeeld geen kans op een msnp²-traject. Het is ook denkbaar dat deze instanties zelf een fraudelabel hebben geregistreerd o.b.v. de O/GS-kwalificatie van de Belastingdienst.
- iii. **Schade als gevolg van indirecte uitstralingseffecten van de O/GS-kwalificatie:** Ouders kunnen additionele schulden hebben opgebouwd bij instanties als gevolg van de openstaande schuld bij Toeslagen en de voorrangspositie van de Belastingdienst als schuldeiser. Als gevolg hiervan hebben ouders mogelijk ook een BKR-registratie, of andere frauderegistraties bij derde partijen, gekregen.

Ouders krijgen een **getuigschrift** (Zie Bijlage "getuigschrift") waarin wordt benoemd de O/GS-kwalificatie onterecht was en dat ouders hierdoor onterecht geen persoonlijke betalingsregeling hebben gekregen. Ouders kunnen dit getuigschrift gebruiken om in gesprek te gaan met instanties voor het ongedaan maken van de frauderegistraties in hun systemen en voor hulp bij het aannemelijk maken van eventuele vervolgschade voor een verzoek bij CWS. De waarde van dit getuigschrift is sterk afhankelijk van medewerking van convenantpartners en commerciële kredietverstrekkers.

- We zijn in gesprek met verschillende partijen zoals gemeenten, overheidspartijen zoals, CJIB, BKR, en koepelorganisaties van kredietverstrekkers (bijv. de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)) om de situatie uit te leggen en ze van het bestaan van het "getuigschrift" op de hoogte te brengen. Ook spreken we met hen over de hulp die zij bereid zijn te bieden o.b.v. het getuigschrift.
- Deze partijen krijgen een **brief** (Zie Bijlage "brief aan instanties") waarin deze instanties op de hoogte worden gesteld van de uitgifte van het getuigschrift aan ouders.
- We onderzoeken samen met deze partijen ideeën om gegevens uit te wisselen, in lijn met AVG (zoals virtuele informatie kluis).
- Andere partijen worden middels publiciteit ingelicht over het bestaan van het getuigschrift.

Stand van zaken

- Uitstralingseffecten O/GS besproken met ouderpanel
- Getuigschrift en brief aan instanties besproken met ouderpanel (update mondeling)
- Gesprekken met relevante instanties gestart (zie volgende pagina)

1. Ter informatie | Stand van zaken O/GS-getuigschrift (2)

Stand van Zaken

BKR (on)mogelijkheden om bij te dragen aan oplossingen

BKR is een register organisatie. Zij slaan obv input van kredietverstrekkers op welke leningen iemand heeft afgesloten of de betalingstermijn is overschreden. Iedere burger kan zijn/haar BKR status opvragen. Een BKR registratie is pas negatief bij een betalingsachterstand bij een of meerdere kredietverstrekkers. Dit gaat om ~10% van de BKR registraties. Kredietverstrekkers zijn wettelijk verplicht om kredieten hoger dan €250 euro te melden bij BKR. Ook zijn zij verplicht betalingsachterstanden te melden.

- BKR zelf kan de registratie zelf niet wijzigen. Dit moet gebeuren door de kredietverstrekker.
- **Aanpassing van registratiesystemen en geautomatiseerde uitwisseling kost teveel tijd**
- BKR is bereidwillig om mee te denken en deelde haar contacten met koepelorganisaties.
- BKR is als dat helpt bereid om de kredietverstrekkers te informeren over het aanpassen van de registratie.
- BKR registratie is gemakkelijk op te vragen voor burger (met hulp van PZBer) en kan helpen bij in beeld brengen van werkelijke schade

Koepelorganisaties van kredietverstrekkers, Kleinere commerciële schuldeisers (zoals deurwaarders, energieleveranciers, etc.):

- In het algemeen bestaat de bereidheid om als het kan de negatieve BKR registratie aan te passen of de registratie zodanig aan te passen dat de negatieve gevolgen worden beperkt.
- Eveneens bestaat de bereidheid om bij eventuele nieuwe kredietverstrekkingen het getuigschrift te laten meewegen

NVB (Nederlandse vereniging van Banken)

- Aan de NVB is een officieel verzoek gedaan om met hun leden te bespreken hoe kan worden voorkomen dat door herstelbetalingen ouders de toegang tot hun bankrekening wordt ontzegt omdat de betaling als een ongebruikelijke transactie wordt gelabeld. Nu de herstelbetalingen als gevolg van het kabinetsbesluit voorspelbaarder worden ziet de NVB mogelijkheden om dit te voorkomen.

