

# SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

2 juni 2020



# Agenda

## Ter bespreking

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

Ter bespreking dinsdag  
2 juni

---

## Ter informatie

- A. Planning crisisorganisatie
- B. Risico-log
- C. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Ter informatie dinsdag  
2 juni

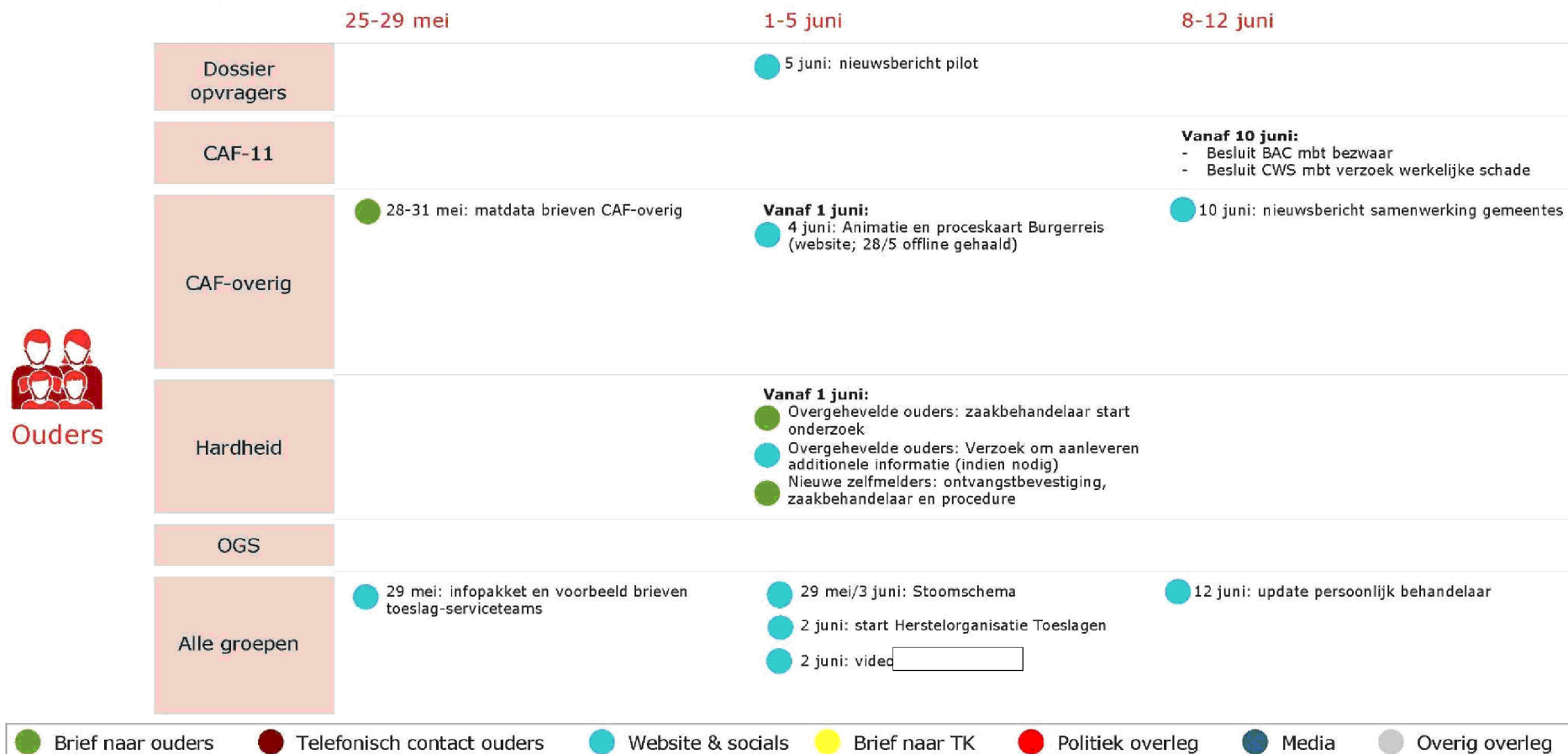


# 1. Acties m.b.t. pro-actief communiceren



# Planning communicatie naar ouders

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



## Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

|                                                                                                                                                                                                              | 25-29 mei                                                                                                                                                                                                                                                      | 1-5 juni                                                                                                                                                                                                                                            | 8-12 juni                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><br><b>Politiek en media<br/>Media</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>26 mei: Beantwoording schriftelijke kamervragen Leijten en Omtzigt nav NRC artikel verstrekken dossiers aan gedupeerde ouders in toeslagenaffaire (Brief)</li> <li>27 mei: Tweede Kamer debat Toeslagen (TK)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2 juni: Start Herstelorganisatie Toeslagen (ovb) (tweet)</li> <li>4/5 juni: Technische briefing Toeslageregelingen</li> <li>2/3 juni: Verzoek Omtzigt stukken</li> <li>29 mei/3 juni: stoomschema</li> </ul> |                                                                                                                                                                       |
| <br><b>Stakeholders</b>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonisch contact stakeholders</li> </ul>                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>12 juni: Stakeholdercomplan</li> </ul>                                                                                         |
| <br><b>Intern</b>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>29 mei: webinar Toeslagen</li> <li>29 mei: verslag AO op BD Vandaag</li> <li>mei: feedback <input type="text"/> ouders</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>2/3 juni: weekbericht <input type="text"/> reflectie webinar</li> </ul>                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Half juni: Blog <input type="text"/> op <a href="https://belastingdienst.nl/overons">belastingdienst.nl/overons</a></li> </ul> |

● Brief naar ouders   
 ● Telefonisch contact ouders   
 ● Website & socials   
 ● Brief naar TK   
 ● Politiek overleg   
 ● Media   
 ● Overig overleg

# Planning lange termijn communicatie naar ouders

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

Juni



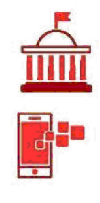
Ouders

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dossier opvragers |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| CAF-11            |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| CAF-overig        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie schrijnende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep</li> <li>Sessie van de stas met gedupeerde ouders in <input type="text"/> (Kinderopvangorganisatie <input type="text"/>)</li> <li>Ouderbrieven</li> </ul> |
| Hardheid          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar</li> <li>Ouderbrieven</li> </ul>                                                                                                                                           |
| OGS               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren <ul style="list-style-type: none"> <li>Ouderbrieven</li> </ul> </li> <li>Communicatie O/GS via lopende communicatie naar deze doelgroep</li> </ul>                                |
| Alle groepen      | <ul style="list-style-type: none"> <li>30 juni: Nieuwe projectsite toeslagen.nl/herstel</li> <li>Half juni: soft launch nieuwe Toeslagen-app</li> <li>TBD: Nieuwsbrief ouders</li> <li>Instelling Kindpanel</li> </ul>                                                          |

