

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

13 juli 2020



Agenda

1. Ter bespreking

- A. Herstelorganisatie werkstromen voor de komende 2-3 maanden
- B. Communicatiekalender
- C. SCT-overleggen tijdens het zomerreces

Ter bespreking
Maandag 13 juli



A. Herstelorganisatie – werkstromen voor de komende 2-3 maanden

10 juli 2020





Toeslagen
Belastingdienst

= opdrachten t.a.v.
uitvoering herstel

CONCEPT – FOCUS OP
KOMENDE 2-3 MAANDEN

SL

11. Coördineren overkoepelende projecten

Toeslagen

Crisisbureau / Beleid & Uitvoering Herstel

Herstel Toeslagen

1. Ontwerpen integrale klantreis en vertaling naar kaders uitvoering

2. Inrichten en opstarten Commissies

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes

4. Afspreken ondersteuning door Gemeenten

5. Coördineren externe onderzoeken

6. Coördineren parlementaire zaken en rapportage

7. Coördineren strategische crisiscommunicatie

8. Betrekken stakeholders en adviseurs

9. Coördineren hersteloperatie

10. UHT Algemeen

Afronding CAF 11

Herbeoordeling 8 CAF-dossiers

Beoordeling 100 ouders in juli

Inzage dossiers

Opstarten uitvoering vanaf augustus

VRAGEN AAN SCT

Vragen aan het SCT

1. Worden de werkstromen herkend?
2. Zijn er aanvullingen ten aanzien van werkstroomtrekkers?
3. Worden de opdrachten binnen de werkstromen herkend?

Voorgesteld vervolg/ gevraagd besluit SCT

De werkstroomtrekkers opdracht geven om met ondersteuning van het Crisisbureau het totaaloverzicht van mijlpalen en acties op te stellen voor de specifieke werkstroom.



1. Ontwerp integrale klantreis en vertaling naar kaders uitvoering

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHT (..), Vaktechniek ..., FJZ (....),

...

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Zorgdragen voor doorontwikkeling (integrale) klantreis, inclusief aansluiten op commissies en gemeenten		
Versterken van de check & balances en kwaliteitsborging in de processen		
Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies voor alle regelingen		



2. Inrichting en opstarten Commissies

Werkstroomstrekker:

Overige teamleden: FJZ , DJZ , DGFZ (...), ...

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Formuleren taakopdrachten en inrichten werkprocessen Commissies	- Verbreding opdracht Commissie van Wijzen (FJZ – 8 juli) - Beschrijven werkwijze Commissie van Wijzen (CvW/ UHT – 15 juli) - Benoemen benodigde informatie van CvW n.a.v. aangevulde werkwijze – (VT/FJZ/UHT – 20 juli)	
Aanvullen bemensing Commissies	Aanvullen bemensing CvW en andere commissies (DJZ/ BOA (15 augustus)	
Inrichten praktische ondersteuning (e-mails, locatie, vergoedingen, ...)	Inregelen samenwerking en ondersteuning met CvW (UHT – 15 augustus)	
Inrichten inhoudelijke ondersteuning (beantwoorden vragen, werven ambtelijk secretarissen, ...)		

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes

Werkstroomtrekker: DGFZ

Overige teamleden: FJZ, VT, FEZ, C&F, DJZ, SZW, BZK, VWS, ...

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Coördineren besluitvorming over eventuele regeling niet-KOT		
Ontwerpen Vangnetbepaling		
Coördineren besluitvorming over losse eindjes regelingen (bijv. rentevergoeding, vermogenstoets, kinderopvangorganisaties, ...)		
Uitwerken genomen besluiten in wet- en regelgeving	• Compensatieregeling CAF-11 en CAF-11 vergelijkbare zaken (31 juli) • Compensatieregeling O/GS • Verzamelbesluit Toeslagen (rentevergoeding) (31 juli)	

4. Afspreken ondersteuning door Gemeenten

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: **UHB, UHT, ...**

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Afspreken samenwerking met gemeenten en VNG	- Afstemming gemeenten/ VNG - Vorbereiding contact met ouders (CAF-11 en overig) - Warme overdracht CAF-11 - Versturen brieven ouders niet bereikt/ geen interesse - Ontwikkelen communicatiemiddelen (intern en extern)	
Integreren gemeenten in integrale klantreis		

5. Coördineren externe onderzoeken

Werkstroomtrekker: n.v.t.

