Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

28 mei

Toeslagen
Belastingdienst

Ter info | Agendering SCT 28 mei

Cluster #/Verantwoordelijke	Onderwerp	Behandeling
Crisiscommunicatie	✓ Acties m.b.t. pro-actief communiceren	Donderdag 28 mei (vervolg van 25 mei)
Ouderpanel	✓ Terugkoppeling voorzitter ouderpanel	Donderdag 28 mei
Kindpanel	✓ Kindpanel	Donderdag 28 mei
DGFZ	✓ Communicatieaanpak Wet Verbetering Toeslagen	Donderdag 28 mei (was geagendeerd op 20 mei)
Crisisbureau	✓ Plan van aanpak verloren stukken	Donderdag 28 mei
O/GS	✓ Verdiepend onderzoek O/GS	Donderdag 28 mei
	✓ Terugkoppeling Tweede Kamer debat	Ter informatie op donderdag 28 mei
Crisisbureau	✓ Inspectieonderzoek overheidsarchief en erfgoed	Ter informatie op donderdag 28 mei
DGFZ	✓ Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020	
DGFZ	✓ Nieuwe nota van wijziging	
Crisisbureau	✓ Update planning, risico-log en dashboards	Ter informatie op donderdag 28 mei

Toeslagen
Belastingdienst

Agenda

Ter besluitvorming/ bespreking

1. Acties m.b.t. pro-actief communiceren
2. Terugkoppeling voorzitter ouderpanel
3. Kindpanel
4. Communicatieaanpak Wet Verbetering Toeslagen
5. Plan van Aanpak; Verloren stukken
6. Verdiepende onderzoek O/GS onderzoek
7. Terugkijken Tweede Kamer debat

Ter bespreking/
besluitvorming
donderdag 28 mei

Ter informatie

A. Inspectieonderzoek overheidsarchief en erfgoed
B. Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020
C. Nieuwe nota van wijziging
D. Planning crisisorganisatie
E. Risico-log
F. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Ter informatie
donderdag 28 mei

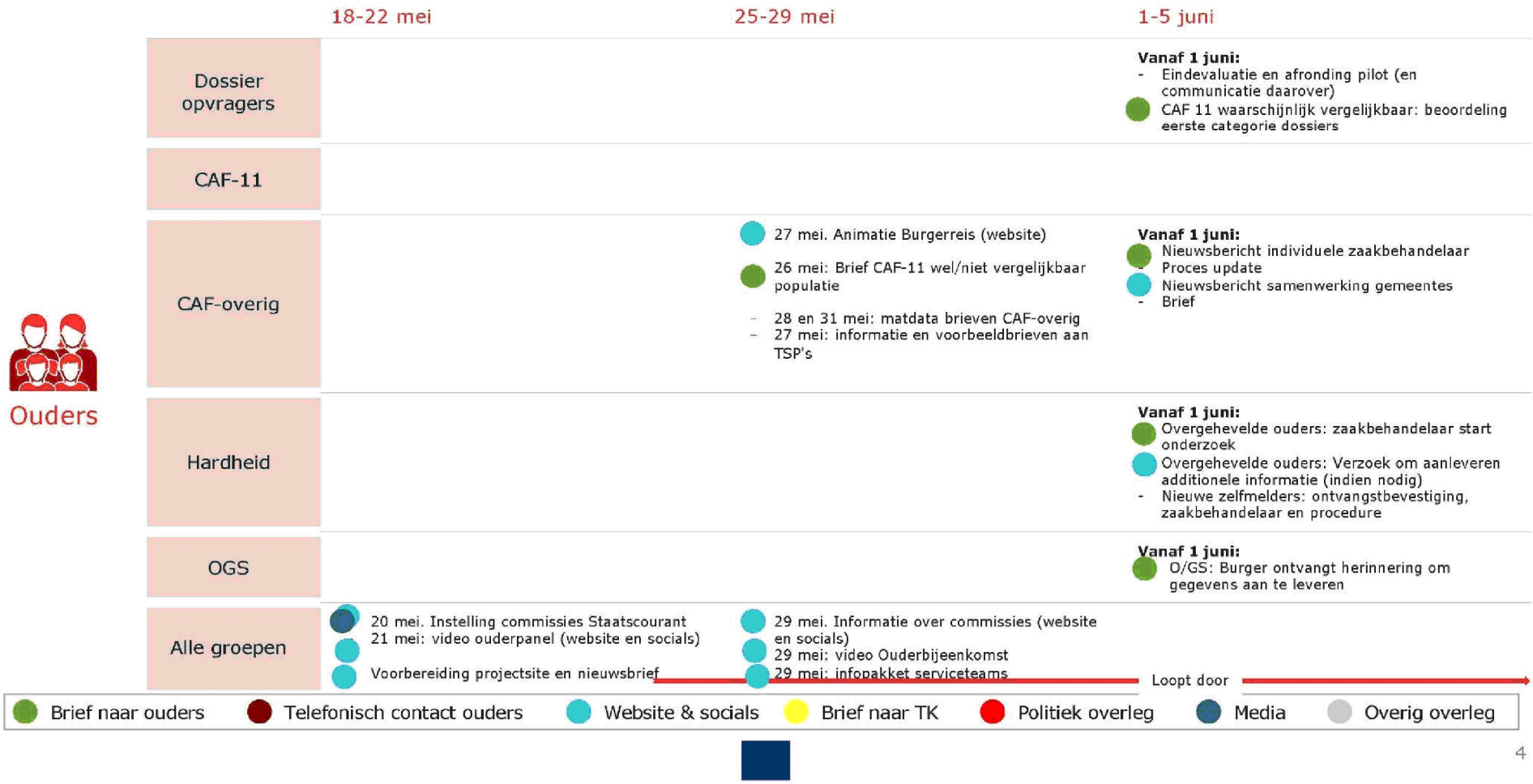
Toeslagen
Belastingdienst

1. Acties m.b.t. pro-actief communiceren

Toeslagen
Belastingdienst

Planning communicatie naar ouders

disclaimer: planning is afhankelijk van tijdstip initiatie, goedkeuringsproces en inhoud



Toeslagen
Belastingdienst

Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

	18-22 mei	25-29 mei	1-5 juni
Politiek	18 mei. Hoorzitting ADR en Donner (TK) 20 mei. Advies second opinion ambtsmisdrijven (Brief) 20 mei. Verantwoordingsdag, inclusief 3e voortgangsrapportage jaarplan Belastingdienst 2019 (Brief)	26 mei. Tweede Kamer debat Toeslagen (TK) 29 mei. Kamerbrief svz afhandeling CAF/KOT & ouderbijeenkomst 20/1 (Brief) Eind mei/begin juni: Beantwoording schriftelijke kamervragen Leijten en Omtzigt nav NRC artikel verstrekken dossiers aan gedupeerde ouders in toeslagenaffaire (Brief)	
Media	20 mei: Benoeming nieuwe DG-en in MR (nieuwsbericht)		
Stakeholders	19 mei. Tweede bijeenkomst met burgemeesters (VC)	29 mei: webinar Toeslagen 29 mei: verslag AO op BD Vandaag	- 1 juni: Uitwerking van en besluitvorming op brede, landelijke uitrol (gefaseerd) Ondersteunen door gemeenten (en communicatie daarover) - 2/3 juni: weekbericht [redacted] reflectie webinar
Intern	Hier wordt een plan voor uitgewerkt wat wordt besproken in het SCT van 28 mei		

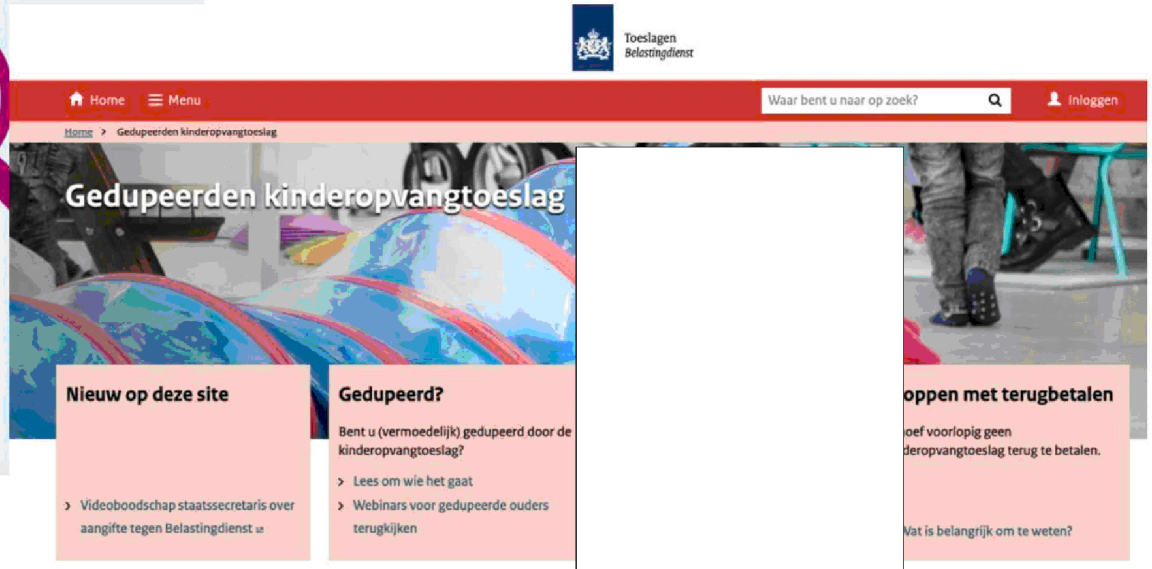
Brief naar ouders | Telefonisch contact ouders | Website/socials | Brief naar TK | Politiek overleg | Media | Overig overleg

Toeslagen
Belastingdienst

Concrete voorbeelden pro-actieve communicatie



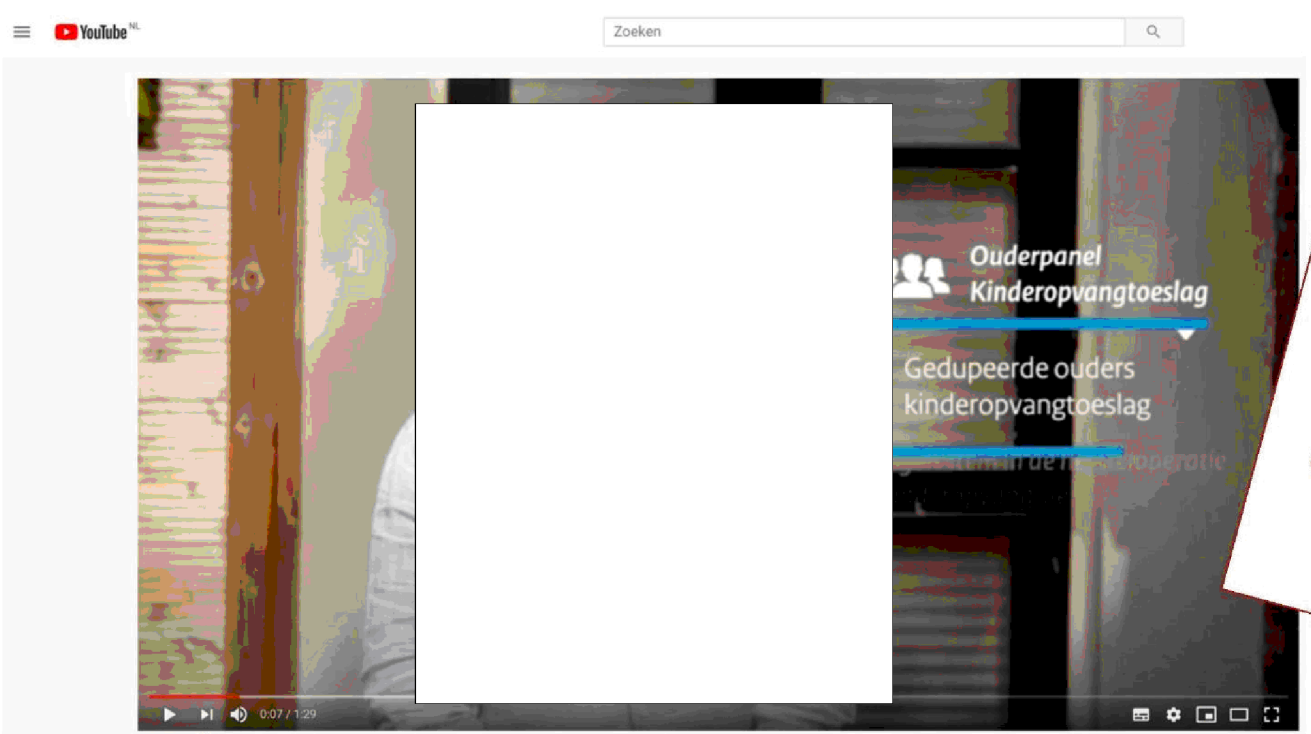
27 mei: animatie burgerreis op toeslagen.nl.herstel