● Brief naar ouders  
● Telefonisch contact ouders  
● Website & socials  
● Brief naar TK  
● Politiek overleg  
● Media  
● Overig overleg

## Planning lange termijn communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

Juni

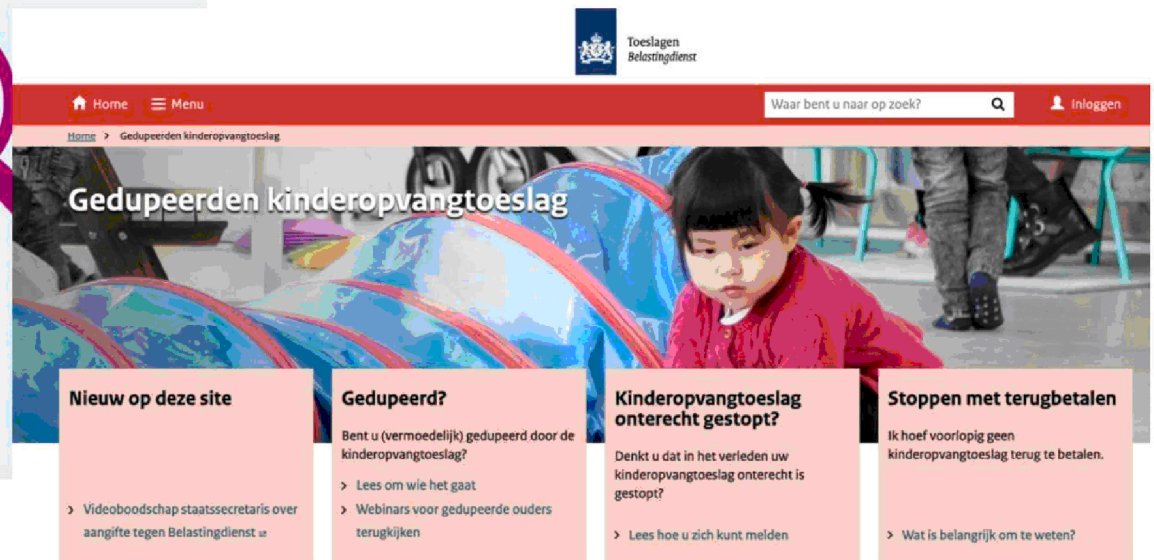
|                                                                                    |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>Politiek en media<br/>Media</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 juni: Behandeling spoedwetsvoorstel hardheidsregeling in TK</li> <li>- 20 juni: Visual tijdslijn januari – juni (Brief/mail en website)</li> <li>- 29 juni: voortgangsrapportage Toeslagen</li> <li>- Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens over etnisch profileren (voor de zomer)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|   | <p>Stakeholders</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informeren overige gemeenten via VNG (ledenbrief), Accountmanagement, relatiebeheer (netwerk), via de reguliere kanalen/middelen van de gemeenten en via de gemeentelijke samenwerkingsverbanden</li> <li>- Artikelje in nieuwsbrief maatschappelijk dienstverleners</li> <li>- Informeren Gemeentelijke kredietbank, wijkteams, armoederegisseurs en overige gemeentelijke onderdelen/ketenpartners</li> <li>- Uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart</li> <li>- Uitrol in overige 32 gemeenten</li> <li>- Webinar voor stakeholders over wetgevingstraject verbetering toeslagen</li> </ul> |
|  | <p>Intern</p>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