CJIB:

- CJIB kan helpen met het inzichtelijk maken van gevolgschade in de vorm van opgelegde bestuurlijke boetes en mogelijk ook de deurwaarderskosten waar van toepassing. Het liefst ontvangen zij een lijst met BSN's met een onterechte O/GS-kwalificatie om hier in een keer een query op te draaien. De wenselijkheid en juridische mogelijkheid wordt uitgezocht.

Vervolgstappen

- Convenant afsluiten tussen belastingdienst en koepelorganisaties van kredietverstrekkers, kredietverstrekker informeren via brief instanties
- Verificatieloket opzetten zodat kredietverstrekkers het getuigschrift kunnen verifiëren
- Met BKR de richtlijnen aanpassen mbt hoe kredietverstrekkers geadviseerd worden om te gaan met kredietverzoeken waar sprake is van schulden in het verleden door fouten van de belastingdienst

2. Ter besluitvorming | Brede excuusbrief

Voorstel

Voorstel

*Een bredere **excuusbrief** voor het handelen van de Belastingdienst (om indirect gevolg i te herstellen) wordt na het versturen van de (voorlopige) beschikking met alle ouders die enige vorm van herstel krijgen gedeeld. Hierin kan ook een vermelding over FSV worden meegenomen. Waar het getuigschrift ten doel heeft om O/GS-uitstralingseffecten bij derde partijen weg te nemen, is het doel van de excuusbrief dat ouders voor zowel zichzelf als hun omgeving de bevestiging krijgen dat het niet hun schuld was dat ze in de problemen zijn geraakt.*

Beslispunten mbt de brede excuusbrief

1. **Samenvoegen brieven voor de 30K populatie**

Omdat het herstelproces sterk wordt vereenvoudigd en bekort wordt voorgesteld om voor de ouders die uitsluitend voor de 30k gaan het getuigschrift "geen fraudeur" en de excuusbrief samen te voegen om te voorkomen dat ouders in korte tijd twee brieven krijgen met bijna dezelfde boodschap. Voorgesteld wordt om in de brief wel expliciet excuses te maken voor het onterecht labelen als O/GS en te melden dat er onterecht sprake is geweest van een FSV registratie.

2. **Brieven voor de populatie integrale beoordeling**

Voor ouders die gaan voor een integrale beoordeling wordt voorgesteld dat zij aan de start van de behandeling het getuigschrift ontvangen als zij daar voor in aanmerking komen. Na afloop van de behandeling ontvangen zij de bredere excuusbrief met daarin:

- o Nadere specificatie over op welke fouten het herstel is gebaseerd. Per ouder worden alleen de relevante modules opgenomen zodat je een specifieke brief krijgt afhankelijk van de situatie van de ouder
- o Expliciete excuses voor het onterecht labelen als O/GS en te melden dat er onterecht sprake is geweest van een FSV registratie.

3. **Belofte verwijdering fraude-labels**

In de brief wordt expliciet opgenomen dat de onterechte registraties binnen x maanden zullen worden verwijderd. Hiermee wordt tevens de toezegging aan de Nationale Ombudsman waargemaakt.

3. TER BESPREKING

C. Stand van zaken uitvoering:

- Kindpanel – voorstel Missing Chapter 2021
- Rapportage/planning UHT

Ter bespreking | Vervolg Kindpanel 2021

Aanleiding

- In 2020 gestart met Kindpanel in samenwerking met Missing Chapter;
- 3 bijeenkomsten geweest met het Kindpanel, 17/11, 1/12 en 15/12;
- Bij de laatste bijeenkomst waren aanwezig;
- Samenwerking met Missing Chapter was voor 2020.