20 mei: actueel nieuws beter zi
toeslagen.nl/herstel

Toeslagen
Belastingdienst

Concrete voorbeelden pro-actieve communicatie





Planning PM: Video

27 mei: proceskaart op toeslagen.nl/

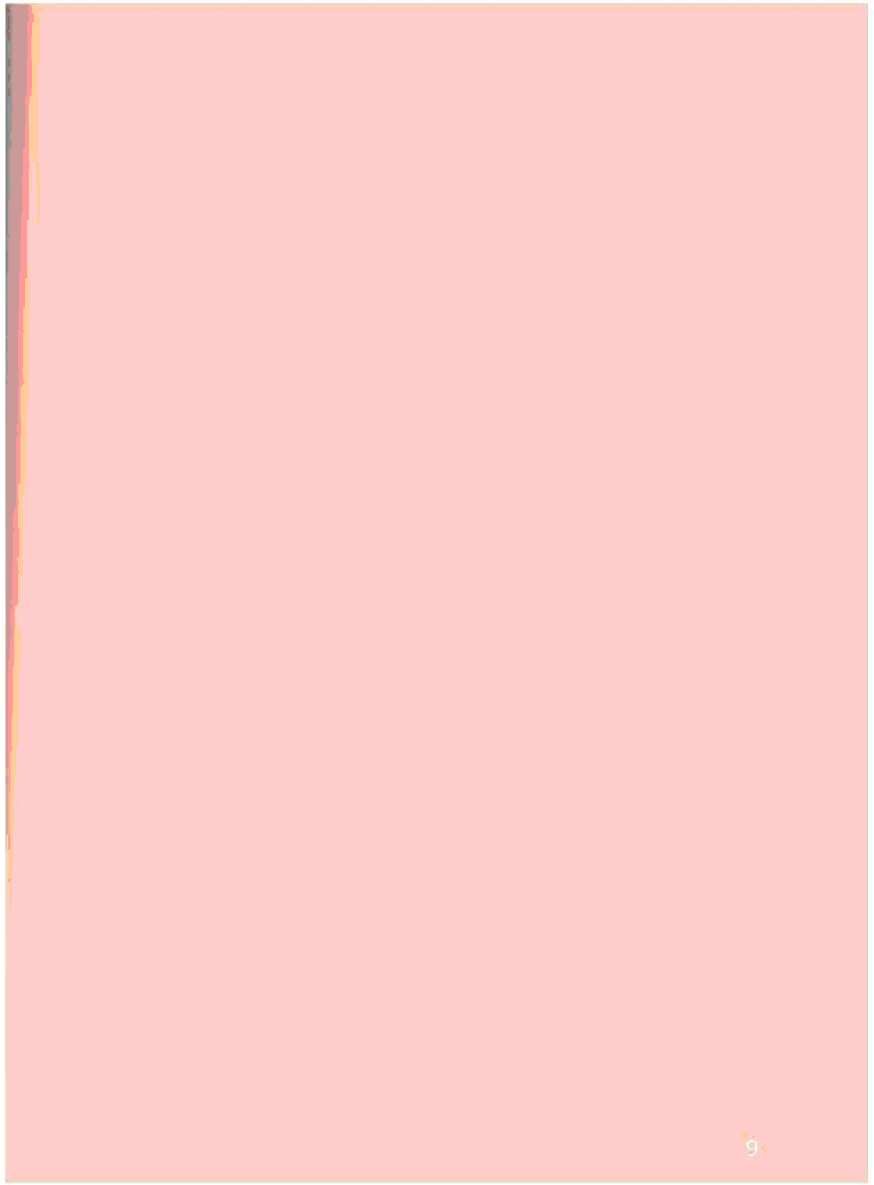
Toeslagen
Belastingdienst

2. Terugkoppeling voorzitter ouderpanel

Toeslagen
Belastingdienst

Terugkoppeling voorzitter ouderpanel

- **Introductie** [redacted]
  - [redacted] ouderpanel sinds twee weken
- **Werkafspraken gemaakt met de Belastingdienst**
- **Voorgenomen werkwijze ouderpanel**
- **Eerste indrukken**
- **Suggesties**



Toeslagen
Belastingdienst

3. Kindpanel

Toeslagen
Belastingdienst

Ter informatie:

Stappenplan ter voorbereiding eerste kindpanel bijeenkomst

Deadline/datum	Activiteit	Verantwoordelijke
Di 26 mei 2020	[redacted] geïdentificeerd en gepolst [redacted]	Crisisbureau
Do 28 mei 2020	Bespreking en besluitvorming SCT	SCT
Juni 2020	Bellen met ouders waarvan we kinderen mogelijk in kindpanel willen	[redacted]
	Bellen met kinderen om ze uit te nodigen zitting te nemen in kindpanel (na akkoord van ouders)	[redacted]
Juni 2020	Voorbereidende sessie met Missing Chapter [redacted] en delegatie CB	Crisisbureau
Juni 2020	Informatiebijeenkomst voor ouders wiens kinderen in kindpanel komen	[redacted]
Juli/aug 2020	Eerste bijeenkomst kindpanel	[redacted] /Missing Chapter

Toeslagen
Belastingdienst

Beslispunt: Akkoord voor voorzitter/moderator kindpanel (rol in lijn met voorzitter ouderpanel)

Context en voorstel

- [redacted] is na verschillende telefoon- en mailberichten niet bereikbaar gebleken
- Gezocht naar nieuwe kandidaat: afgestemd met kinderombudsman, Missing Chapter [redacted] SZW, [redacted] allen akkoord.
- Voorgesteld wordt om [redacted] als [redacted] aan te stellen
  [redacted] is ontwikkelaar van strategische vernieuwing en samenwerking op maatschappelijke vraagstukken.
  " Mensen een stem geven die van nature niet de sterkste positie hebben, dat is wat mij drijft. Net zoals het zoeken naar verbetering en vernieuwing. Ik geloof dat door het stellen van de juiste vraag en de toepassing van mensgerichte technologie mensen in hun positie versterkt kunnen worden."

Gevraagd van SCT

Beslispunten: gaat het SCT akkoord met:
- aanstellen van [redacted] als [redacted] voor het kindpanel?

Toeslagen
Belastingdienst

Beslispunt Hoe kinderen selecteren en welk doel?

Context en voorstel

- Tijdens het webinar hebben zich 50 ouders opgegeven voor deelname aan het ouderpanel. Hiervan zijn er 12 geselecteerd voor het ouderpanel. Is het akkoord om uit de groep van de overgebleven 38 ouders de 8 kinderen te selecteren voor het kindpanel?

- Het kindpanel wordt gevormd door minimaal 8 kinderen in de leeftijd tussen de 8 en 12 jaar. Mag er op voorhand al bij de 38 ouders gekeken worden of de kinderen in deze categorie vallen?

- Wat is het doel van het kindpanel?
  - herstellen rechtvaardigheidsgevoel en vertrouwen bij de kinderen
  - ophalen van relevante thema's en geleerde lessen
  - aandragen van denkrichtingen voor concrete acties

Gevraagd van SCT

Beslispunten: gaat het SCT akkoord met:
- ouders benaderen die niet in ouderpanel zijn gekomen?
- voorselectie door CB of kinderen van de juiste leeftijd zijn?
- geformuleerde doel van het kindpanel?

Toeslagen
Belastingdienst

4. Communicatieaanpak Wet Verbetering Toeslagen

Communicatieaanpak Wet Verbetering Toeslagen

Context en voorstel

Inleiding

Gezien de doelen uit de communicatieaanpak is het belangrijk in deze fase transparant te zijn over hoever we zijn met de wet verbetering toeslagen en de stappen die nog gezet moeten worden. Dat betekent dat we bij uitzondering (maar in lijn met het verzoek van de Vaste Commissie van Financiën) communiceren voor Prinsjesdag over het toeslagendeel van het Belastingplan (= wet verbetering toeslagen), dan is eind mei/begin juni daarvoor het beste moment. De wetsvoorstellen zijn dan namelijk zover uitgewerkt dat ze gereed zijn voor de uitvoeringstoetsen. Bovendien gaat hoogstwaarschijnlijk op 26 mei het wetsvoorstel hardheidsregeling naar de Tweede Kamer, waardoor we verleden en toekomst aan elkaar kunnen verbinden.

Met alle randvoorwaarden (op de hoofdlijn blijven, niet alle concept maatregelen kunnen worden gecommuniceerd, status maatregelen moet vermeld) in het achterhoofd bereiden we dit voor in de vorm van een webinar.

Doelgroep

Onze primaire doelgroep zijn stakeholders: experts, medewerkers van belangenorganisaties en professionals die toeslaggerechtigden helpen. In deze fase leent de wet verbetering toeslagen zich nog niet voor oudercommunicatie, want te abstract, nog niet definitief en de concrete invoering ligt nog ver in de tijd.

Gevraagd van SCT

Dit webinar bereiden we stapsgewijs voor. Daarbij stellen we voor het webinar te houden ná de Tweede Kamer behandeling van het wetsvoorstel hardheidsregeling en vóórdat de Eerste Kamer zich hierover buigt. Dat zou dan mogelijk tussen 11 en 18 juni zijn.

Stakeholders worden geïnformeerd via een webinar waarin ruimte is voor vragen en opmerkingen. Dit webinar heeft een college-achtige opzet, waarbij staatssecretarissen Van Ark en Van Huffelen de koers van het kabinet toelichten en ambtenaren de aangegeven maatregelen. Het voorstel is dat de bewindspersonen eerst de koers van het kabinet toelichten, gevolgd door een ambtelijke toelichting op de concept maatregelen (zie uitgewerkte opzet in de bijlage).

(zie bijlagen bij agendapunt 4: uitwerking comm. aanpak wet verbetering toeslagen v0.9 en bijlage communicatieaanpak maatregelen en wetgeving 20200409)

Toeslagen
Belastingdienst

5. Plan van Aanpak; Verloren stukken

Plan van aanpak verloren stukken I/II

Context en voorstel

- In het voortraject zijn alle onderzoeken op een rijtje gezet die betrekking hebben op verloren stukken en is in het SCT afgestemd dat er een onderzoek moet komen op kleine schaal om aanvullend informatie op te halen mbt het Proces van fysiek aanbieden van stukken.
- Dit betreft in eerste instantie twintig voorbeelden waar de stukken fysiek zijn aangeboden en achteraf bleek dat stukken lijken te zijn kwijtgeraakt.
- Aan het begin van het onderzoek zal door Doc Direct eerst een analyse van de bestaande onderzoeken worden gedaan. (analyse loopt)
- Parallel wordt door het crisisbureau een lijst van maximaal 20 personen verzameld die fysiek stukken hebben aangeboden (proces loopt)
- Tijdens de selectie van de twintig voorbeelden zijn nog vragen gesteld ten aanzien van privacy en COVID. (hier is overleg over met de
- De organisatie DOC Direct, voert het project uit.
- Het eindrapport op basis van de bevindingen van DOC Direct zal door het crisisbureau worden opgesteld.

Toeslagen
Belastingdienst

Plan van aanpak verloren stukken II/II

Context en voorstel

Het proces voorstel ziet als volgt uit:

- Analyse van de bestaande rapporten door Doc Direct loopt tot 2e week juni
- Groep van ouders/families selecteren die voldoen aan de criteria. (loopt)
- Eerste casus behandelen half juni, dit betekent dat de eerste vergelijkingen tussen fysiek dossier en digitaal dossier kunnen worden gemaakt.
- Gesprekken met betrokken ouders om de dossiers te vergelijken (doc direct en lid crisisteam) juni-juli
- Afronding van onderzoek (afhankelijk van corona maatregelen) eind juli.
- Rapport van bevindingen en aanbevelingen wordt in augustus opgesteld

Gevraagd van SCT

Is het SCT akoord met bovenstaand voorstel?

