

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

16 juli 2020



Agenda

1. Ter besluitvorming

- A. Notitie OGS kwalificatie
- B. Brief vooraankondiging compensatie

2. Ter bespreking

- A. Vermogenstoetsuitzondering i.h.k.v. herstel KOT
- B. BCG: eerste bevindingen doorlichting UHT

3. Ter informatie

- A. Dilemma's compensatie en 100 uitbetalingen UHT
- B. Update Samenloop rood/blauw
- C. Communicatie 'Eerste 100' – plan van aanpak

Ter bespreking/
besluitvorming donderdag 16
juli

LET OP: In verband met de vakantieperiode gaan de SCT-overleggen van donderdag 23 juli en maandag 3 augustus NIET door!

1. Ter besluitvorming

A. Notitie OGS kwalificatie

Ter besluitvorming | Kader voor toetsing op kwalificatie O/GS invordering

Context en voorstel

Aanleiding

Naar schatting hebben vanaf 2012 in totaal ongeveer 25.000 tot 30.000 burgers een kwalificatie opzet of grove schuld (hierna: OGS) gekregen bij het aanvragen van een persoonlijke betalingsregeling voor toeslagnschulden, wat heeft geleid tot het afwijzen van een dergelijke betalingsregeling. Afgelopen maanden zijn enkele ontwikkelingen op het gebied van het herstel voor deze groep burgers die in het verleden een kwalificatie opzet/grove schuld bij de invordering heeft gekregen bij de invordering

In deze notitie (zie bijlage bij punt 1A – notitie kwalificatie OGS invordering 9 juli 2020 v1.0) is dit beleidskader uitgewerkt. Hierbij leggen wij het SCT een aantal beslisapunten hieromtrent voor.

Opmerking: de raming zal geactualiseerd worden voor de OGS ouders en dit wordt gedekt binnen de 410.

Gevraagd van SCT

Beslisapunten

1. Gaat u akkoord met het voorstel dat bij de OGS-tegemoetkoming allereerst wordt getoetst op de aanwezigheid van documentatie (bewijslast) en de vastlegging van de motivatie? Wanneer geen of onvoldoende vastleggingen aanwezig zijn, wordt de OGS kwalificatie geacht onterecht te zijn. (akkoord bevonden in SCT van 2 juli 2020)
2. Gaat u akkoord dat de OGS kwalificatie alleen als terecht wordt beschouwd in het geval sprake is van de meest evidente gevallen zoals die in het beleidskader in deze notitie zijn omschreven?
3. Gaat u akkoord met het voorstel dat als de vastlegging van de motivatie aanwezig is, maar de ouder niet of slechts summier hiervan op de hoogte is gesteld de OGS kwalificatie als onterecht wordt aangemerkt? (akkoord bevonden in SCT van 2 juli)

1. Ter besluitvorming

B. Brief vooraankondiging compensatie



 Zie bijlage voor de notitie en brief



Ter besluitvorming | Brief vooraankondiging compensatie 100 casussen

Context en voorstel

Aanleiding

Er is door de Staatssecretaris een toezegging gedaan om in juli de eerste 100 casussen uit te betalen. In de burgerreis is de interactie rondom de aankondiging van compensatie uitgewerkt. De ouders zullen telefonisch bericht krijgen over de uitkomst van de beoordeling. Na dit gesprek ontvangen zij een brief met uitleg en berekening van de compensatie. Dit document bestaat uit een brief met een bijlage (toelichting) met te verwachten verzenddatum 22 juli.

Creatie en afstemming

Deze brief is opgesteld door een multidisciplinair team (communicatieadvies, burger interactie, vaktechniek en Stichting Lezen en Schrijven) alvorens te zijn voorgelegd aan het Ouderpanel en SZW.

Content brief

De brief heeft als doel om de ouders op de hoogte te stellen van de voorlopige berekening (aanvullend schade kan hier nog op volgen). De punten die in de brief naar voren komen zijn als volgt:

- De hoogte van het te ontvangen bedrag en de datum dat zij dit bedrag uiterlijk kunnen ontvangen
- Bevestiging dat ouders dit bedrag nooit hoeven terug te betalen
- Oproep tot het melden van aanvullende schade
- De boodschap dat het om een voorlopige berekening gaat, voor het indienen van een bezwaar dient de ouder te wachten tot de officiële beschikking (6 weken later)

Content bijlage

De brief heeft een bijlage waarin de toelichting van het bedrag en de berekening staat. Deze is als volgt opgebouwd:

- De verschillende onderdelen van de berekening wordt per onderdeel uitgelegd (A t/m G)
- Er wordt een oproep gedaan de persoonlijk zaakbehandelaar te bellen voor vragen
- Er is tabel opgenomen met de berekening

Vormgeving brief

De huidige voorziening voor het maken van (individuele) kantoorbrieven laten het niet toe om visuele aspecten toe te voegen aan de brief waardoor er geen kleuren, kaders of iconen gebruikt kunnen worden om de leesbaarheid van de brief te vergroten. Voor toekomstige brieven zou dit vanuit het burgerperspectief gewenst zijn.