Vervolg Kindpanel 2021

Missing Chapter heeft een voorstel gestuurd voor het vervolg Kindpanel in 2021 (zie bijlage).

Op korte termijn wordt het voorstel besproken met betrokkenen van de Belastingdienst maar ook met vertegenwoordigers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de voorzitters van het kind- en ouderpanel.

Op basis van het voorstel zijn er 3 vragen aan het SCT:

1. Is het SCT akkoord met de inhoud?

- Aanpak kindercompensatie (co-creatie proces om samen met kindpanel aanpak ontwikkelen, in nauwe samenwerking met de Belastingdienst)
- Community (bereiken en betrekken alle gedupeerde kinderen)
- Publicatie (optekenen van ervaringen en adviezen van gedupeerde kinderen en jongeren)

2. Hoe worden de kaders bepaald (werkbaar en uitvoerbaar) voor de vergoeding?

3. Hoe wordt samenwerking tussen Belastingdienst en het Kindpanel georganiseerd? Wie heeft welke rol?

NB: Voorstel Missing Chapter wordt moment afgestemd bij o.a. inkoop



UHT-statusrapportage

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

Week 2 – Aangeboden op 20 januari



Inhoudsopgave

1

Status- en voortgangsdashboards productie, 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 11



1. Status- & voortgangs- dashboards productie



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 2	Resultaat t/m week 2	Planning Q1 2021 (cf. 4 ^e VGR)	Vershil resultaat t.o.v. planning Q1 (werkvoorraad)
Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	1.322	13.953	-	-
Aantal acute ouders van het aantal aangemelde ouders*	Nog niet beschikbaar	Nog niet beschikbaar		
Aantal ouders met een Persoonlijk Zaakbehandelaar	59	2.578	-	-
Aantal ouders uitbetaald na integrale beoordeling Q1	0	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	32	853	-	-
Hardheidsregeling	0	52	-	-
OGS-regeling	0	78	-	-
Noodvoorziening en eerste betaling aan acute ouders				
Totaal uitbetaald bedrag aan noodvoorzieningen (€ mln.)	€ 5.400,-	€ 112.400,-	-	-
Aantal uitbetaalde noodvoorzieningen	28	221	-	-
Aantal uitbetaalde eerste betalingen na quick scan	17	255	-	-

* 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 2	Resultaat t/m week 2	Planning Q1 2021 (cf. 4 ^e VGR)	Vershil resultaat t.o.v. planning Q1 (werkvoorraad)
Aantal dossiers aangemeld bij de CWSchade	0	71	-	-
Aantal dossiers afgerond door de CWSchade	0	0	-	-
Aantal dossiers aangemeld bij de CvWijzen	11	229	-	-
Aantal dossiers afgerond door de CvWijzen	10	220	-	-
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	22	1.091	-	-
Aantal benaderde ouders	0	865	-	-
Aantal versterkte persoonlijke dossiers Q1	0	0	120	..
Klachten				
Aantal ontvangen klachten	0	36	-	-
Aantal klachten afgerond	0	14	-	-

Kleurcodes

- Aandacht vereist voor behalen planning
- Mitigerende maatregelen vereist voor behalen planning



Status- & Voortgangsdashboard (3/4)

Verwerkte terugbelverzoeken

Populaties	Resultaat 19 januari '21	Resultaat t/m 19 januari '21
Aantal ouders die zich online aangemeld hebben	517	5.922
Aantal terugbelverzoeken die zijn verwerkt door de serviceteams	64	3.149
Aantal nog te verwerken online aanmeldingen (werkvoorraad)	-	2.773

Kleurcodes

- Aandacht vereist voor behalen planning
- Mitigerende maatregelen vereist voor behalen planning



Status- & Voortgangsdashboard (4/4)

Oudergesprekken

	In voorbereiding voor gesprek: 113 (-12)					Afgeronde gesprekken: 210 (+10)		
	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	34 (+4)	29 (-)	23 (-)	49 (-13)	12 (+1)	27 (-)	183 (+10)	357 (+2)
Percentage ouders van het totaal	9,5%	8,1%	6,4%	13,7%	3,4%	7,6%	51,3%	-