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

## Concrete voorbeelden pro-actieve communicatie

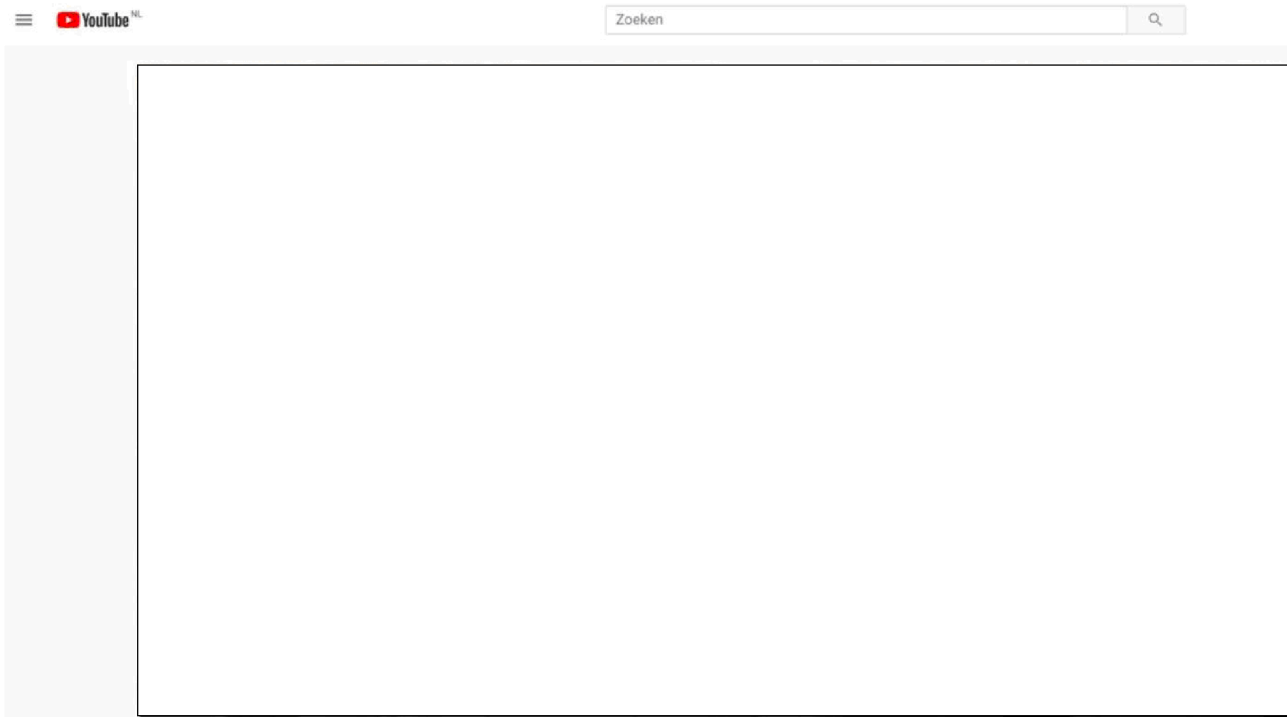


← 27 mei: animatie burgerreis op toeslagen.nl/herstel

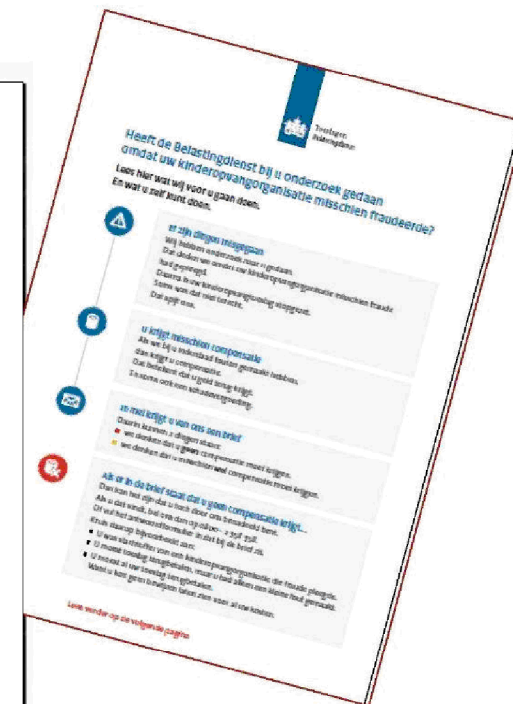


↑ 20 mei: actueel nieuws beter zichtbaar op toeslagen.nl/herstel

## Concrete voorbeelden pro-actieve communicatie



Planning PM: Video  Ouderpanel

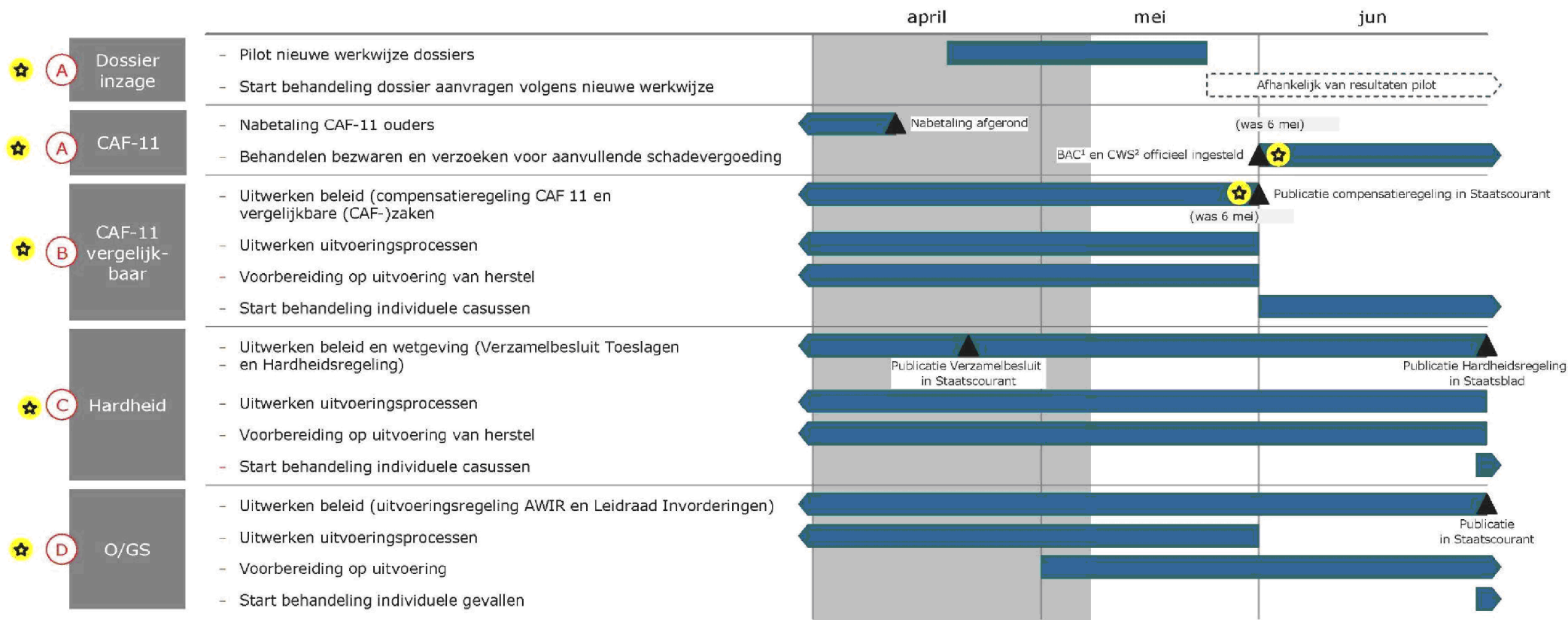


27 mei: proceskaart op toeslagen.nl/

# A. Planning crisisorganisatie

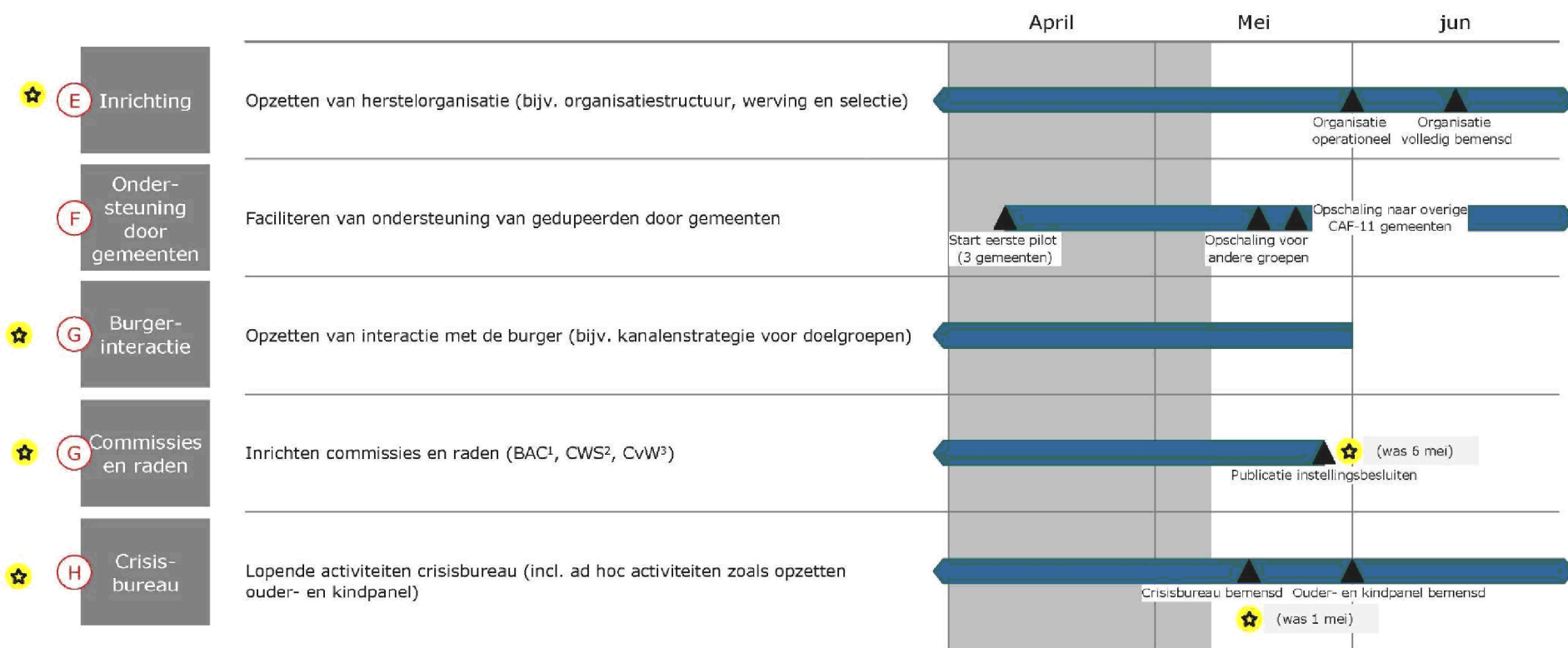


# Planning per groep tot de zomer



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

# Planning ontwerpen en inrichten herstelorganisatie



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

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

| Proces                                                | Start    | Eind                | Status | Opmerking/Toelichting                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|----------|---------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dossier opvragen</b>                               |          |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                    |
| ☆ 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                                                                 |
| Vorbereiden opschalen vernieuwd proces                | 4 mei    | 6 juni              | 🟢      | Vorbereidingen 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.                                                                                           |
| <b>CAF-11</b>                                         |          |                     |        |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Afhandelen casussen                                   | n.v.t.   | 9 april             | ✓      | Definitieve beschikkingen verzonden, nabetaling afgerond                                                                                                                                                                           |
| Behandelen bezwaren door BAC <sup>2</sup>             | 1 juni   | n.t.b. <sup>1</sup> | 🟡      | <b>Afhankelijkheid:</b> 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 <sup>3</sup>            | 1 juni   | n.t.b. <sup>1</sup> | 🟡      |                                                                                                                                                                                                                                    |
| Uitsturen beslissing BAC en CWS                       | 1 juni   | n.t.b. <sup>1</sup> | ●      | Het streven is om voor 1 juli de eerste burgers geïnformeerd te hebben van het besluit op hun bezwaren cq verzoeken                                                                                                                |