Toeslagen
Belastingdienst

6. Verdiepend onderzoek O/GS

Toeslagen
Belastingdienst

Introductie | Onderzoek naar O/GS label

Context

Tot voorkort bestond er bij de Belastingdienst het label 'Opzet/Grove Schuld' (afgekort O/GS) om personen aan te duiden die geen gebruik mochten maken van een betalingsregeling in het geval van terugvorderingen. In een groot aantal gevallen is gebleken dat het gebruik van dit label onevenredig hard uitpakte. Dit is de reden waarom het label OG/S in de toekomst niet meer gehanteerd zal worden en alle personen die een dergelijk label hebben gekregen én nog een openstaande schuld hebben, alsnog een betalingsregeling aangeboden krijgen.

ADR heeft eerder onderzoek gedaan naar institutionele vooringenomenheid en daarin ook gekeken naar het O/GS label. In dit onderzoek is gekeken hoeveel burgers in CAF-zaken een O/GS label kregen, of een reden voor het label werd gecommuniceerd en of er een vierogen principe gehanteerd werd. Het ADR onderzoek keek niet of het label al dan niet terecht werd toegekend.

Naast het afgeronde onderzoek van de ADR lopen er nog een aantal onderzoeken, waaronder een onderzoek naar kwijtgeraakte stukken en een onderzoek naar etnisch profileren (van de Autoriteit Persoonsgegevens). Het is onbekend of deze mogelijke misstanden ook een rol speelden bij het toekennen van het O/GS label.

Opzet

Er is **een kleinschalig verdiepend onderzoek uitgevoerd** naar de redenen **waarom** iemand in het verleden een O/GS label heeft gekregen en **hoe** een dergelijke beslissing tot stand kwam.

Er zijn 18 **diverse (geanonimiseerde) O/GS casussen** uit het Toeslagensysteem bekeken en de tijdslijnen tot besluit O/GS zijn geanalyseerd met als doel te identificeren:

I. Hoe het proces en tijdslijn tot toekenning van het O/GS label er in deze casussen uitzag, of hier een rode draad in te vinden is en of hier een opvallende dan wel ongebruikelijke werkwijze is toepast
II. Of het O/GS label onterechte of vooringenomen manier (denk hierbij aan profileren en/of zoekgeraakte stukken) is toegekend

Vervolgens hebben we gesproken met 4 ervaringsdeskundigen m.b.t. het O/GS label om een beter beeld te krijgen van het proces rondom het toekennen van het O/GS label. Kernvragen hierin waren waarom er individuen in eerste instantie om extra informatie gevraagd werden, of er mogelijk gedupeerden zijn waarvan stukken zijn kwijtgeraakt, hoe het doen-vermogen meespeelde, en of er mogelijk sprake is geweest van een vorm van etnisch profileren

Toeslagen
Belastingdienst

Hoofdconclusies onderzoek O/GS label (I/II)

Dit onderzoek kent twee doelen, voor ieder doel zijn eigen conclusies getrokken, deze zijn gebaseerd op twee bronnen: interviews met ervaringsdeskundigen (o.a. zaakbehandelaars, fraude-medewerkers) en een casusonderzoek waarin 18 O/GS casussen zijn gereconstrueerd

NB. Op basis van deze gelimiteerde informatie is het niet mogelijk conclusies te trekken die in het algemeen voor het O/GS label gelden. Dit verdiepend onderzoek heeft dan ook enkel als doel voor Toeslagen om van te leren en beter begrip te krijgen van de doelgroep gedupeerden die behandeld worden bij het verwijderen van het O/GS label, en niet om processen aan te passen of Toeslagen-brede conclusies te trekken.

Conclusies doel I: Identificeren knelpunten in het proces van toekenning van het O/GS label

- Allereerst, het OGS label bestaat uit twee categorieën: Opzet en Grove Schuld. Wij constateren dat deze twee categorieën in één label gieten mogelijk al een eerste knelpunt is omdat 'opzet' betekent dat er verdenkingen zijn van fraude (illegaal handelen), terwijl grove schuld met name gaat over mensen die per ongeluk hebben gehandeld (bijv. vergeten toeslag stop te zetten). De grote variëteit in de aard van deze twee categorieën maakt het lastig om ze over een kam te scheren.
- Het proces van het toekennen van het O/GS label bestaat uit twee stappen verdeeld over Toeslagen en Invorderingen:
  - Bij Toeslagen worden risicovolle aanvragen en wijzigingen automatisch selecteert door een 'risicoclassificatie model'. Deze risicovolle aanvragen worden vervolgens behandeld door een Toeslagen-medewerker die kan bepalen of extra informatie benodigd is. Als dit het geval blijkt de zijn en de burger geeft hierop geen (volledige) of incorrecte respons volgt een nihil-stelling
  - De burger ontving een terugvordering. De burger kan ervoor kiezen om voor deze terugvordering een persoonlijke betalingsregeling aan te vragen. Indien de burger dit doet kijkt de Invorderingen-medewerker of er een vermoeden bestaat tot O/GS. Als dit vermoeden bestaat wordt een Fraude-medewerker ingeschakeld om te bepalen of er inderdaad sprake is van O/GS. Als dit zo is krijgt de burger op deze terugvordering het label O/GS (de burger zelf krijg dit label niet) en wordt de persoonlijke betalingsregeling afgewezen. De burger kan tegen deze afwijzing in bezwaar gaan, niet tegen het label zelf
- Gedurende dit proces lijkt het doen-vermogen van de burger vaak te worden overschat. Er is zelden telefonisch contact met de burger gezocht en er werden extra stukken opgevraagd zonder verdere ondersteuning. Burgers reageerden hierdoor vaak te laat of onvolledig, mogelijk niet met opzet
- Ook was er slechts beperkte ruimte voor maatwerk door sturing op kwantiteit. Hierdoor kreeg de burger direct een nihil-stelling als de burger (deels) onvolledige of (deels) incorrecte stukken aanleverde, of te laat aanleverde. Dit kan mogelijk in sommige gevallen als onredelijke harde behandeling worden gezien. Op signalen vanuit de werkvloer over een mogelijk onredelijke harde behandeling van burgers werd vaak niet gereageerd

Toeslagen
Belastingdienst

Hoofdconclusies onderzoek O/GS label (II/II)

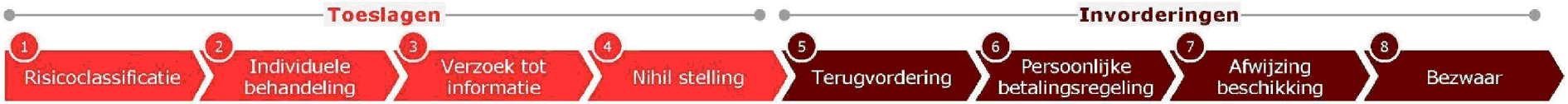
- Daarnaast werden burgers met een laag doen-vermogen vermoedelijk vaker gecontroleerd door de manier waarop het proces was ingericht. Aan het begin van het proces bepaalde een zelflerend systeem welke burgers gecontroleerd moeten worden. Doordat burger met een laag doen-vermogen vaker een nihil-stelling kregen leerde het systeem dat deze burgers gecontroleerd moesten worden
- Doordat het proces is gesplitst in twee delen, en er onderling geen contact was tussen de afdelingen, is het burgerbelang mogelijk uit het oog verloren. Burgers werden niet integraal behandeld waardoor niet hun gehele situatie kon worden meegenomen in de verschillende besluitvormingen in het proces

Conclusies doel II: Begrijpen van type casuïstiek en mogelijk overlap met andere doelgroepen van gedupeerden

- Er is veel gewerkt met standaardteksten en summiere documentatie waardoor de daadwerkelijke situatie moeilijk te reconstrueren is en het daarom niet mogelijk is met zekerheid te zeggen wat er precies aan de hand was per casus
- Er is mogelijk een verband tussen het O/GS label en zoekgeraakte stukken. In ~25% van de onderzochte casussen wordt er expliciet gerefereerd naar stukken die burger aangeeft opgestuurd te hebben en die bij de Belastingdienst niet bekend zijn
  - NB. Wanneer de burger aangaf dat stukken waren toegestuurd werd er een extra zoekopdracht uitgevoerd naar deze stukken om O/GS op basis van zoekgeraakte stukken (zo veel mogelijk) te voorkomen
- Er lijkt overlap te zijn met gedupeerden in de doelgroep hardheid van het stelsel. In de casuïstiek zien we dat er in ~50% van de gevallen onvolledige of onjuiste informatie aangeleverd is, waarvan recentelijk is geconcludeerd dat een volledige nihil-stelling mogelijk te hard is
  - Ook maakten ~50% van burgers bezwaar wat een indicatie is dat burgers het niet eens waren met de uitkomst en zich mogelijk onjuist behandeld voelen.
  - Ook vanuit ervaringsdeskundigen geven aan dat medewerkers dit proces in sommige gevallen ook als onredelijk hard ervaarden
- Er zijn geen directe aanleidingen gevonden die duiden op etnisch profileren gedurende het proces tot O/GS label, wel was het hebben van geen Nederlandse nationaliteit tot mid-2017 een indicator in het risicoclassificatie-model en daarmee een motivatie tot het controleren van de aanvraag
  - NB. Het gebruiken van deze indicator was een bewuste keuze n.a.v. de Bulgarenfraude en is na mid-2017 niet meer gebruikt

Toeslagen
Belastingdienst

Verdieping | Mogelijke knelpunten in het proces



1 Aan de hand van een risicoclassificatiemodel worden BSN's met een mutatie of nieuwe aanvraag geordend op risiconiveau op basis van 90 indicatoren. Voorbeelden daarvan zijn:
- Hoogte inkomen, leeftijd, hebben van de Nederlandse nationaliteit (relevant tijdens de Bulgarenfraude, eind 2017 uit het systeem gehaald), burgerlijke staat, hoeveelheid kinderen, hebben van andere openstaande schulden, afstand woonadres tot kinderopvang

Dit model is zelflerend en geeft aan welke indicatoren van voorspellende waarde zijn
- Het model geeft aan welke indicatoren van waarde zijn, maar voegt deze niet automatisch toe. Dat kan alleen handmatig, om te voorkomen dat ongewenste indicatoren gebruikt worden
- Uitkomsten van uitzoekacties op aanvragen en wijzigingen die door het systeem waren aangemerkt als hoog-risico worden terug gevoed aan het systeem. Zo werden aanvragen die meer dan 50% correctie kregen terug gevoed aan het systeem als 'rood'. Aanvragen die geen correctie vroegen werden terug gevoed als 'groen'

NB. Er zijn naast directe terugkoppeling ook andere bronnen van Toeslagen aan het model toegevoegd om cirkelredenatie te voorkomen. Ook zijn er steekproeven gedaan op goedgekeurde aanvragen, resultaten hiervan zijn teruggevoerd in het model.

! Er werd gestuurd op **een target bedrag aan terugvorderingen**. Indien dit bedrag niet gehaald werd werden burgers met een lager risicoprofiel bekeken totdat het bedrag gehaald werd

! Het **niet hebben van een Nederlandse Nationaliteit** was tot mid-2017 een indicator voor het toekennen met een hoger risicoprofiel

! Het aanvragen van een **hoge toeslag leidde snel tot een hoog risico (HOT-HOR)**. Een hoge toeslag is vaak gekoppeld aan een laag inkomen wat een indicatie kan zijn voor een lager doen vermogen.

! Het **toekennen van het O/GS label werd niet teruggevoerd** in het risicoclassificatie-model, dit waren twee losse processen. Hierdoor kon het niet zo zijn dat een burger hoger risicoprofiel kreeg door het O/GS label

2 Team handhavingsregie maakt bundels van BSN's met een hoge risicoclassificatie, deze worden vervolgens toebedeeld aan Toeslagen medewerkers voor individuele behandeldeling

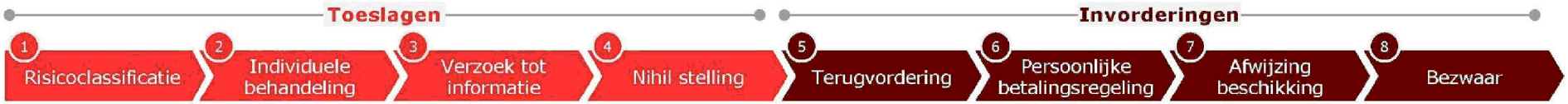
3 Er wordt schriftelijk extra informatie gevraagd aan de burger met een verhoogd risico-aanvraag. Indien er niet de gereageerd wordt binnen de termijn volgt een herinneringsbrief

4 Indien de burger niet binnen de gezette termijn van de tweede brief reageert volgt een nihil stelling

! Contact met burgers liep meestal alleen schriftelijk. Daarnaast werden burgers **niet geholpen in het inleveren van stukken**. Het systeem leerde daardoor mogelijk dat deze burgers vaak een terugvordering kregen, waardoor het doen-vermogen indirect een drijver geweest kan zijn voor hoge risico classificatie

Toeslagen
Belastingdienst

Verdieping | Mogelijke knelpunten in het proces



! **Door een Fraude-medewerker is zelden contact opgenomen met de burger om de situatie in kaart te brengen.** De medewerkers stuurden volledig op de informatie die hun beschikbaar is gesteld vanuit Toeslagen.