- Interpretatie:**
- Op dit moment zijn er **357 (+2) ouders** die zich hebben aangemeld voor een gesprek.
 - 210 ouders** (of 58,8%) 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, Heerlen, Drachten en Winsum.
 - Locaties waar gesprekken gepland zijn in januari en februari: Arnhem en Emmen.
 - Van **29 ouders** (of 8,1%) 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 en opschaling UHT

Kleurcodes status

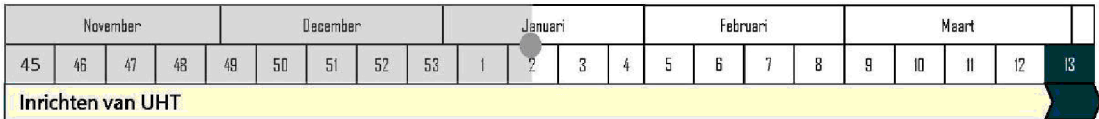
- Aandacht vereist voor succesvolle geplande oplevering (uiterlijk 31 maart)
- Deadline(s) voor geplande oplevering (uiterlijk 31 maart) worden niet gehaald

Programmastatus inrichting deze week, incl. mijlpalen

- De afronding van de inrichting wordt gevat in een decharge overzicht welke grotendeels 19 januari in het MT besproken zal worden
- Inrichting Catshuisregeling is gestart middels apart projectteam o.l.v. [redacted], aandacht nodig doordat formeel kader nog niet is vastgesteld
- 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

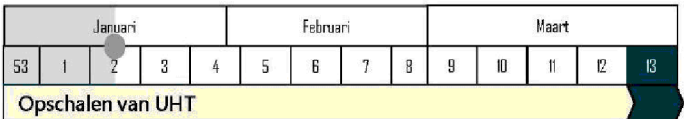


Programmastatus opschaling deze week, incl. mijlpalen

- [redacted] is gestart als [redacted] 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 geëquipeerde en opgeleide medewerkers aan te bieden aan de productiefdelingen van UHT



Tijdslijn



Risico's/ issues ter escalatie aan het SCT

Onderwerp	Prioriteit	Bespreekpunt/ Gevraagd besluit	Eigenaar
1. Vertraging op inrichting door inzet dezelfde resources op 30K		a. Hierbij signaleren wij de mogelijkheid van uitloop van de afronding van de inrichting van UHT doordat resources ingezet worden voor het vormgeven van de 30K-regeling. De mitigerende maatregel is om dit nauwgezet te monitoren. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, zal dit tijdig onder de aandacht van het SCT gebracht worden	
2. Onduidelijkheid over betalingen lager dan 30k		a. Gaat het SCT ermee akkoord dat betalingen lager dan 30K als resultaat van een integrale beoordeling voorlopig nog niet gecommuniceerd en uitbetaald worden aan de ouder totdat beleid/ richtlijnen hieromtrent duidelijk zijn. Dit om de fouten en daaruit volgende (negatieve) externe communicatie te voorkomen	
3. Realisatie VPD lager dan prognose VPD Q1 2021 wegens stopzetting van vaktechnische ondersteuning		a. Hierbij wordt gesignaleerd dat de productie van Verzoek Persoonlijk Dossier (VPD) uit de pas loopt met de toezegging aan de Kamer. Dit wordt gemitigeerd door in onderling overleg te treden met o.a. de Directie Grote O over aanvullende capaciteit. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, zal dit tijdig onder de aandacht van het SCT gebracht worden	



Bijlage 1: Dashboard als input voor communicatie



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

Populaties	Totaal
Ouders die zich gemeld hebben; geregistreerde ouders	13.953 (+1.322)
Ouders met een Persoonlijke Zaakbehandelaar	2.578 (+59)
Aantal uitbetaalde noodvoorziening en een eerste betaling	476 (+45)
Uitbetalingen o.b.v. een voorlopige beschikking	854 (+0)