Opdracht	Trekker/ deadline	Korte termijn acties
Coördineren doorlichting BCG		
Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening bij 8 CAF-dossiers		
Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening AUT/ ADR	n.t.b.	
Coördineren onderzoek informatiebeheer i.s.m. DocDirect		
Coördineren afstemming met overige onderzoeken Belastingdienst (AP/ FSV, etc.)	UHB	

6. Parlementaire zaken en rapportage

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHB, overige directies afhandelend van vragen

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Afhandelen adhoc Kamervragen		
Doorontwikkelen en coördineren voortgangsrapportage		
Uitwerken en organiseren extra interactie Kamerleden		
Betrekken overige departementen bij parlementair proces		



7. Coördineren strategische crisiscommunicatie

Verantwoordelijke werkstroom

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Opstellen en beheren overkoepelende communicatiestrategie		
Organiseren en voorbereiden van oudergesprekken		
Organiseren en voorbereiden van webinars		
Vormgeven en coördineren 'publiekscampagne'		



8. Betrekken stakeholders en adviseurs

Werkstroomtrekker:

Opdracht	Trekker/ deadline	Korte termijn acties
Beheren relaties met BAK		
Ondersteunen van het Ouderpanel		
Ondersteunen van het Kindpanel		
Relaties onderhouden in het werkveld (BOiNK, branchevereniging, ...)		



9. Coördineren hersteloperatie

Werkstroomtrekker: (Crisisbureau)

Overige teamleden: FEZ, UHT

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Opstellen en bijhouden integrale planning	continu	
Waarborgen bemensing hersteloperatie	continu	
Inrichten en coördineren overlegritme	continu	
Bijhouden risicomanagement	continu	
Zorgdragen voor periodiek financieel overzicht	continu	



10. UHT Algemeen

Werkstroomstrekker: UHT

Thema's	Mijlpalen/ deadlines	Korte termijn acties
Burgerinteracties	• Ontwerp: doorontwikkeling klantreis (en producten) i.v.m. integrale behandeling • (her)Inrichten/implementeren: interactiemomenten (interactiecatalogus) • Evaluatie en bijsturen "brievenproces" • Doorontwikkelen website • Webinars en oudergesprekken	
Volledig & Juist	• Centrale regie, kwaliteitsborging, opstellen rapportages, herijking proefmaand, etc.	
Lerend	• Wervend en behoud medewerkers, formele opleidingen, performance review, etc.	
Wendbaar	• Veranderingen in de productie en organisatie implementeren	

11. Coördineren overkoepelende Projecten

Werkstroomstrekker: (Crisisbureau)

Projecten	Trekker/ deadlines	Korte termijn acties
Ambitie en definitie		
Verbinding herstel en toeslagen		
Aansluiten bij "Cultuurtraject"		
Aansluiting "Vernieuwing Toeslagen"		



B. Communicatiekalender

Planning communicatie naar ouders

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



	6-10 juli	13-17 juli	20-24 juli
Dossier opvragers	● Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen	● Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen	● Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen
CAF-11			
Vergelijkbaar CAF-11		● Persoonlijk zaakbehandelaars bellen met de 100 ouders.	● 20 juli: Video [] over eenvoud in communicatie ● 22 juli: brief aan de 100 ouders met daarin hoeveel compensatie men nu al krijgt (waarschijnlijk 23/24 juli op de mat) - Uitbetalen eerste 100 ouders (27 juli)
Hardheid	● 9 juli: video uitleg hardheidsregeling []	● 15 juli: brief zelfmelders hardheid	
O/GS	● Burger ontvangt persoonlijke betalingsregeling (juli: loopt enkele weken door)		
Alle groepen	● 8 juli: webinar voor ouders Broodfabriek + ouders met persoonlijk zaakbehandelaar ● 10 juli: nieuwsbericht toeslagen.nl/herstel [] - Continue: updates toeslagen.nl	● 17 juli: Video oproep voor testimonial (door []) - Continue: updates toeslagen.nl	● 24 juli: Video testimonial met ouder - 30 juli: videoplanning tot en met september gereed - Continue: updates toeslagen.nl