! **Er was weinig tijd voor maatwerk** en er werd gewerkt met standaardteksten. Dit was vaak de enige documentatie op basis waarvan het O/GS label werd toegekend. Hierdoor is documentatie soms zeer gering waardoor de casus moeilijk te reconstrueren is

! In een ruime meerderheid van alle behandelde gevallen was de kinderopvang al enige tijd stopgezet terwijl de toeslag nog doorliep. Een groot deel hiervan liet vervolgens nooit van zich horen. Daarnaast stond een deel van de ouders nooit bij een KO geregistreerd. Dit betekent dat **veel van de terugvorderingen van toeslag mogelijk terecht waren**

! **De focus van Fraude-medewerkers lag op het behandelen van een zo groot mogelijke hoeveelheid casussen.** Signalen van Fraude-medewerkers over de focus op kwantiteit waardoor maar weinig tijd per casus besteed kon worden werden vaak niet opgevolgd

5 Indien er al KOT is uitbetaald ontvangt de burger een terugvordering

6 De burger kan gezien het grote bedrag een verzoek doen tot een persoonlijke betalingsregeling

7 Indien een medewerker van Invordering een vermoeden heeft van O/GS wordt een Fraude-medewerker ingeschakeld. Dit gebeurt enkel voor Toeslag terugvorderingen van meer van €10.000,-. Deze grens is bepaald omdat anders te veel verzoeken op O/GS getoetst moeten worden.

- Indien een burger op een eerdere aanslag het label O/GS had gekregen werden andere aanslagen van deze burger ook door een Fraude-medewerker beoordeeld, ook als deze andere aanslagen onder de €10.000,- grens lagen

Vervolgens keek de Fraude-medewerker of er sprake was van O/GS aan de hand van vaste werkinstructies die de toen geldende jurisprudentie volgden

Door middel van standaardteksten laat de Fraude-medewerker aan Invorderingen weten of er sprake is van O/GS. Indien dit het geval is krijgt de burger het O/GS label en wordt het verzoek op een persoonlijke betalingsregeling afgewezen

8 De burger kan in bezwaar gaan tegen deze beschikking, niet tegen het label zelf. In ~90% van de gevallen is de Belastingdienst in het gelijk gesteld, ook door de RvS

Toeslagen
Belastingdienst

7. Terugkijken Tweede Kamer debat

Toeslagen
Belastingdienst

A. Reactie Inspectieonderzoek overheidsarchief en erfgoed

Toeslagen
Belastingdienst

Ter info: Reactie Inspectieonderzoek overheidsarchief en erfgoed

Reactie van [redacted] *Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed*

- Uitstel van inspectie in verband met COVID-19
- Start inspectie in het najaar 2020 (september)
- Tijdsduur inspectie: ongeveer 20 weken onder voorbehoud dat de gesprekken volgens planning uitgevoerd kunnen worden

Doel:
De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed zal een inspectie uitvoeren naar de naleving van de Archiefwet bij de onderdelen van de Belastingdienst die betrokken waren bij het informatiebeheer van de toeslagen voor kinderopvang. Daartoe gaat de inspectie na hoe deze informatie door organisatieonderdelen binnen de Belastingdienst werd ontvangen, gevormd, beheerd en gearchiveerd en hoe dat nu gebeurt.

De doelstelling van de inspectie is duidelijkheid over de naleving van de Archiefwet bij het beheer en archivering van documentaire neerslag die is ontstaan tussen 2013 en heden in de werkprocessen van de Belastingdienst bij toeslagen kinderopvang.

Toeslagen
Belastingdienst

B. Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020

Toeslagen
Belastingdienst

Verzamelregeling inkomensafhankelijke regelingen 2020

Context en voorstel

In navolging van de adviezen van de Adviescommissie uitvoering toeslagen (Adviescommissie) zijn in kabinetsreacties maatregelen aangekondigd om tegemoet te komen aan ouders die door de Belastingdienst/Toeslagen institutioneel vooringenomen zijn behandeld dan wel hard zijn geraakt door de werking van de regelgeving rondom de kinderopvangtoeslag, de wijze waarop deze gehandhaafd werd en de uitleg die in uitvoering en rechtspraak aan die regelgeving is gegeven.

Deze verzamelregeling ziet in de eerste plaats op twee maatregelen die zijn aangekondigd in de kabinetsreactie op het eindadvies van de Adviescommissie.

Ten eerste worden in deze verzamelregeling nadere regels gesteld aan de in de Wet hardheidsaanpassing Awir geregelde hardheidsregeling. Ten tweede vervalt met deze verzamelregeling het zogenoemde Opzet Grove/Schuld (OGS)-criterium bij de invordering. Daarnaast wordt met deze verzamelregeling de Uitvoeringsregeling Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (UR Awir) op twee punten gewijzigd. De termijn voor het indienen van een verzoek voor een vermogenstoetsuitzondering wordt verruimd en er wordt een nieuwe vermogenstoetsuitzondering geïntroduceerd voor uitbetalingen in het kader van de herstelactie kindgebonden budget.

1. **Hardheidsregeling kinderopvangtoeslag**
2. **Vervallen van het OGS-criterium voor terugvorderingen**
3. **Verruimen termijn indiening verzoek vermogenstoetsuitzondering**
4. **Vermogenstoetsuitzondering herstelactie kindgebonden budget**

Voor meer toelichting zie bijlage

Toeslagen
Belastingdienst

C. Nieuwe nota van wijziging

Toeslagen
Belastingdienst

Nieuwe nota van wijziging

Context en voorstel

Informatiepunt: Nota van wijziging

- Er zijn nog enkele technische punten ontdekt die via een nota van wijziging in het wetsvoorstel verwerkt moeten worden. Gezien de aard en de achtergrond van deze punten wordt een nieuw advies van de Raad van State hierover niet nodig geacht.
- De eerste aanpassing van het wetsvoorstel betreft een wijziging van het voorgestelde artikel 49 Awir (hardheidsregeling) waardoor meer zuiver wordt verwezen naar de voorwaarden van herziening in het voordeel van de belanghebbende zoals omschreven in artikel 5a Uitvoeringsregeling Awir. Dit betreft een technische aanpassing.
- De overgehevelde compensatieregeling bevat op dit moment geen voldoende mechanismes om een dubbele uitbetaling (compensatie en een reguliere tegemoetkoming kinderopvangtoeslag) in alle gevallen te voorkomen. Met de voorgenomen aanpassing van het wetsvoorstel kan het bedrag van de compensatie worden verminderd (nadat de beschikking tot compensatie is vastgesteld) vanwege een latere verhoging van de tegemoetkoming kinderopvangtoeslag (bijvoorbeeld in geval van bezwaar- en beroepsprocedure of een latere definitieve toekenning van de tegemoetkoming). Tevens wordt in dit geval een verrekeningsmechanisme aan het wetsvoorstel toegevoegd.
- Ten slotte bestaat de mogelijkheid om de compensatieregeling aan te passen in verband met het aanvullend toekennen van rente. Deze wijziging is afhankelijk van de uitkomst van het hierna weergegeven bespreekpunt: rentevergoeding, compensatie versus herstel hardheden.

Toeslagen
Belastingdienst

Nieuwe nota van wijziging

Context en voorstel

Bespreekpunt: rentevergoeding, compensatie versus herstel hardheden

- Eerder is aan de orde geweest dat bij een herziening van de kinderopvangtoeslag wegens hardheden in het stelsel rente wordt vergoed over het alsnog uitbetaalde bedrag. Deze rentevergoeding volgt namelijk reeds uit het wettelijke systeem bij herziening. Een vergelijkbare rentevergoeding is voorzien bij een hardheidstegemoetkoming op basis van de hardheidsregeling omdat gevallen onder herziening en onder de hardheidsregeling materieel gelijk worden behandeld.
- De compensatieregeling is niet voorzien van een rentevergoeding over de alsnog toegekende compensatie wegens het institutioneel vooringenomen handelen in het verleden. Wel wordt de in het verleden betaalde invorderingsrente vergoed en wordt onder andere een forfaitaire vergoeding van 25% van de oorspronkelijke correctie gegeven voor veronderstelde materiële schade.
- Hierbij dient te worden opgemerkt dat de 25% voor veronderstelde materiële schade niet ervaren hoeft te worden als een rentevergoeding. Het is immers onduidelijk wat exact onder de veronderstelde materiële schade moet worden geplaatst. Een (politiek) geluid kan zijn dat een wettelijke rentevergoeding losstaat van de vergoeding voor veronderstelde materiële schade, waardoor een rentevergoeding aanvullend bij de compensatieregeling dient te worden verstrekt. De kans bestaat ook dat ouders die reeds compensatie hebben verkregen alsnog een rentevergoeding trachten te verkrijgen via een verzoek voor herziening of een beroep op de hardheidsregeling (eventueel via de bestuursrechter).
- Bij het herstel van hardheden die zich geruime tijd geleden hebben voorgedaan kan de rentevergoeding onder omstandigheden fors oplopen; deze kan hoger uitkomen dan de 25% vergoeding voor veronderstelde materiële schade bij compensatie (al is een vergelijking lastig omdat afhankelijk van de individuele omstandigheden de grondslag voor de 25% en voor de renteberekening kan verschillen). Er bestaat nog geen duidelijk beeld in hoeveel gevallen dit zich gaat voordoen. Ook de omstandigheid dat de rentevergoeding bij het herstel van een hardheid in het stelsel hoger kan uitpakken dan de vergoeding voor veronderstelde materiële schade in de compensatieregeling kan de vraag oproepen of over compensatie rente zou moeten worden vergoed.

Toeslagen
Belastingdienst

Nieuwe nota van wijziging

Context en voorstel

Bespreekpunt: rentevergoeding, compensatie versus herstel hardheden - vervolg

- Met het niet geven van een rentevergoeding over de betaalde compensatie in CAF 11 en vergelijkbare zaken wordt direct aangesloten bij het interimrapport van de AUT. Volgens de AUT is er geen reden hier rente te vergoeden. In een eerder stadium heeft u besloten hierbij aan te sluiten.
- Ook dient te worden bedacht dat de compensatie uit meer elementen bestaat. Zo wordt ook een vergoeding – voor vertragingsschade – toegekend van € 500 per half jaar vanaf de eerste correctie tot de compensatiebeschikking. Bij een compensatie voor vooringenomen handelen dat zeven jaar terug heeft plaatsgevonden bedraagt dit in totaal dus € 7.000. De hardheidstegemoetkoming zal hierdoor ook met rente, naar onze huidige indruk, alleen in uitzonderlijke gevallen hoger uitkomen dan de volledige compensatie (nog afgezien dat - alleen - onder de compensatieregeling ook nog de mogelijkheid bestaat van een aanvullende compensatie voor werkelijke schade). Daarentegen kan ook hier het (politiek) tegengeluid zijn dat deze andere elementen (juridisch) losstaan van een (wettelijke) rentevergoeding. Geen van de elementen van de compensatieregeling wordt aangeduid als een rentevergoeding.
- Verder zijn er onder meer vanuit de TK diverse vragen gesteld over het uiteenlopen van – de tegemoetkomingen op grond van – de compensatieregeling voor situaties waarin institutioneel vooringenomen is gehandeld en de hardheidsregeling voor situaties waarin alleen sprake is van een hardheid in het systeem. Met het alsnog toekennen van een rentevergoeding over de compensatie zouden wij die verschillen juist weer vergroten.
- Het alsnog gaan vergoeden van rente over de compensatie zou in elk geval bij de ouders in CAF 11 tot nabetalingen moeten leiden en hieraan zullen – nader uit te zoeken – budgettaire en uitvoeringskosten zijn verbonden.
- Vanuit deze optiek lijkt een wijziging vooralsnog niet opportuun. Mocht het beeld dat de komende tijd ontstaat over de uitwerking van de verschillende herstelregelingen hiertoe aanleiding geven, dan komen we hierop terug.