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

● Nog niet gestart ● Urgente actie nodig ● Vergt monitoring 🟢 Op schema ✓ Afgerond

## CAF-11 vergelijkbaar | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

● Nog niet gestart
● Urgente actie nodig
● Vergt monitoring
● Op schema
✓ Afgerond

| Proces                                                                                  | Start          | Eind                 | Status | Opmerking/Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ☆ Uitbreiden beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 (cluster 1)                      | 23 maart       | 1 juni               | ●      | Het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken is op 26 mei gepubliceerd in de Staatscourant. Het besluit dient nog verder te worden uitgebreid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ☆ 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<br><b>Processen zijn uitgewerkt in v0.9.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ☆ 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) <b>Populatie is bekend.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT) | 1 april        | 30 juni <sup>2</sup> | ●      | 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.<br><b>Afhankelijkheid:</b> Populatie CAF-11 vergelijkbaar moet bepaald zijn en compensatieregeling moet gepubliceerd zijn (n.t.b. of dit nodig is voor alle brieven)<br><b>Brieven zijn verstuurd. N.a.v. het kamerdebat van 27 mei is de brief naar de populatie CAF11-niet vergelijkbaar mogelijk niet correct meer. Impact wordt nog bepaald</b> |
| ☆ Behandeling individuele casussen                                                      | 1 juni         | n.t.b. <sup>1</sup>  | ●      | 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)<br><b>Afhankelijkheid:</b> Processen moeten ingericht zijn, incl. IV aanpassingen                                                                                                                                                                                                       |
| ☆ Uitbetaling individuele gevallen                                                      | Vanaf augustus | n.t.b. <sup>1</sup>  | ●      | Eerste uitbetalingen staan gepland om begin augustus plaats te vinden<br><b>In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald (zowel CAF als Hardheid). vanaf augustus kan in groeiende getallen uitbetaald worden.</b>                                                                                                                                                                                                                                   |