Gevraagd van SCT

- Goedkeuring – al dan niet geamendeerd – op de voorgestelde vooraankondigingsbrief en het verzenden van deze brief op 22 juli naar de ouders van de 100 beoordelingen casussen.
- Ter discussie: wat zijn de mogelijkheden om toekomstige (individuele) kantoorbrieven meer visueel vorm te geven?

2. Ter bespreking

A. Vermogenstoetsuitzondering

! Zie bijlage voor de memo



Ter bespreking| Vermogenstoetsuitzondering i.h.k.v. herstel KOT

Context en voorstel

Aanleiding

De staatssecretaris heeft toegezegd om onderzoek te doen hoe effecten vermogenstoename compensatie/herziening/tegemoetkoming gemitigeerd kunnen worden en daarbij ook aandacht te besteden aan gemeentelijke regelingen.

Zie bijlage bij punt 2A - 'Memo vermogenstoetsuitzondering herstel KOT' voor uitgebreide analyse en toelichting. Over de gemeentelijke regelingen wordt het SCT op een later moment door SZW geadviseerd.

Gevraagd: sturing van het SCT door middel van reactie op onderstaande beslispunten. Na sturing is nog definitieve en politieke afstemming met andere departementen (BZK/VWS/SZW) nodig.

Gevraagd van SCT

Besispunt 1: Wij adviseren niet alleen een vermogenstoetsuitzondering voor de herzienings- en hardheidsregeling in te voeren, maar ook voor de compensatieregeling en de vangnetbepaling. Voor de O/GS-tegemoetkoming adviseren wij geen vermogenstoetsuitzondering.

Besispunt 2: Wij adviseren een vermogenstoetsuitzondering van 1 jaar voor de herzienings- en hardheidsregeling, en bij akkoord met besispunt 1 ook voor de compensatieregeling en de vangnetbepaling.

Besispunt 3: Indien een ouder in meerdere jaren een compensatie, herziening of tegemoetkoming ontvangt, adviseren wij voor ieder van die jaren een afzonderlijke vermogenstoetsuitzondering.

Besispunt 4: Wij adviseren dat ouders zelf moeten verzoeken om de vermogenstoetsuitzondering met het oog op de uitvoerbaarheid van de maatregel.

2. Ter bespreking

B. BCG: eerste bevindingen
doorlichting UHT



Opdracht aan BCG bestaat uit twee delen

Focus vandaag

- 1 **Doorlichten van de opzet en werking van UHT**, met als doel een rapport dat o.a. gedeeld wordt met de Tweede Kamer
- 2 Opstellen van **pragmatische oplossingsrichtingen** voor aantal reeds geïdentificeerde aandachtspunten in de processen

Vandaag delen we onze eerste bevindingen

- > Dit document bevat onze eerste bevindingen van de doorlichting (onderdeel 1) na de eerste week
- > Deze bevindingen zijn op 14-7 besproken met het MT UHT
- > Graag leggen we deze eerste bevindingen ter discussie voor aan het SCT

Aanleiding, doel en context

Aanleiding en hoofddoel

Aanleiding van doorlichting is de belofte van de Stas aan TK op 23 juni j.l. n.a.v. informatievoorziening aan CvW in CAF-zaak Dit rapport betreft de externe doorlichting van de opzet en werking van UHT. Rapport opgesteld als resultaat van een onderzoek van 5-6 weken

Context van UHT en de hersteloperatie

UHT heeft ambitieuze doelen gesteld voor het herstellen van gemaakte fouten bij Toeslagen

- UHT wil burgers op juiste wijze beoordelen: dit houdt in dat burgers een zorgvuldige beoordeling krijgen, besluiten reproduceerbaar zijn en onafhankelijk tot stand komen
- UHT wil burgers snel duidelijkheid geven: over wanneer ze aan de beurt komen, waarin het proces ze zich bevinden en wat de uitkomst is van de beoordeling
- UHT wil burgers een persoonlijke behandeling geven en hen daadwerkelijk helpen: dit betekent onder andere dat UHT maatwerk wil leveren waar de situatie daarom vraagt

Het opzetten van een publieke hersteloperatie is complex en kost tijd

- Inrichten van een nieuwe organisatie met medewerkers die geen ervaring met dit dossier mogen hebben
- Ontwerpen van processen waaronder uitvoeringskaders en protocollen terwijl wet- en regelgeving nog in ontwikkeling is
- Omgaan met het vergrootglas waaronder de hersteloperatie ligt. Belangrijke gevolgen hiervan zijn o.a. dat medewerkers terughoudend zijn om zo fouten te voorkomen en veel aandacht van management naar verantwoording gaat