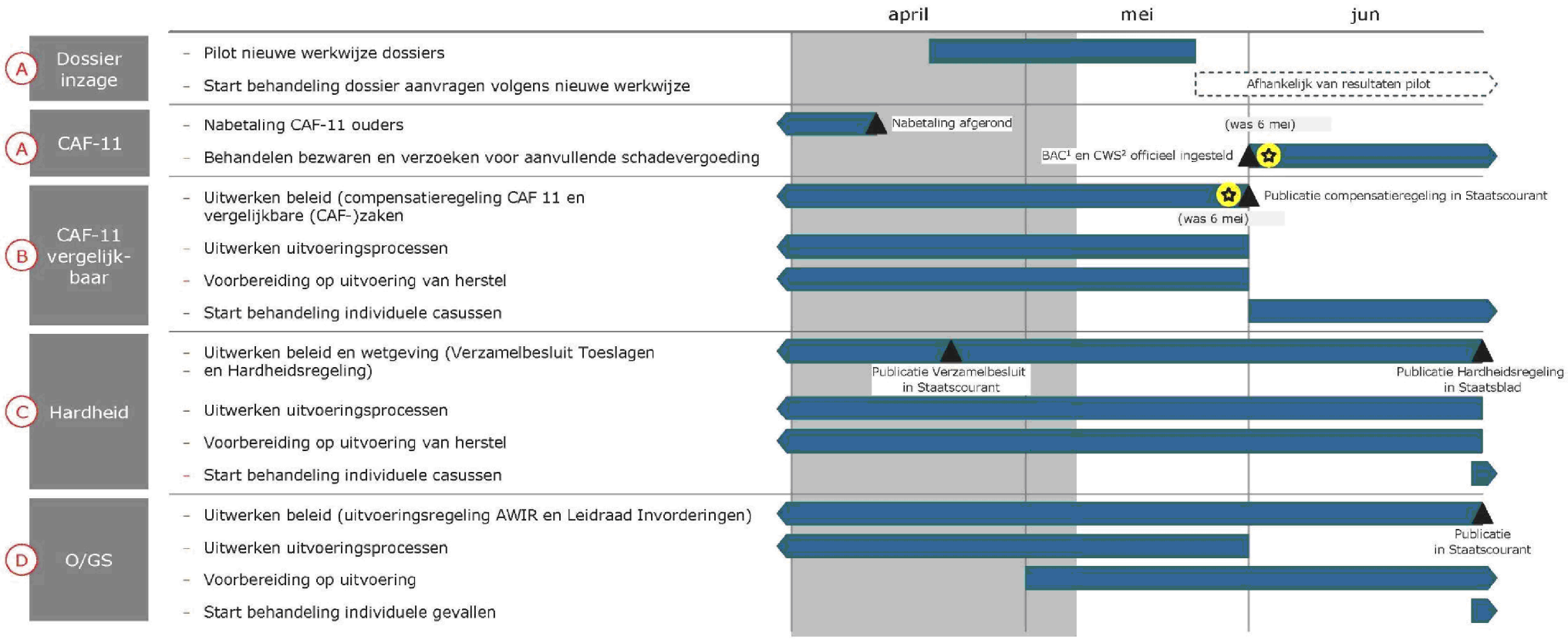
Toeslagen
Belastingdienst

D. Planning crisisorganisatie

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Planning per groep tot de zomer

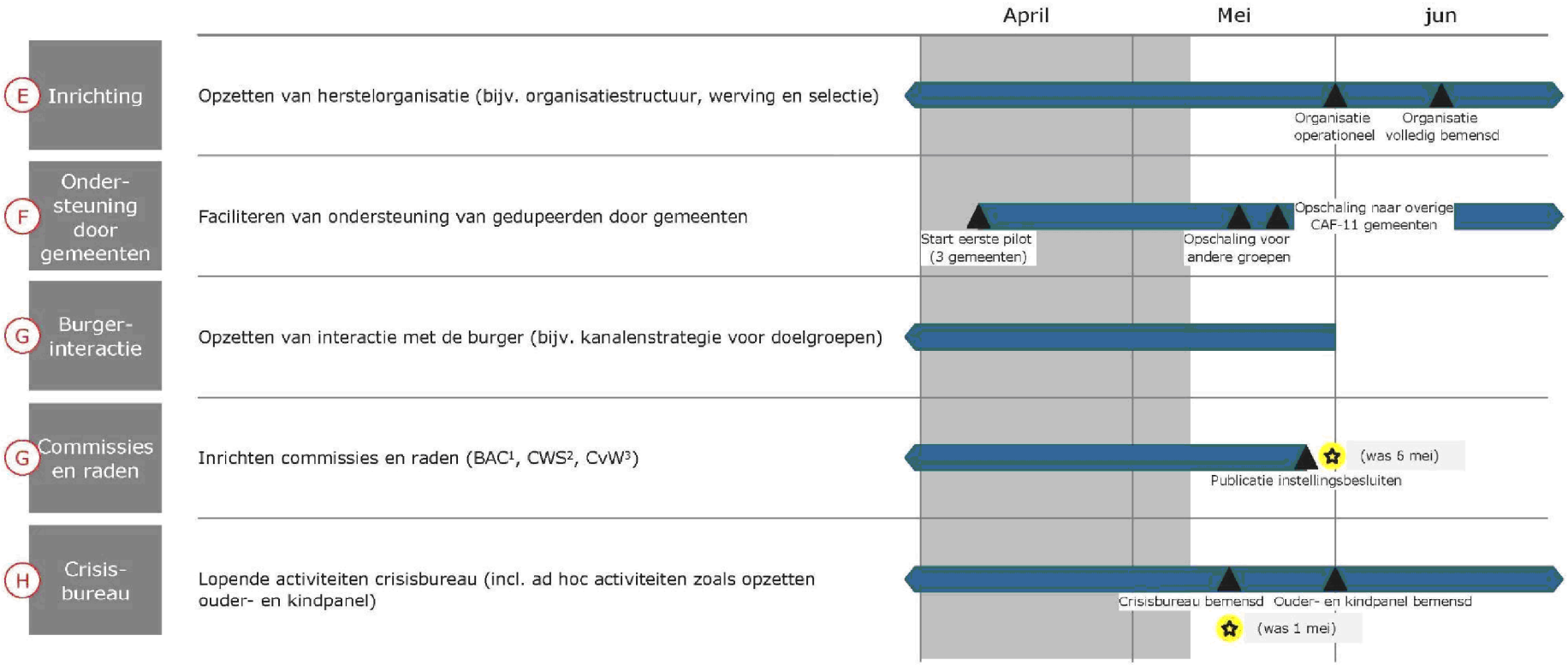


NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Planning ontwerpen en inrichten herstelorganisatie



NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadervergoeding werkelijke schade; 3. Commissie van Wijzen

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: A

Dossiers en CAF-11 | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Dossier opvragen				
Opstellen procesbeschrijving vernieuwd proces	23 maart	10 mei	✓	Opstellen van procesbeschrijving en uitwerken van IT-processen voor het nieuwe afhandelingsproces
Uitvoeren pilot met vernieuwd proces dossier inzage	20 april	22 mei	✓	UHT is in de week van 20 april begonnen met het bellen van 20 dossier opvragers volgens de vernieuwde aanpak. Resultaten worden teruggekoppeld in het SCT van 28/5
Voorbereiden opschalen vernieuwd proces	4 mei	6 juni		Voorbereidingen zijn gestart, bevindingen pilot worden wekelijks verwerkt
Uitvoeren vernieuwd proces dossier inzage	1 juni	31 dec		Afhankelijk van de resultaten van de pilot wordt het vernieuwde proces opgeschaald. Einddatum is afhankelijk van de nieuwe doorlooptijd.
CAF-11				
Afhandelen casussen	n.v.t.	9 april	✓	Definitieve beschikkingen verzonden, nabetaling afgerond
Behandelen bezwaren door BAC[2]	1 juni	n.t.b.[1]		Afhankelijkheid: De BAC en CWS kunnen formeel uitspraken doen als 1) de instellingsbesluiten gepubliceerd zijn, 2) de commissies bemensd zijn en 3) (alleen voor CWS) het beleidsbesluit CAF-11 gepubliceerd is (na 1 juni)
Behandelen verzoeken door CWS[3]	1 juni	n.t.b.[1]		
Uitsturen beslissing BAC en CWS	1 juni	n.t.b.[1]		Het streven is om voor 1 juli de eerste burgers geinformeerd te hebben van het besluit op hun bezwaren cq verzoeken

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 3. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin:
en

B

CAF-11 vergelijkbaar | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Uitbreiden beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 (cluster 1)	23 maart	1 juni		Concept compensatieregeling besproken in SCT van 7 mei. Uitzoekpunten vergen meer tijd. Uiterlijke streefdatum voor publicatie is 1 juni
Uitwerken uitvoeringsprocessen CAF-11 vergelijkbaar (cluster 4)	23 feb	1 juni		Uitwerken van de procesbeschrijving en processen zoals bezwaar, verzoeken om aanvullende schadevergoeding, communicatie en inning of uitbetaling
Populatie bepalen CAF-11 vergelijkbaar	1 april	15 mei		Bepalen welke dossiers wel en niet vergelijkbaar zijn aan CAF-11 (incl. check van Commissie van Wijzen)
Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	1 april	30 juni[2]		Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	15 mei	Eind mei		Aanschrijven ouders waarvan het dossier wel en niet vergelijkbaar bevonden is aan CAF-11. Eerste brieven worden eind mei verstuurd. Afhankelijkheid: Populatie CAF-11 vergelijkbaar moet bepaald zijn en compensatieregeling moet gepubliceerd zijn (n.t.b. of dit nodig is voor alle brieven)
Behandeling individuele casussen	1 juni	n.t.b.[1]		Behandeling van individuele casussen van ouders waarvan het dossier wel vergelijkbaar is bevonden en ouders die hebben gevraagd om individuele behandeling m.b.t. hun CAF dossier (zelfmelders) Afhankelijkheid: Processen moeten ingericht zijn, incl. IV aanpassingen
Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b.[1]		Eerste uitbetalingen staan geplant om begin augustus plaats te vinden

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. Processen zijn al werkbaar ingericht op 1 juni

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin:

C

Hardheid | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Uitbreiden verzamelbesluit Toeslagen (cluster 2A)	23 maart	22 april	✓	Het Verzamelbesluit Toeslagen is op 22 april in de Staatscourant geplaatst
Opstellen Hardheidsregeling (cluster 2B)	23 maart	1 juli		Loopt goed, maar veel discussie over hardheidsclausule. Gaat begin mei naar Raad Werk, Inkomen, Zorg en Onderwijs (RWIZO)
Uitwerken uitvoeringsprocessen hardheid van het stelsel (cluster 5)	23 maart	1 juni		Opstellen procesbeschrijving, vertalen van beleidskaders naar uitvoering, uitwerken van processen zoals bezwaar, communicatie en inning of uitbetaling en definiëren afhankelijkheden tussen T1 en T2
Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	13 april	1 juli		Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn
Behandeling meest urgente gevallen	1 juni	n.t.b.[1]		Prioriteringscriteria van urgente gevallen zijn besproken in het SCT van 23/4. Deze worden in de eerste week van mei voorgelegd aan de Bestuurlijke Adviesraad. Start behandeling begint in de proefmaand Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eerder beginnen)
Behandeling overage gevallen	1 juli	n.t.b.[1]		Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eventueel eerder beginnen)
Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b.[1]		In incidenteel gevallen (bijv. bij urgente gevallen) kunnen we maatwerk leveren en waar nodig buiten de gebruikelijke routes om uitbetalen of een voorschot geven

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

Toeslagen
Belastingdienst

D

O/GS | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Aanpassing uitvoeringsregeling AWIR en Leidraad Invorderingen (cluster 3)	23 maart	1 juli		Publicatie moet wachten tot vast wijzigingsmoment voor aanpassing van de uitvoeringsregeling AWIR; geen impact op herstel O/GS populatie
Uitwerken betalingsregeling O/GS-gevallen en boeteproces (cluster 6)	30 maart	1 juni		Opstellen procesbeschrijving, en uitwerken problematiek voor OGS proces obv kabinetsbesluit. Belangrijke openstaande onderwerpen (Integrale benadering burgers en pro-actief attenderen op herzieningsmogelijkheid) worden besproken in SCT van 14 mei
Identificeren en classificeren populatie	30 maart	1 mei		
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	25 mei	8 juni		Voorbereiding voor contacteren burgers zijn begonnen. Eind mei wordt er begonnen met bellen; begin juni worden de brieven verzonden. Afhankelijkheid: Door SCT is aangegeven dat het plan van aanpak voor O/GS eerst nog interdepartementaal met het ouderpanel en met de Bestuurlijke Adviesraad afgestemd moet worden. Door deze extra stappen zijn de start in mei onzeker.
Afhandelen persoonlijke betalingsregelingen	8 juni	n.t.b.[1]		

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: E

Herstelorganisatie | Planning

Werkstroom	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Inrichten organisatie (O&PMO)	18 maart	18 mei	✓	Organogram en overlegstructuur reeds uitgewerkt. Rolbeschrijving en afspraken met lijnorganisatie worden in mei gefinaliseerd,
Opstellen interne sturingsmechanismen (bijv. planning, risico's, dashboards)	1 maart	1 juni		Integrale planning is reeds opgezet (deze wordt maandelijks gedeeld met het SCT)
Werving en selectie van persoonlijk behandelaar	1 jan	15 juni		56% van de FTE behoefte is reeds geworven. De planning is om half juni alle benodigde FTEs geworven te hebben
Inrichten opleiding, Persoonlijke ontwikkeling en Teaming	19 maart	13 juli		Behoefte analyse, opleidingsplan, introductietraining gereed, curriculum en verdiepingsopleidingen in voorbereiding
Opleiden van persoonlijk behandelaar	13 april	13 sep		Basistraining is reeds uitgerold. 8 opleidingsgroepen zijn gestart met 10-15 nieuwe medewerkers per groep. Start uitrol verdiepingstraining en overage initiatieven vanaf 4 mei
Proces, Data en tooling	23 maart	1 juni		Er is actie ondernomen om de benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig beschikbaar is.