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

## Hardheid | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

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

| Proces                                                                                  | Start          | Eind                | Status | Opmerking/Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uitbreiden verzamelbesluit Toeslagen ( <b>cluster 2A</b> )                              | 23 maart       | 22 april            | ●      | Het Verzamelbesluit Toeslagen is op 22 april in de Staatscourant geplaatst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Opstellen Hardheidsregeling ( <b>cluster 2B</b> )                                       | 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 ( <b>cluster 5</b> )          | 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<br><b>Processen zijn uitgewerkt in v0.9.</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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. <sup>1</sup> | ●      | 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<br><b>Afhankelijkheid:</b> Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eerder beginnen)<br><b>Kamerdebat van 27 mei heeft mogelijk impact op de definitie van urgente gevallen.</b><br><b>Prioriteringskader nog niet officieel goedgekeurd</b> |
| ☆ Behandeling overage gevallen                                                          | 1 juli         | n.t.b. <sup>1</sup> | ●      | <b>Afhankelijkheid:</b> Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eventueel eerder beginnen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ☆ Uitbetaling individuele gevallen                                                      | Vanaf augustus | n.t.b. <sup>1</sup> | ●      | In incidenteel gevallen (bijv. bij urgente gevallen) kunnen we maatwerk leveren en waar nodig buiten de gebruikelijke routes om uitbetalen of een voorschot geven<br><b>In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald (zowel CAF als Hardheid). vanaf augustus kan in groeiende getallen uitbetaald worden.</b>                                                                                                                                                              |

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

# O/GS | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

| Proces                                                                             | Start    | Eind                | Status                                                                              | Opmerking/Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanpassing uitvoeringsregeling AWIR en Leidraad Invorderingen ( <b>cluster 3</b> ) | 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 proces                                               | 30 maart | n.t.b. <sup>1</sup> |    | Opstellen procesbeschrijving, en uitwerken problematiek voor OGS proces o.b.v. kabinetsbesluit. Belangrijke openstaande onderwerpen (Integrale benadering burgers en pro-actief attenderen op herzieningsmogelijkheid) zijn uitgewerkt maar uitvoering staat 'on hold'. Er komt eerst een uitgebreid onderzoek naar OGS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ★ Uitwerken boeteproces                                                            | 15 mei   | 1 juli              |    | Vanuit de OGS wijzigingen van de UR Awir en de Leidraad invordering blijkt dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om een aantal wijzigingen door te voeren per 1 juli a.s. Het OGS cluster wil graag uitzoeken of het mogelijk is om dit handmatig uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Identificeren en classificeren populatie                                           | 30 maart | 1 mei               |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aanschrijven van gedefinieerde populatie                                           | 25 mei   | n.t.b. <sup>1</sup> |    | Vorbereiding voor contacteren van de burgers zijn begonnen. Het aanschrijven van burgers staat 'on hold' i.v.m uitgebreide onderzoek naar OGS populatie.<br><i>Afhankelijkheid:</i> Er komt eerst een uitgebreid onderzoek naar de OGS populatie. Door SCT is aangegeven dat het plan van aanpak en proces voor O/GS eerst nog interdepartementaal met het ouderpanel en met de Bestuurlijke Adviesraad afgestemd moet worden. Door deze extra stappen is de start in juni onzeker. Het OGS cluster werkt verder aan het opstellen van een plan van aanpak rondom het boeteproces, de ontwikkeling van brieven en formulieren, de ontwikkeling van een animatiefilm met uitleg over het proces, en het uitwerken van een FAQ die op de Toslagen pagina komt te staan. Deze acties lopen door maar vooralsnog geen acties richting de burgers. |
| Afhandelen persoonlijke betalingsregelingen                                        | 8 juni   | n.t.b. <sup>2</sup> |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

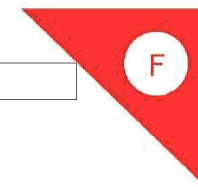
1. Afhankelijk van extra onderzoek naar de OGS populatie  
2. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

 Nog niet gestart
  Urgente actie nodig
  Vergt monitoring
  Op schema
  Afgerond

# Herstelorganisatie | Planning

| Werkstroom                                                                   | Start    | Eind    | Status | Opmerking/Toelichting                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ☆ <b>Inrichten organisatie (O&amp;PMO)</b>                                   | 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 | ●      | Behoeft 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 |
| <b>Proces, Data en tooling</b>                                               | 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



## 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  | ●      | Pilot afgerond en geevalueerd, actie brieven uitsturen staat nog open. Verwacht 5 juni af te ronden                                                                                                       |
| Opschalen CAF-11 pilot naar overige betrokken gemeenten | 28 mei   | 1 nov   | ●      | Focus ligt op het opschalen van CAF-11 via doorverbinden, afhankelijk van gemeenten en capaciteit belteam. Uitrol zal stapsgewijs starten aan de hand van beschikbare contactpersonen vanuit de gemeenten |
| Opstellen werkwijze CAF-overig, O/GS en Hardheid        | 14 april | 25 juni | ●      | Samen met de VNG wordt gekeken naar een plan van aanpak, afgesproken is dit gereed te hebben voor het bestuurlijk overleg van 25 juni.                                                                    |
| Uitrol voor CAF overig, O/GS en Hardheid                | 25 juni  | 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



## Burgerinteractie en commissies | Planning

| Proces                                                                                | Start    | Eind   | Status | Opmerking/Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Burgerinteractie</b>                                                               |          |        |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ☆ 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. KLAAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ☆ Ontwerpen interactie concepten                                                      | 10 april | 1 juni | ✓      | KLAAR; 'interactiecatalogus, eerst langs ouderpanel, daarna SCT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| ☆ Ontwerp loket                                                                       | 23 maart | 1 juni | ⚙️     | Wordt verder uitgewerkt n.a.v. input vanuit het SCT om vervolgens voor te leggen aan het ouderpanel. <b>Bij de tweede ouderpanel wordt het besproken</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Installeren commissies</b>                                                         |          |        |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Opstellen instellingsbesluiten BAC <sup>1</sup> , CWS <sup>2</sup> , CvW <sup>3</sup> | 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).<br><b>Afhankelijkheid:</b> Enkele termen in de instellingsbesluiten zijn afhankelijk van de Speedwet. 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 <sup>1</sup> , CWS <sup>2</sup> , CvW <sup>3</sup>                      | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

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

☆ Update ten opzichte van vorige week



Linking pin:

H

# Crisisbureau | Planning

| Proces                                | Start      | Eind   | Status | Opmerking/Toelichting                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|------------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Doorlopende activiteiten</b>       |            |        |        |                                                                                                                                                                    |
| 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        |
| <b>Ad hoc activiteiten</b>            |            |        |        |                                                                                                                                                                    |
| 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