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

Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

	6-10 juli	13-17 juli	20-24 juli
  Politiek en media	8 juli: webinar voor ouders Broodfabriek 9 juli: webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen 10 juli: brief over FSV 10 juli: antwoorden kamervragen Omtzigt over CAF/Anker - Antwoorden op kamervragen vernietigde dossiers naar TK (datum ntb)	- Antwoorden op kamervragen vernietigde dossiers naar TK (datum ntb) - Rapport Autoriteit Persoonsgegevens over etnisch profileren en kabinetsreactie (datum ntb)	Antwoorden op kamervragen vernietigde dossiers naar TK (datum ntb)
 Stakeholders	9 juli: webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen	15 juli: nieuwsbrief Crisisbureau	
 Intern	10 juli: UHT-update 10 juli: blog MT-lid (kijkie over schouder) 10 juli: video [] 5 (nieuwe werkplek UHT) 10 juli: Antwoorden webinar 25 juni	17 juli: bericht over proefmaand 17 juli: bericht over twee daagse bijeenkomst (inrichting)	24 juli: UHT update

● 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

Datum nader te bepalen tot en met augustus



Dossier opvragers	- Onderzoek naar zoekgeraakte dossiers (na de zomer)
CAF-11	
Vergelijkbaar CAF-11	- Communicatie schrijnende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep - Sessie van de stas met gedupeerde ouders in (Kinderopvangorganisatie) 1 september: brieven ouders 1 september: video ouders (door cie Wijzen)
Hardheid	- Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar - Bestaande zelfmelders: verzoek om aanleveren additionele informatie (indien nodig) - Animatie proces hardheid – proceskaart/stappenplan (datum ntb) - Uitkomst herstel (zelfmelders) - Uitkomst herstel (overgehevelde ouders)
O/GS	- Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (datum ntb) - Communicatie O/GS via lopende communicatie naar deze doelgroep (datum ntb)
Alle groepen	- Structureel inrichten proces/communicatie schrijnende gevallen (datum ntb) 15 augustus: Video kindpanel - Half augustus: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - September: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - Oktober: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - November: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - December: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - September: campagne 'meldpunt gedupeerde ouders'

● 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

Datum nader te bepalen tot en met augustus



Politiek en media

- Kabinetsinzet aanpassing Toeslagenstelsel
- Onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirect naar vermiste stukken (aug?)
- Traject OM onderzoek ambtsmisdriven



Stakeholders

- Informeren overige gemeenten via VNG (ledenbrief), Accountmanagement, relatiebeheer (netwerk), via de reguliere kanalen/middelen van de gemeenten en via de gemeentelijke samenwerkingsverbanden
- Artikelje in nieuwsbrief maatschappelijk dienstverleners
- Informeren Gemeentelijke kredietbank, wijkteams, armoederegisateurs en overige gemeentelijke onderdelen/ketenpartners
- Uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart
- Uitrol in overige 32 gemeenten
- Vervolg op webinar wetgeving dat gericht is op de uitvoering (half augustus)



Intern

- Plan van aanpak ontvlechting Belastingdienst
- Interne onderzoeken naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet (datum ntb)
- Onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen (datum ntb)
- Onderzoek naar de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen (datum ntb)

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

C. SCT-overleggen tijdens het zomerreces

SCT-overleggen tijdens het zomerreces

- Week 29: maandag 13-7 en donderdag 16-7; **WEL SCT**
- **Week 30: maandag 20-7 en donderdag 23-7; GEEN SCT**
- Week 31: maandag 27-7 en donderdag 30-7; **WEL SCT**
- **Week 32: maandag 3-8 en donderdag 6-8; GEEN SCT**
- Week 33: maandag 10-8 en donderdag 13-8; **WEL SCT**
- Week 34: maandag 17-8 en donderdag 20-8; **WEL SCT**
- Week 35: maandag 24-8 en donderdag 27-8; **WEL SCT**

Toelichting: om de voortgang te bewaren stellen we voor om de SCT-overleggen tijdens het zomerreces om de week door te laten gaan. In de week dat er GEEN SCT-overleggen zijn, kan deze tijd gebruikt worden voor afstemmomenten en uitwerkingen.