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: F

Ondersteuning van gemeenten | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Opzetten werkwijze CAF-11	23 maart	9 april	✓	
Uitvoeren CAF-11 pilot	9 april	22 mei		
Opschalen CAF-11 pilot naar overige betrokken gemeenten	22 mei	1 nov		Na evaluatie van de pilot en bespreking daarvan op het Bestuurlijk Overleg van 19 mei zal gefocust worden op het opschalen van CAF-11 via doorverbinden.
Opstellen werkwijze CAF-overig, O/GS en Hardheid	14 april	19 mei		De VNG geeft aan een formele structuur nodig te hebben; ambtelijk overleg met de VNG gepland.
Uitrol voor CAF overig, O/GS en Hardheid	Vanaf half mei	1 nov		Dit alternatief scenario sluit aan bij de communicatie in regulier herstel proces. Dit wordt nu verder uitgewerkt

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin: G

Burgerinteractie en commissies | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Burgerinteractie				
Uitwerken persona's en service blueprint (burger- en medewerker-reis)	21 maart	1 juni		Burgerreis voor CAF-11, CAF-11 vergelijkbaar, CAF-overig, Hardheid en Zelfmelders reeds voltooid.
Ontwerpen interactie concepten	10 april	1 juni		
Ontwerp loket	23 maart	1 juni		Wordt verder uitgewerkt n.a.v. input vanuit het SCT om vervolgens voor te leggen aan het ouderpanel
Installeren commissies				
Opstellen instellingsbesluiten BAC[1], CWS[2] , CvW[3]	23 maart	27 mei		Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF-11). Het cluster streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten ter akkoord voor te leggen aan het SCT waarna ze naar de MR van 20 mei kunnen. Nieuwe streefdatum voor publicatie is 27 mei (was: 6 mei). Afhankelijkheid: Enkele termen in de instellingsbesluiten zijn afhankelijk van de Spoedwet. Mits de wet geen vertraging oploopt in de RvS kan deze met het volledige instellingsbesluit naar de Kamer op 26 mei. Vervolgens kan het besluit gepubliceerd worden op 27 mei
Bemensing BAC[1], CWS[2], CvW[3]	6 april	14 mei		Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF-11). Leden goedgekeurd door SCT op 23/4. Beoogde leden worden nu gevraagd.

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

1. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade ;
3. Commissie van Wijzen

Update ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Linking pin:

H

Crisisbureau | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Doorlopende activiteiten				
Ondersteunen van SCT overleggen	Doorlopend			Samenstellen van SCT materiaal, beheren van agenda, opstellen actie- en besluitenlijst en terugkoppeling van SCT overleggen naar crisisorganisatie
Coördinatie van de crisisorganisatie	Doorlopend			Ophalen van sturingsinformatie en bewaken van afhankelijkheden
Ondersteuning Bestuurlijke Adviesraad	Doorlopend			Aanleveren inhoudelijke stukken en aangeven als er iets naar de Bestuurlijke Adviesraad toe moet. BOA onderhoudt het contact met de Bestuurlijke Adviesraad
Ad hoc activiteiten				
Bemensen crisisbureau	1 maart	14 mei		Crisisbureau bemensd
Inrichten ouderpanel	1 maart	1 juni		Webinar om ouders in te lichten gepland voor 13 mei. Ouders kunnen zich tot en met 15 mei, 17:00 uur aanmelden. Vervolgens wordt het panel geselecteerd en gevormd
Inrichten kindpanel	1 maart	1 juni		Vervolggesprekken met Missing Chapter Foundation lopen. Aangepaste offerte volgt.

Nog niet gestart | Urgente actie nodig | Vergt monitoring | Op schema | Afgerond

Toeslagen
Belastingdienst

E. Risico-log

Nieuw risico ten opzichte van vorige week

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (I/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status
#1 **Instelling van ouderpanel eind mei vertraagt mogelijk de uitvoering**	• Voor een aantal onderwerpen is geopperd om deze eerst langs het ouderpanel te halen, alvorens actie te ondernemen (bijv. burgerreis OGS) • Het ouderpanel wordt nu vormgegeven en zal op zijn vroegst eind mei voor het eerst stukken inhoudelijk kunnen behandeling	• Het crisisbureau maakt een overzicht met onderwerpen die besproken moeten worden in het ouderpanel en kijkt naar risico's voor de tijdslijnen van de uitvoering, ter agendering in het SCT van 20 mei	
#2 **Nog geen overboekingen na 2021**, door ontbreken van PvA	• Overboeking van middelen voor 2022 en 2023 zijn tevens afhankelijk van een nog op te stellen PvA, dat ook naar de Kamer zal worden verzonden, en afspraken met ketenpartners over benutting van de voor hen vrijgemaakte financiële middelen • Hierdoor zal het aangaan van meerjarige verplichtingen mogelijk een probleem worden	• Control Herstel en C&F maken afspraken met de ketenpartners over hoe de middelen worden ingezet, welke resultaten ermee geacht behaald te worden en hoe Toeslagen over de realisatie hiervan wordt geïnformeerd	
#3 **Mogelijk vertraging in de vrijgave van financiële middelen**, door ontbreken van een P*Q-onderbouwing	• Er is nog geen goede onderbouwing van de raming voor Toeslagen 2 (Herstel), zowel ten aanzien van de apparaatsuitgaven als ten aanzien van de programma-uitgaven. • Vrijgave van de middelen door FEZ voor 2020 en 2021 is afhankelijk gesteld van een P*Q-onderbouwing • Er is al wel €25M vrijgegeven om activiteiten in 2020 te financieren	• Control Herstel, in samenwerking met C&F, komt z.s.m. met een onderbouwde raming van zowel apparaats- als programma uitgaven. De inschatting is dat er eind mei een afgestemde raming ligt	
#4 **Tijdslijnen voor bemensen commissies erg kort**, waardoor kleine uitloop kan resulteren in niet tijdige behandeling van eventuele bezwaren	• Initieel stond de publicatie van het instellingsbesluit van de Cie van Wijzen, Cie schadevergoeding en Bezwaarschriftenadviescommissie gepland voor 6 mei • Door vertraging bij de bemensing van de commissies is publicatie uitgesteld • Instelling van commissies ligt op het kritieke pad voor het herstel van de CAF-11 populatie. Verdere uitloop vertraagd het herstel	• Cluster Commissies streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten voor akkoord voor te leggen aan het SCT, zodat het 20 mei naar de MR kan, waarna de besluiten gepubliceerd kunnen worden op 27 mei	

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (II/V)

	Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
☆	#5 **Prioriteit geven aan de benodigde IV-ondersteuning binnen de diverse ketens** voor het kunnen starten met de uitvoering cq behandeling van de diverse processen **per 1 juni**	• De IV-ondersteuning voor de werkzaamheden CAF-vergelijkbaar zijn in juni gereed en geïmplementeerd, de eerste dossier worden nadrukkelijk gemonitord in de proefmaand juni • De IV-ondersteuning mbt hardheid stelsel zal deels opgeleverd worden per 1 juli, een ander deel volgt begin augustus. • De wens "uploaden documenten door burgers" wordt gestart, streven is realisatie per 1 jan 2021	• Monitoren van de realisatie irt benodigde IV-ondersteuning voor de werkprocessen, zodanig dat de voortgang niet wordt verstoord. • Binnen de keten Interactie wordt prioriteit gegeven aan de wens "uploaden"		
	#6 **Verzoeken om vergoeding werkelijke schade kunnen pas vanaf begin juni behandeld worden, wat mogelijk ervaren wordt als lange wachttijd voor gedupeerden** doordat regeling nog niet gereed is voor begin juni	• Definitieve beschikking CAF-11 populatie zijn 26 en 27 maart verstuurd. Gedupeerden die een verzoek tot vergoeding van werkelijke schade hebben ingediend zijn geïnformeerd dat ze een onafhankelijke externe commissie naar hun verzoek gaat kijken (zonder indicatieve datum) • Commissie voor werkelijke schade wordt later dan gepland ingesteld	• Nadrukkelijk monitoren wat de formele consequenties zijn van de vertraging mbt publicatie beleidsbesluit en de instelling van de commissies		
	#7 **Planning cluster O/GS onder druk** door voorstel persoonlijke benadering gedupeerden en integrale behandeling van de burger	• Vanuit het SCT is het verzoek gekomen om de OGS populatie telefonisch te benaderen, alvorens een brief te sturen. Dit kan mogelijk lang duren omdat hiervoor capaciteit moet worden vrijgemaakt. Daarnaast zijn niet alle telefoonnummers direct beschikbaar • OGS populatie kan zichzelf mogelijk melden voor herstel i.h.k.v. Hardheid of CAF-overig, waardoor er voor integrale behandeling gewacht moet worden met het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling	• Cluster O/GS maakt plan van aanpak en stemt behandeling van de burgers af met overige relevante clusters (Hardheid, CAF-overig, etc.)		

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (III/V)

	Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
	#8 **Mogelijk gedupeerden door etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken nu nog geen plek in herstel**	• Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomsten van het AP onderzoek naar etnisch profileren • Het onderzoek naar kwijtgeraakte stukken moet nog starten	• Nog te bepalen met UHT en BHT • Momenteel geen capaciteit om scenario's uit te werken.		
	#9 **Bemensing UHT niet op tijd gereed** waardoor hersteloperatie mogelijk vertraging oploopt en daarmee ook de wachttijden voor gedupeerden	• UHT moet op korte termijn opschalen naar ~250-500 FTE • Er werken nu ~65 FTE in de drie herstelteams • 45 inhuurkrachten starten in mei • Aanmeldingen n.a.v. webinar ~88 FTE, deels van de ingeleende medewerkers zijn gestart	• [UHT] Indien bovenstaande acties onvoldoende zijn, worden mensen aangewezen uit MKB/Particulieren om het UHT verder te bemensen • [UHT] indien vrijwillig cq aanwijzen binnen de BD niet tot de gewenste aantallen leiden, dan worden de marktpartijen gevraagd meer capaciteit te leveren. Reeds besproken met de marktpartijen dat dit tot een mogelijkheid behoort		Maandelijks wordt de voortgang geagendeerd in SCT van 28/05
	#10 **UHT nog niet geformaliseerd als organisatie-onderdeel, mandaten nog niet officieel toegekend**	• Tijdelijke cq onder mandaten voor [redacted] UHT en [redacted] zijn inmiddels rond • **Er is nog geen formeel organisatiebesluit voor UHT cs [redacted] waardoor de [redacted] UHT de formele** besluiten/beschikkingen niet mag ondertekenen ivm ontbreken mandaat • Hierdoor is het niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen aangaande overzicht van FTE en budget • Een stuurgroep olv [redacted] ziet toe op de totale formalisering van de inrichting MinFin	• [redacted] **zal nog tijdelijk de besluiten /beschikkingen dienen te ondertekenen** • **Cd O&P ism Cd FJZ beoordelen welke mandaten nodig zijn voor [redacted] om zelfstandig te kunnen opereren.**		Is het wenselijk dat [redacted] de UHT correspondentie ondertekend?