## B. Risico-log

☆ Nieuw risico ten opzichte van vorige week

☆ Aangepast ten opzichte van vorige week



## Risico's met actieplan (I/V)

| Risico                                                                                                                                              | Huidige situatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Actieplan                                                                                                                                                                                                                                                           | Status |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| #1 <b>Instelling van ouderpanel eind mei vertraagt mogelijk de uitvoering</b>                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Voor een aantal onderwerpen is geopperd om deze eerst langs het ouderpanel te halen, alvorens actie te ondernemen (bijv. burgerreis OGS)</li><li>Het ouderpanel wordt nu vormgegeven en zal op zijn vroegst eind mei voor het eerst stukken inhoudelijk kunnen behandeling</li></ul>                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>               |        |
| #2 <b>Nog geen overboekingen na 2021</b> , door ontbreken van PvA                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>Hierdoor zal het aangaan van meerjarige verplichtingen mogelijk een probleem worden</li></ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Control Herstel en C&amp;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</li></ul> |        |
| #3 <b>Mogelijk vertraging in de vrijgave van financiële middelen</b> , door ontbreken van een P*Q-onderbouwing                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>Vrijgave van de middelen door FEZ voor 2020 en 2021 is afhankelijk gesteld van een P*Q-onderbouwing</li><li>Er is al wel €25M vrijgegeven om activiteiten in 2020 te financieren</li></ul>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>Control Herstel, in samenwerking met C&amp;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</li></ul>                      |        |
| #4 <b>Tijdslijnen voor bemensen commissies erg kort</b> , waardoor kleine uitloop kan resulteren in niet tijdige behandeling van eventuele bezwaren | <ul style="list-style-type: none"><li>Initieel stond de publicatie van het instellingsbesluit van de Cie van Wijzen, Cie schadevergoeding en Bezwaarschriftenadviescommissie gepland voor 6 mei</li><li>Door vertraging bij de bemensing van de commissies is publicatie uitgesteld</li><li>Instelling van commissies ligt op het kritieke pad voor het herstel van de CAF-11 populatie. Verdere uitloop vertraagt het herstel</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>           |        |

Actieplan in werking Vraagt monitoring (Urgent) actie nodig

## Risico's met actieplan (II/V)

| Risico                                                                                                                                                                                                                | Huidige situatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Actieplan                                                                                                                                                                                                                                                              | Status                                                                                | Toelichting |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ☆ #5 <b>Prioriteit geven aan de benodigde IV-ondersteuning binnen de diverse ketens</b> voor het kunnen starten met de uitvoering cq behandeling van de diverse processen <b>per 1 juni</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>De IV-ondersteuning voor de werkzaamheden CAF-vergelijkbaar zijn in juni gereed en geïmplementeerd, de eerste dossier worden nadrukkelijk gemonitord in de proefmaand juni</li> <li>De IV-ondersteuning mbt hardheid stelsel zal deels opgeleverd worden per 1 juli, een ander deel volgt begin augustus.</li> <li>De wens "uploaden documenten door burgers" wordt gestart, streven is realisatie per 1 jan 2021</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoren van de realisatie irt benodigde IV-ondersteuning voor de werkprocessen, zodanig dat de voortgang niet wordt verstoord.</li> <li>Binnen de keten Interactie wordt prioriteit gegeven aan de wens "uploaden"</li> </ul> |    |             |
| #6 <b>Verzoeken om vergoeding werkelijke schade kunnen pas vanaf begin juni behandeld worden, wat mogelijk ervaren wordt als lange wachttijd voor gedupeerden</b> doordat regeling nog niet gereed is voor begin juni | <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Commissie voor werkelijke schade wordt later dan gepland ingesteld</li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nadrukkelijk monitoren wat de formele consequenties zijn van de vertraging mbt publicatie beleidsbesluit en de instelling van de commissies</li> </ul>                                                                          |    |             |
| #7 <b>Planning cluster O/GS onder druk</b> door voorstel persoonlijke benadering gedupeerden en integrale behandeling van de burger                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cluster O/GS maakt plan van aanpak en stemt behandeling van de burgers af met overige relevante clusters (Hardheid, CAF-overig, etc.)</li> </ul>                                                                                |  |             |

## Risico's met actieplan (III/V)

| Risico                                                                                                                                            | Huidige situatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Actieplan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Status                                                                                | Toelichting                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ☆ #8 <b>Mogelijk gedupeerden door etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken nu nog geen plek in herstel</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomsten van het AP onderzoek naar etnisch profileren</li> <li>Het onderzoek naar kwijtgeraakte stukken moet nog starten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nog te bepalen met UHT en BHT</li> <li>Momenteel geen capaciteit om scenario's uit te werken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |                                                                               |
| ☆ #9 <b>Bemensing UHT niet op tijd gereed</b> waardoor hersteloperatie mogelijk vertraging oploopt en daarmee ook de wachttijden voor gedupeerden | <ul style="list-style-type: none"> <li>UHT moet op korte termijn opschalen naar ~250-500 FTE</li> <li>Er werken nu ~65 FTE in de drie herstelteams</li> <li>45 inhuurkrachten starten in mei</li> <li>Aanmeldingen n.a.v. webinar ~88 FTE, deels van de ingeleende medewerkers zijn gestart</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>[UHT] Indien bovenstaande acties onvoldoende zijn, worden mensen aangewezen uit MKB/Particulieren om het UHT verder te bemensen</li> <li>[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</li> </ul> |    | Maandelijks wordt de voortgang geagendeerd in SCT.                            |
| ☆ #10 <b>UHT nog niet geformaliseerd als organisatie-onderdeel, mandaten nog niet officieel toegekend</b>                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdelijke cq onder mandaten voor <input type="text"/> zijn inmiddels rond</li> <li>Er is nog geen formeel organisatiebesluit voor UHT cs <input type="text"/> waardoor <input type="text"/> de formele besluiten/beschikkingen niet mag ondertekenen ivm ontbreken mandaat</li> <li>Hierdoor is het niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen aangaande overzicht van FTE en budget</li> <li>Een stuurgroep olv <input type="text"/> ziet toe op de totale formalisering van de inrichting MinFin</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="text"/> zal nog tijdelijk de besluiten /beschikkingen dienen te ondertekenen</li> <li>Cd O&amp;P ism Cd FJZ beoordelen welke mandaten nodig zijn voor <input type="text"/> om zelfstandig te kunnen opereren.</li> </ul>                                                                                                                                                   |  | Is het wenselijk dat <input type="text"/> de UHT correspondentie ondertekend? |