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

3. TER BESPREKING

D. Stand van zaken communicatie

Communicatiekalender 18 januari 2021

Samengesteld door:
Communicatieteam toeslagen herstel
Ouderinteractie UHT
Com Fin



Communicatieplanning – week 3 en 4, januari 2021



ouders



intern

	18– 22 januari	25 januari - 29 januari
	- Consequenties kabinetsreactie POK - Communicatie afronding actie 750 euro (afronding en verantwoording) - Update sitecontent nav Catshuisregeling KOT - Ouderwebinar (20 jan) - Nieuwsbericht en video uitvoering 30.000 euro (19 jan) - Tweewekelijkse blog stas (21 jan) - Facebookpost Aankondiging 2^e ouderwebinar (18 jan) - Facebookpost Reminder ouderwebinar (20 jan) - Facebookpost Kwantitatieve tweet stas (21 jan) - Facebookpost Gratis juridische hulp (onder voorbehoud 22 jan) - Laatste 2 animatie op website <i>Vorbereiding:</i> - Vorbereiding en follow-up ouderwebinar - Communicatie-aanpak 5^e VGR	- Infographic over mensen waarmee ouders direct te maken krijgen (PZB' er, Beoordelingsteam, Hulpvraagteam) - Nieuwsbericht en getuigschrift geen fraudeur - Doorontwikkeling narratief stas - Video over werkwijze UHT tbv ouders en stakeholders - Resultaten klanttevredenheidsonderzoek - Vorbereiding brieven 30.000 euro - Ouderwebinar (25 januari) - Pagina bedenktijd voorlopige en definitieve compensatiebeschikking - Facebookpost 1, 2 en 3 - Interview PZB' er op website <i>Vorbereiding:</i> - Follow-up ouderwebinar
	- Nieuwsbrief UHT (18 jan) - 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)	- Nieuwsbrief UHT (25 jan) - Webex update MT (27 jan) - Factsheet communicatie-activiteiten (25 jan) - UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie, 16 en 28 jan)

Groen: nieuw in de kalender



Communicatieplanning – week 3 en 4, januari 2021



politiek
en
media



stakeholders

	18 – 22 januari	25 – 29 januari
	• Video stas over 30.000 euro en schulden die worden kwijtgescholden (pm) • Kwalitatieve tweet stas (18 jan) • Kwantitatieve tweet stas (20 jan) • Blog stas over juridische dienstverlening (gratis juridische bijstand) (21 jan)	• Kwalitatieve tweet stas, (25 jan) • Kwantitatieve tweet stas (27 jan)
	- Ouderwebinar (20 en 25 jan) - Mail aan stakeholders m.b.t. ouderwebinars	• Webex stakeholders m.b.t. 5^e VGR (1 feb)

Groen: nieuw in de kalender



ouders

Communicatieplanning – eind januari/februari

Actie	Ouders	
Samenvatting dossier of zoekacties (op individuele basis)	Dossieropvragers	
- 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	CAF-11	
Opnieuw informeren rest van de doelgroep CAF NV (die niet correcte brief heeft gehad (ntb hoe)	Vergelijkbaar Caf-11	
- Communicatie over klanttevredenheidsonderzoek (jan) - Voorbeeldbrieven op website - Infographic over mensen waar ouders direct mee te maken krijgen - Pagina Betalingsregeling op website - Vergoeding juridische bijstand (eind jan/begin febr) - Communicatie over pilot Videobellen (febr) - Proces Pagina regelingen uitbreiden op website (febr)	Alle groepen en acute ouders	

Groen: nieuw in de kalender



Politiek en
media



Stakeholders



Intern

Communicatieplanning – eind januari/februari

Actie		
• Onderzoek externe partij in overleg met de ADR en Docdirect naar verloren stukken (loopt) • VGR (1 feb) • Rapport AP • AO VGR (10 feb)		
• Communicatie uitrol naar 355 gemeenten (samenwerking Belastingdienst – gemeenten) • Webex stakeholders 5e VGR (1 feb)		
• Video werkwijze UHT om integraal te beoordelen (febr) • Intranet Toeslagen ontvlecht van Belastingdienst (maart) • 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



Toeslagen
Belastingdienst