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

NB. UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen; BHT: Beleid Herstel Toeslagen

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (IV/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#11 Uitwerking van uitvoeringsprocessen en beleidsbesluiten voor de verschillende groepen gebeurt parallel waardoor het risico bestaat dat **burgers niet integraal behandeld worden en zich bijvoorbeeld tweemaal moeten melden**	• Uitgangspunt is dat burgers zich maar eenmaal hoeven te melden om vervolgens in alle relevante casussen meegenomen te worden • Cluster burgerinteractie heeft een integrale burgerflow opgesteld deze zal ter advies worden voorgelegd aan het ouderpanel	• [Burgerinteractie] Integrale burgerflow moet na voltooiing nog getoetst worden in het Ouderpanel		
#12 **Ontoereikende uitvoerende capaciteit voor communicatie**, waardoor er niet snel naar gedupeerden gecommuniceerd kan worden	• Brieven sturen is een tijdrovend proces (~2 weken voor 10k brieven) • Er zijn reeds extra personen aangenomen bij crisiscommunicatie	• [Crisiscommunicatie en UHT] Uitzetten capaciteitsvraag bij Handhavingsregie 2		Op dit moment geen capaciteitsprobleem, maar dit kan er wel komen als aantal brieven toeneemt
#13 **Project Interne Reflectie nog niet gestart**	• De Interne Reflectie moet nog starten • Aanbesteding is inmiddels uitgezet in de Rijksmantel	• Uitvraag voor project uitgezet in Rijksmantel		Update geagendeerd in SCT van 28/05
#14 Er is een **stuwmeer aan dossier aanvragers ontstaan met reeds >400 dossiers buiten de wettelijke termijn van 12 weken**	• Door de grote hoeveelheid werk om dossiers samen te stellen is het onmogelijk om dit te doen binnen de wettelijke termijn • UHT heeft een versneld proces opgesteld, waarbij een persoonlijk gesprek met de aanvrager centraal staat	• Per 20 april start UHT met een pilot van het vernieuwde proces • De resultaten van de pilot zijn 25 mei teruggekoppeld aan de NO		

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

NB. UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen; BHT: Beleid Herstel Toeslagen

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (V/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#15 **Deskundigheid van oude IT-systemen is spaarzaam aanwezig**	• Slechts handvol mensen hebben kennis van het IT-systeem gebruikt voor 2011 • Beperkt aantal mensen die informatie-aanvragen kunnen behandelen en mutaties kunnen uitvoeren	• [BHT] Noodzaak, mogelijkheden en impact om casussen van voor 2011 te herzien moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		Actieplan afhankelijk van uitkomst uitvoeringstoets
#16 Handmatig herstel in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) kan **fouten veroorzaken in de berekening van toekomstige toeslagen**	• In het verleden zijn er gevallen geweest waarin handmatige mutaties in TVS in het kader van herstel fouten hebben veroorzaakt in de berekening van toekomstige toeslagen	• [BHT] Het procesontwerp moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		
#17 **Gedupeerden raken mogelijk tussen wal en schip** door onduidelijkheid over overdrachtsmoment herstel- & lopende organisatie	• Er is nog geen afstemming over wanneer burgers worden overgedragen van hersteloperatie naar lopende org • Het uitvoeringsbeleid moet hier deels richting aan gaan geven	• [UHT] In het ontwerp van de klantreis expliciteren hoe en wanneer overdracht tussen UHT en lopende organisatie plaatsvindt		Wordt meegenomen in het ontwerp van de klantreis
#18 **Gelimiteerde bandbreedte DF&A** om aan alle informatie aanvragen met betrekking tot herstel te voldoen	• DF&A zit op dit moment aan limiet om alle informatieaanvragen te voldoen • Capaciteitstekorten bij DF&A zijn te verwachten als de hersteloperatie wordt opgeschaald	• [UHT] Benodigde capaciteit DF&A door UHT wordt in kaart gebracht in de uitwerking van de herstelprocessen, en vervolgens besproken met DF&A		Op dit moment geen capaciteitsprobleem door herstel, escalatie zodra capaciteit onvoldoende is

Actieplan in werking | Vraagt monitoring | (Urgent) actie nodig

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's te adresseren in de reguliere lijn

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Mogelijke implicaties voor de hersteloperatie
Hersteloperatie teert in op capaciteit in de reguliere organisatie waardoor **continuïteit van de lopende operatie niet is geborgd**	• De hersteloperatie kannibaliseert nu nog alle delen van de reguliere organisatie • In combinatie met een hoog ziekteverzuim (door structurele overvraging organisatie), neemt productie in lopende operatie af. Ter illustratie, slechts 60% van de bezwaren kunnen nog maar op tijd worden behandeld	• [Lopende operatie] Plan om organisatie op te schalen wordt uitgevoerd; significante verbetering wordt pas verwacht als de hersteloperatie formeel is afgesplitst en de laatste tranche uittreders onder oude vertrekregeling is afgerond (September 2020)	• Ontevreden of niet-geholpen burgers kan opnieuw slecht afstralen op Toeslagen en daardoor vertrouwen van publiek schaden
Afspraken over het delen van data tussen lopende organisatie en DF&A zijn niet toereikend	• Toeslagen kan sommige data niet opvragen van DF&A doordat onderlinge afspraken niet toereikend zijn (bijv. inzage in BSN-nummers om groepen af te bakenen of inzage in de status betalingen zodat deze kunnen worden laten zien op het burgerportaal)	• [Lopende organisatie en DF&A] Voortzetten discussies over onderlinge afspraken; escalatie indien nodig	• Geen significante implicaties
Eigenaar van Vernieuwing Dienstverlening nog niet nog niet full-time beschikbaar	• [redacted] drijft Vernieuwing Dienstverlening; echter er is nog geen vervanger voor haar huidige werkzaamheden • Hierdoor loopt Vernieuwing Dienstverlening mogelijk vertraging op	• [Lopende organisatie] Werven en selecteren van vervanger [redacted] op de korte termijn	• Geen significante implicaties voor de hersteloperatie; wel voor het verbeteren van de dienstverlening in het algemeen
Onvolkomenheden in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) niet uitgesloten, waardoor er mogelijk nieuwe fouten naar boven kunnen komen	• Onvolkomenheden in het TVS bij bijv. KGB en huurtoeslag zijn reeds hersteld • Naar aanleiding hiervan is er een 21-puntenlijst opgesteld met vermoede onvolkomenheden. Deze lijst ligt bij Vaktechniek/FJZ ter review	• [Vaktechniek/FJZ] Reviewen van 21-puntenlijst en oplossen van vermoedde problemen; aankaarten van benodigde herstelwerkzaamheden als nodig • [Lopende organisatie] Bepalen hoe eventuele onvolkomenheden in de toekomst tijdig kunnen worden gesignaleerd of voorkomen	• Mogelijke onvolkomenheden en reguliere herstelwerkzaamheden kunnen de hersteloperatie kinderopvangtoeslag raken; ook kunnen nieuwe fouten aan het licht komen en daarmee vertrouwen van publiek schaden

Toeslagen
Belastingdienst

F. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Vooraf | Update vernieuwing dashboard

Update

Voor het SCT van 11 mei is voorgesteld om het huidige dashboard uit te breiden met meer contextuele informatie voor de verschillende populaties, naar aanleiding van de wens van het SCT om gedetailleerdere informatie over het verloop van het herstel. In samenwerking met UHT zijn we nu aan het kijken of we de voortgangsdashboards voor het SCT structureel in kunnen bouwen in de tooling die gebouwd wordt als onderdeel van de Data & Tooling werkstroom. In parallel loopt er een traject om het plan van aanpak, inclusief monitoring, op te stellen voor UHT. Om dubbelwerk te voorkomen en de efficiëntie en integraliteit van rapportages te borgen brengen we deze drie verzoeken/trajecten samen.

Het vergt extra tijd om bovenstaande goed in te regelen. We richten op het SCT van 28 mei om een voorstel voor het vernieuwde dashboard te bespreken. Tot die tijd gebruiken we het oude format.

Voortgang | Afhandeling verzoeken persoonlijk dossiers

Per 26 mei

	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	**661 (0)***	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	
# aantal dossier in pilot	29	
Totaal uitstaand	**591 (0)**	
• Waarvan uit planning	521 (+3)	

Afgerond | Volgens planning | Vraagt monitoring | (Urgente) actie nodig | (Nog) geen planning beschikbaar | Risico in risico-log

*, Alle dubbele meldingen van de verzoeken persoonlijk dossier zijn verwijderd van de dossier-aanvragen

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 26 mei

Populaties[1]	CAF-11	CAF-overig	Zelfmelders[3]	O/GS	Groep RvS[4]
# geregistreerd	**309**	**9.632** (& 1.280)[2]	**5104 (+61)**	**8.514**	
# herbeoordeeld	309 ✓	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*
# vooraankondiging verstuurd	309 ✓				
# definitieve beschikking opgemaakt	309 ✓				
# definitieve beschikking gecommuniceerd	304[5] ✓				
# nabetaling afgerond	222[6] ✓				
# bezwaren binnen bezwaartermijn[7]	55 ●				
# bezwaren buiten bezwaartermijn[7]	0 ●				
Totaal afgerond[8]	**0** ●				
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	**82** ⓧ				
In beroep-/bezwaarprocedure	**0** ●				

✓ Afgerond ● Volgens planning ● Vraagt monitoring ● (Urgente) actie nodig ● (Nog) geen planning beschikbaar ⓧ Risico in risico-log

1. Er bestaat overlap tussen de populaties; 2. Extra 1280 gedupeerden zijn niet meegenomen in het CAF-overig totaal. Deze groep is afkomstig uit een ouder onderzoek, maar zullen mogelijk worden meegenomen in de hersteloperatie van CAF-overig; 3. Unieke zelfmelders, inclusief zelfmelders van BOinK en Zwartboek; 4. Betreft Burgers die vallen onder reikwijdte van uitspraken van de Raad van State van oktober 2019; 5. Van 5 burgers is het adres niet bekend; vertrokken onbekend waarheen, waardoor de beschikking niet is verstuurd; 6. Niet alle burgers hebben een nabetaling ontvangen, het betreft degene waarvoor de proceskosten zijn vergoed en degene waarvoor het herberekenen van de immateriële schade hoger is uitgevallen ivm de verzenddatum compensatiebeschikking; 7. Betreft de wettelijke bezwaartermijn van 8 weken om uitspraak te doen op een bezwaar; 8. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken.

Kwaliteit | Uitvoering hersteloperatie

KPI's april

Service naar burgers (maandelijks)	Norm	Realisatie	Status	Opmerkingen
Gemiddelde wachttijd (sec)	90 (max)	17		
Gemaakte afspraken tijdig nagekomen[2] (%)	95%	97%		
Vragen juist beantwoord[1] (%)	99%	100%		
Klanttevredenheid[3] • Vragen naar tevredenheden beantwoord • Vragen naar ontevredenheid beantwoord	 70% (min) 10% (max)	 76% 4%		In april is, mede door de daling in het call-aanbod, het aantal ingevulde enquêtes gedaald met ruim 50%

Binnen de norm | Buiten de norm | Geen data beschikbaar

Per 3 mei

Sentiment op intranet Belastingdienst[5]

Verdeeld. Sentiment onder een bericht over de brief naar de Tweede kamer waarin staatssecretarissen Vijlbrief en Van Huffelen de Kamer informeren over het gebruik van nationaliteit in selectieregels zonder expliciete wettelijke grondslag. Dit naar aanleiding van persvragen over de Voortgangsrapportage Toeslagen. Dit bericht krijgt verdeelde reacties; men benadrukt dat het genuanceerder ligt dan wordt bericht in de media. Zoals één reactie het verwoord: "Eigenlijk doen we wat de politiek van ons vraagt, namelijk op basis van risicoanalyse ervoor zorgen dat we allemaal bijdragen aan een juiste belastingafdracht c.q. -heffing."