 Actieplan in werking  Vraagt monitoring  (Urgent) actie nodig

## 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 <b>burgers niet integraal behandeld worden en zich bijvoorbeeld tweemaal moeten melden</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Uitgangspunt is dat burgers zich maar eenmaal hoeven te melden om vervolgens in alle relevante casussen meegenomen te worden</li> <li>Cluster burgerinteractie heeft een integrale burgerflow opgesteld deze zal ter advies worden voorgelegd aan het ouderpanel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>[Burgerinteractie] Integrale burgerflow moet na voltooiing nog getoetst worden in het Ouderpanel</li> </ul>                                        |    |                                                                                               |
| #12 <b>Ontoereikende uitvoerende capaciteit voor communicatie</b> , waardoor er niet snel naar gedupeerden gecommuniceerd kan worden                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Brieven sturen is een tijdrovend proces (~2 weken voor 10k brieven)</li> <li>Er zijn reeds extra personen aangenomen bij crisiscommunicatie</li> </ul>                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>[Crisiscommunicatie en UHT] Uitzetten capaciteitsvraag bij Handhavingsregie 2</li> </ul>                                                           |    | Op dit moment geen capaciteitsprobleem, maar dit kan er wel komen als aantal brieven toeneemt |
| #13 <b>Project Interne Reflectie nog niet gestart</b>                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>De Interne Reflectie moet nog starten</li> <li>Aanbesteding is inmiddels uitgezet in de Rijksmantel</li> </ul>                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>[DG/T] Uitvraag voor project uitgezet in Rijksmantel</li> </ul>                                                                                    |   | Update geagendeerd in SCT van 28/05                                                           |
| ☆ #14 Er is een <b>stuwmeer aan dossier aanvragers ontstaan met reeds &gt;400 dossiers buiten de wettelijke termijn van 12 weken</b>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Door de grote hoeveelheid werk om dossiers samen te stellen is het onmogelijk om dit te doen binnen de wettelijke termijn</li> <li>UHT heeft een versneld proces opgesteld, waarbij een persoonlijk gesprek met de aanvrager centraal staat</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Per 20 april start UHT met een pilot van het vernieuwde proces</li> <li>De resultaten van de pilot zijn 25 mei teruggekoppeld aan de NO</li> </ul> |  |                                                                                               |

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

 Actieplan in werking  Vraagt monitoring  (Urgent) actie nodig

## Risico's met actieplan (V/V)

| Risico                                                                                                                                 | Huidige situatie                                                                                                                                                                                                                     | Actieplan                                                                                                                                                                                             | Status                                                                              | Toelichting                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| #15 <b>Deskundigheid van oude IT-systemen is spaarzaam aanwezig</b>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Slechts handvol mensen hebben kennis van het IT-systeem gebruikt voor 2011</li> <li>Beperkt aantal mensen die informatie-aanvragen kunnen behandelen en mutaties kunnen uitvoeren</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>[BHT] Noodzaak, mogelijkheden en impact om casussen van voor 2011 te herzien moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)</li> </ul>        |  | Actieplan afhankelijk van uitkomst uitvoeringstoets                                            |
| #16 Handmatig herstel in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) kan <b>fouten veroorzaken in de berekening van toekomstige toeslagen</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>[BHT] Het procesontwerp moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)</li> </ul>                                                             |  |                                                                                                |
| #17 <b>Gedupedeerden raken mogelijk tussen wal en schip</b> door onduidelijkheid over overdrachtsmoment herstel- & lopende organisatie | <ul style="list-style-type: none"> <li>Er is nog geen afstemming over wanneer burgers worden overgedragen van hersteloperatie naar lopende org</li> <li>Het uitvoeringsbeleid moet hier deels richting aan gaan geven</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>[UHT] In het ontwerp van de klantreis expliciteren hoe en wanneer overdracht tussen UHT en lopende organisatie plaatsvindt</li> </ul>                          |  | Wordt meegenomen in het ontwerp van de klantreis                                               |
| #18 <b>Gelimiteerde bandbreedte DF&amp;A</b> om aan alle informatie aanvragen met betrekking tot herstel te voldoen                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>DF&amp;A zit op dit moment aan limiet om alle informatieaanvragen te voldoen</li> <li>Capaciteitstekorten bij DF&amp;A zijn te verwachten als de hersteloperatie wordt opgeschaald</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>[UHT] Benodigde capaciteit DF&amp;A door UHT wordt in kaart gebracht in de uitwerking van de herstelprocessen, en vervolgens besproken met DF&amp;A</li> </ul> |  | Op dit moment geen capaciteitsprobleem door herstel, escalatie zodra capaciteit onvoldoende is |

## 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 <b>continuïteit van de lopende operatie niet is geborgd</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>De hersteloperatie kannibaliseert nu nog alle delen van de reguliere organisatie</li> <li>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</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>[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 uittrekders onder oude vertrekregeling is afgerond (September 2020)</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ontevreden of niet-geholpen burgers kan opnieuw slecht afstralen op Toeslagen en daardoor vertrouwen van publiek schaden</li> </ul>                                                                                |
| <b>Afspraken over het delen van data tussen lopende organisatie en DF&amp;A zijn niet toereikend</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Toeslagen kan sommige data niet opvragen van DF&amp;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)</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>[Lopende organisatie en DF&amp;A] Voortzetten discussies over onderlinge afspraken; escalatie indien nodig</li> </ul>                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen significante implicaties</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
| <b>Eigenaar van Vernieuwing Dienstverlening nog niet nog niet full-time beschikbaar</b>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="text"/> drijft Vernieuwing Dienstverlening; echter er is nog geen vervanger voor haar huidige werkzaamheden</li> <li>Hierdoor loopt Vernieuwing Dienstverlening mogelijk vertraging op</li> </ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>[Lopende organisatie] Werven en selecteren van vervanger <input type="text"/> op de korte termijn</li> </ul>                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Geen significante implicaties voor de hersteloperatie; wel voor het verbeteren van de dienstverlening in het algemeen</li> </ul>                                                                                   |
| <b>Onvolkomenheden in Toeslag Verstreking Systeem (TVS) niet uitgesloten, waardoor er mogelijk nieuwe fouten naar boven kunnen komen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Onvolkomenheden in het TVS bij bijv. KGB en huurtoeslag zijn reeds hersteld</li> <li>Naar aanleiding hiervan is er een 21-puntenlijst opgesteld met vermoede onvolkomenheden. Deze lijst ligt bij Vaktechniek/FJZ ter review</li> </ul>                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>[Vaktechniek/FJZ] Reviewen van 21-puntenlijst en oplossen van vermoede problemen; aankaarten van benodigde herstelwerkzaamheden als nodig</li> <li>[Lopende organisatie] Bepalen hoe eventuele onvolkomenheden in de toekomst tijdig kunnen worden gesignaleerd of voorkomen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mogelijke onvolkomenheden en reguliere herstelwerkzaamheden kunnen de hersteloperatie kinderopvangtoeslag raken; ook kunnen nieuwe fouten aan het licht komen en daarmee vertrouwen van publiek schaden</li> </ul> |