1. Optisch leesbare acceptgiro's; 2. Alleen toeslagen; 3. Klanttevredenheid word gemeten op een 5-punts schaal, tevreden is wanneer de klant een >3 scoort, ontevreden is een <1.5; 4. Bron: Weekrapport Corporate Online Kanalen, beschikbaar op maandag; 5. Analyse uitsluitend beschikbaar voor de belastingdienst als geheel

Back-up | Volledige rapportage Serviceteam

KPI's april

KPI	Norm	Realisatie	Status	Opmerkingen
Gemiddelde gesprekstijd (sec)	N.v.t.	612	⚪	Er is geen min of max gesprekstijd, we nemen de tijd die nodig is
Gemiddelde wachttijd (sec)	90 (max)	17	🟢	
Maximale wachttijd (sec)	300	255	🟢	In april is de maximum wachttijd op geen enkel moment overschreden
Bellers die een medewerker aan de telefoon krijgen (%)	100%	100%	🟢	
Gemaakte afspraken tijdig nagekomen[2] (%)	95%	97%	🟢	
Vragen juist beantwoord[1] (%)	99%	100%	🟢	
Rechtstreeks binnenkomende telefoongesprekken (%)	70%	88%	🟢	Doel van KPI's is om te achterhalen of het voor ouders duidelijk is welk telefoonnummer ze kunnen bellen voor toeslagen gerelateerde vragen
Gestelde vragen kunnen worden behandeld door het serviceteam (%)	70%	93%	🟢	
Klanttevredenheid[3]				In april is, mede door de daling in het call-aanbod, het aantal ingevulde enquêtes gedaald met ruim 50%
• Vragen naar tevredenheden beantwoord (%)	70% (min)	76%	🟢	
• Vragen naar ontevredenheid beantwoord (%)	10% (max)	4%		

🟢 Binnen de norm 🔴 Buiten de norm ⚪ Geen data beschikbaar

1. Optisch leesbare acceptgiro's; 2. Alleen toeslagen; 3. Klanttevredenheid word gemeten op een 5-punts schaal, tevreden is wanneer de klant een >3 scoort, ontevreden is een <1.5

Publieke perceptie | Sentiment over Toeslagen-crisis in de media

Per 18 mei

Algemene tendens in de media

Er was deze week weer veel aandacht voor de toeslagenaffaire. Enkele tientallen gedupeerde ouders uitten hun frustratie over het gebrek van voortgang in de zaak in een brief aan staatssecretaris Van Huffelen. Van Huffelen was later deze week te gast bij talkshow Op1.

Belangrijkste thema's

- Enkele tientallen gedupeerde ouders uitten hun frustratie over het gebrek van voortgang in de zaak in een brief aan staatssecretaris Van Huffelen
- Er was deze week ook veel aandacht voor het nieuws dat de Belastingdienst de dubbele nationaliteit als één van de criteria gebruikt heeft voor de controle van aangiften inkomstenbelasting

Hoofd indicatoren

Indicator	Status[1]	Toelichting
Intensiteit berichtgeving	**Hoog**	Enkele tientallen gedupeerde ouders stuurden een brief aan staatssecretaris Van Huffelen waarin ze hun beklag deden over het gebrek aan voortgang in de affaire. Onder meer NOS, Joop, Kinderopvang Totaal en De Telegraaf deelden het nieuws.
Algemeen sentiment	**Kritisch**	Het sentiment over de voortgang van herstel is negatief en kritisch met frasen als 'weer een klap in het gezicht' en 'de bureaucratie slaat opnieuw toe'. Met betrekking tot de dubbele nationaliteit plaatsten GeenStijl en TPO artikelen met zeer kritisch sentiment waarin gerept wordt van 'Belastingdienstracisten' en institutioneel racisme.
		De staatssecretaris was te gast bij de talkshow Op1. Er verschenen artikelen over het optreden op onder meer RTL Nieuws, TaxLive en ND. In die berichtgeving werd vooral benadrukt dat de staatssecretaris in de uitzending aangaf het ongeduld van de ouders te begrijpen, maar ook stelde dat het een 'hele klus' is.

1. Bron: Media-analyse tav CAF/KOT uitgevoerd door KI&S webcare; 2. In de gerenommeerde Nederlandse Media

NB. Dit betreft een samenvatting, het volledige rapport is als bijlage meegestuurd

Toeslagen
Belastingdienst

Publieke perceptie | Resultaten financiën monitor (I/II)

Aanleiding

We monitoren de ontwikkeling van de publieke opinie op de hoofdthema's van Financiën. De analyse en duiding ervan doen we in de halfjaarlijkse 360 graden scan. Sinds 1 maart staan stellingen over toeslagen in de Financiën Monitor, waarvan nu een representatief beeld is (zie '*Bijlage bij punt E. Financiën monitor thema Belastingdienst*'). Deze notitie geeft onze conclusies en advies daarbij weer.

Context

Vernieuwing Belastingdienst
Sinds de start van dit kabinet monitoren we de publieke opinie over de vernieuwing van de Belastingdienst. Het vertrouwen daarin is al langere tijd stabiel . Opvallend is nu dat de uitkomst op de twee stellingen verschillende kanten op bewegen.

Onze verklaring hiervoor is dat door alle berichtgeving in de media, de incidenten die elkaar opvolgen, het vertrouwen in vernieuwing iets vermindert. Telkens zijn er gebeurtenissen waardoor mensen denken wat verbetert er nu eigenlijk. Tegelijkertijd steeg het vertrouwen in deze kabinetsperiode licht tot eind 2019. Een voorzichtige aanname kan zijn dat we nu het effect zien van de toeslagenaffaire. We vermoeden dat de aard van de problemen en de persoonlijke verhalen hierin een belangrijk verschil maken. Onderwerpen als sturing, ICT-problematiek en personele problemen zijn abstracter en 'ver van mijn bed'. Bij kinderopvangtoeslag gaat het om verhalen van mensen die ernstig in de problemen zijn gekomen door de overheid. Dat kun je je inleven en de gedachte is dan eerder 'dat had mij ook kunnen overkomen', wat beiden waarschijnlijk van invloed is op het vertrouwen in de (vernieuwing) van de organisatie.

Daartegenover staat dus dat meer mensen er vertrouwen in hebben dat zij hun zaken met de Belastingdienst kunnen blijven doen terwijl de Belastingdienst vernieuwt. In deze periode ervaren mensen dan ook het gemak van de online aangifte. Eigen ervaringen zijn het meest van invloed op vertrouwen in de dienst.

NB. Dit betreft een samenvatting, het volledige rapport is als bijlage meegestuurd

Toeslagen
Belastingdienst

Publieke perceptie | Resultaten financiën monitor (II/II)

Conclusies en advies

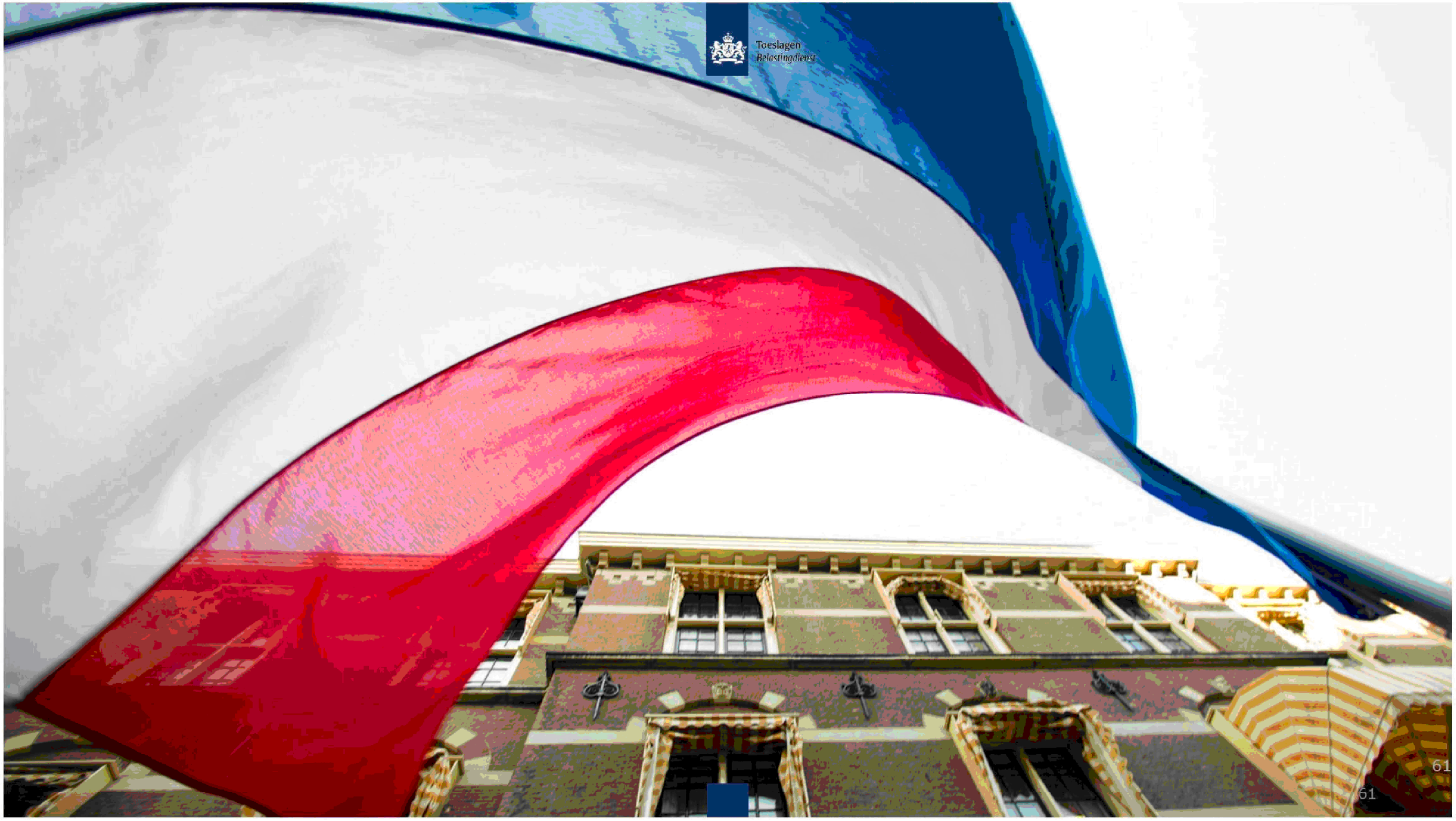
De publieke opinie rondom toeslagen is positief. Er zijn aanzienlijk meer positieve dan negatieve ervaringen met toeslagen. Een duidelijke meerderheid zou anderen toeslagen aanraden, wat duidt op draagvlak en vertrouwen. Tegelijkertijd heeft een substantieel deel van de Nederlanders negatieve ervaringen. We gaan kijken of uitsplitsing naar leeftijd of werksituatie ons hier meer zicht op kan geven en gaan navragen bij Toeslagen wat hierover al bij hen bekend is o.b.v. onderzoek.

Duidelijk is dat de problemen met de kinderopvang hierin een rol spelen: **er zijn meer respondenten die denken dat de problemen van ouders rond kinderopvangtoeslagen niet goed aangepakt worden. Het voorstel is nader onderzoek te doen naar waarom 33% van het Nederlandse publiek hier negatief over is.** Wat weten ze er nu van? Weten ze dat er iets veranderd is? En hebben ze het idee dat het daarmee opgelost wordt en niet meer voor kan komen? Daarbij stellen we voor dit zowel te onderzoeken onder het algemeen publiek **als onder mensen die nu kinderopvangtoeslag ontvangen.**

Het advies is om in de oudercommunicatie het onderdeel 'resultaatcommunicatie' niet alleen per keer/gebeurtenis aandacht te geven, maar **de resultaten halfjaarlijks te bundelen wat de kans vergroot om het onder de aandacht te brengen van een breed publiek via de kanalen die de mensen het meest gebruiken om zich te informeren (tv en online nieuwssites). Het beste aanknopingspunt hiervoor biedt de voortgangsrapportage hersteloperatie aan de Tweede Kamer.** Als deze periodiek gaat verschijnen (2, 3 of mogelijk 4 keer per jaar) dan creëert dat kansen voor publiciteit voor een breed publiek.

De publieke opinie zal pas echt kantelen als mensen uit de problemen gehaald zijn en als de verhalen over hun opgeloste problemen zijn het grote publiek bereiken. Liefst zoveel mogelijk van hen zelf, en ondersteunt door onze persbenadering en communicatie vanuit de eigen (toeslagen)organisatie.

Belangrijk is om de antwoorden op stellingen in de Financiën monitor te blijven volgen om te zien of de publieke opinie verandert. Als over een half jaar blijkt dat de opinie negatief verschoven is dan is het zaak nogmaals te onderzoeken waar dat aan ligt.


Toeslagen
Belastingdienst
61
61