# C. 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                                                                                |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b># dossier aangevraagd</b>                                | <b>661 (0)*</b>             |                                                                                       |
| # 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                          |   |
| <b>Totaal uitstaand</b>                                     | <b>591 (0)</b>              |  |
| • 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

# Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 26 mei

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

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

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 <sup>2</sup> (%) | 95%       | 97%        |  |                                                                                                         |
| Vragen juist beantwoord <sup>1</sup> (%)             | 99%       | 100%       |  |                                                                                                         |
| Klanttevredenheid <sup>3</sup>                       |           |            |                                                                                     |                                                                                                         |
| • Vragen naar tevredenheden beantwoord               | 70% (min) | 76%        |  | In april is, mede door de daling in het call-aanbod, het aantal ingevulde enquêtes gedaald met ruim 50% |
| • Vragen naar ontevredenheid beantwoord              | 10% (max) | 4%         |                                                                                     |                                                                                                         |

 Binnen de norm  Buiten de norm  Geen data beschikbaar

Per 3 mei

### Sentiment op intranet Belastingdienst<sup>5</sup>

**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

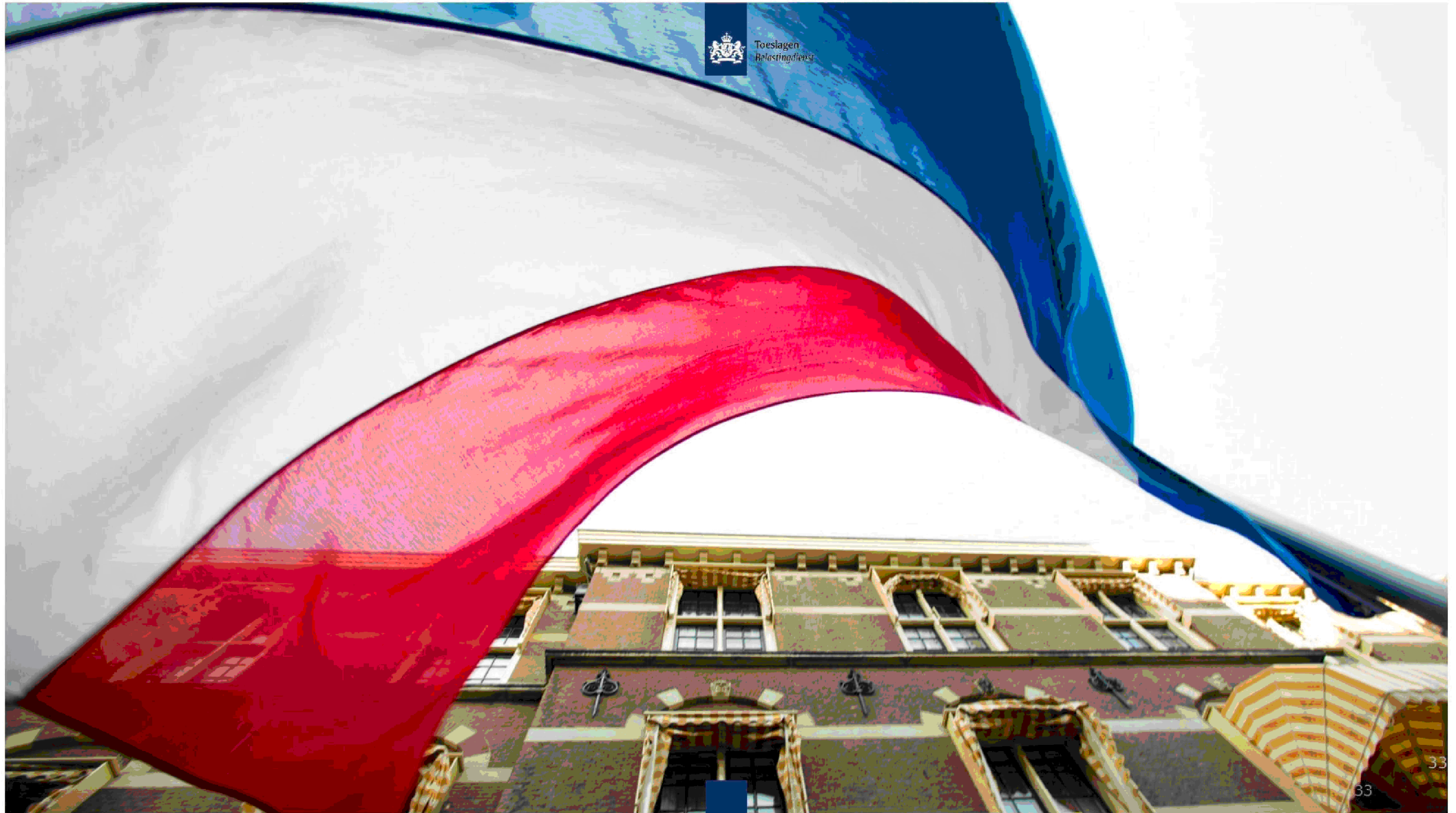
## Back-up | Volledige rapportage Serviceteam

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 <sup>2</sup> (%)                                                                                          | 95%                    | 97%        |    |                                                                                                                                             |
| Vragen juist beantwoord <sup>1</sup> (%)                                                                                                      | 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 <sup>3</sup>                                                                                                                |                        |            |  | In april is, mede door de daling in het call-aanbod, het aantal ingevulde enquêtes gedaald met ruim 50%                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vragen naar tevredenheden beantwoord (%)</li> <li>Vragen naar ontevredenheid beantwoord (%)</li> </ul> | 70% (min)<br>10% (max) | 76%<br>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



Toeslagen  
Belastingdienst