Dit zien we ook als we naar andere hersteloperaties uit het verleden kijken

- In hersteloperaties zoals Q-koorts en rentederivaten zien we een periode van ~10-12 maanden om tot beleid te komen en dan nog eens ~12+ maanden om geld uit te betalen aan burgers
- In de aardbevingsschade-hersteloperatie was er binnen enkele maanden beleid en een organisatie, maar was de 'productie' per maand in het eerste jaar laag (circa 200-500 per maand namelijk ~2400 in de eerste 7 maanden)



Aanpak en reikwijdte

Aanpak en reikwijdte

We definiëren een toetsingskader vanuit twee invalshoeken:

- **Vanuit de burger:** Primair toetsen we geredeneerd vanuit de beleving van kwaliteit van de burger. De kwaliteit van dienstverlening is opgesplitst in juiste, tijdige en persoonlijke dienstverlening.
- **Vanuit de organisatie:** Secundair toetsen we de benodigdheden vanuit de organisatie om deze kwaliteit voor de burger te realiseren. Dit bevat de medewerkers (inclusief taken en bevoegdheden), processen, IT, besturing en cultuur. Hierin hebben we ook de elementen van risico- en beheermethodieken zoals AO/IC, AO/IB verwerkt.

We stellen onderzoeksvragen vast voor onderdelen van ons toetsingskader en verdiepen vervolgens op basis van onze bevindingen

- Dit houdt in dat we daar waar we de belangrijkste aandachtspunten vaststellen we verder en in meer detail de oorzaken onderzoeken
- Indien mogelijk ordenen we de gevonden aandachtspunten en identificeren we achterliggende grondoorzaken die een deel van de symptomen verklaren

Het toetsingskader wordt toegepast op de volledige keten van de hersteloperatie.

- Dit houdt in dat we niet alleen kijken naar het primaire proces van beoordeling (UHT en commissies), maar ook naar burgercontact (Serviceteam) en uitbetaling (CAP).
- Daarnaast kijken we ook naar ondersteunende en aanpalende afdelingen, zoals IV, O&P en Toeslagen.
- We nemen de context waarin UHT zit in acht, zoals het beleid en de wetgeving op basis waarvan UHT moet uitvoeren, maar doen geen uitgebreide analyse naar gebreken en ontwerpen geen oplossingen op het gebied van beleid en wetgeving.



Bevindingen (I/II)

Vanuit het perspectief van de burger constateren we dat UHT, op dit moment, nog niet in staat is om aan mogelijk gedupeerde burgers een juiste, tijdige en persoonlijke dienst te verlenen:

- Juistheid: een zorgvuldige beoordeling en reproduceerbare besluiten zijn nog niet onvoldoende te garanderen door onduidelijke beoordelingskaders die dienen als handvat voor de behandelaar, onvoldoende ondersteuning op vaktechnische kennis en onvoldoende ontwikkelde IV voor volledige beschikbaarheid van informatie en zorgvuldige vastlegging. Onafhankelijkheid van besluiten is al beter gewaarborgd doordat zaakbehandelaars in het verleden niet op deze dossiers gewerkt hebben en doordat commissies onafhankelijk zijn ingericht en opereren.
- Tijdigheid: in het geval dat burger alleen in aanmerking komt voor de CAF compensatie dan gaat beoordeling relatief snel. Echter door onduidelijke beoordelingskaders kan een burger die te maken heeft met meerdere regelingen nog niet snel worden beoordeeld op alle regelingen, er is nog geen inschatting van de gemiddelde wachttijd, maar op basis van eerste inschatting is deze lang.
- Persoonlijk: burgerinteractie is goed ingericht en burgers zijn tevreden met deze contactmomenten. Een integrale behandeling blijkt nog een uitdaging, wederom door de onduidelijke beoordelingskaders. Daarnaast zijn voor het leveren van maatwerk nog onvoldoende handvatten ontwikkeld voor zaakbehandelaars, en er is mogelijk onvoldoende tijd voor zaakbehandelaars en ontbreekt (juridische en taal)ondersteuning om de uitlegbaarheid van het proces en de uitkomst te waarborgen.

Vanuit het perspectief van de organisatie constateren we allereerst dat UHT in de afgelopen maanden enorme voortgang heeft geboekt in het optuigen van de herstelorganisatie en inregelen van randvoorwaarden. Medewerkers van UHT hebben zich enorm ingezet voor, en voelen zich zeer betrokken bij, het uitvoeren van herstel voor de burgers. Werkweken van het dubbele aantal full-time uren zijn niet ongewoon en ook in weekenden werken mensen door om te zorgen dat burgers zo snel mogelijk geholpen worden. Door deze inzet heeft UHT o.a.:

- ~400 FTE geworven en opgeleid
- Terwijl het in oprichting was, alle CAF-zaken beoordeeld op vergelijkbaarheid met CAF-11 en overhandigd aan de CvW
- In parallel het beleidskader voor CAF-compensatie uitgebreid, een nieuwe wet voor hardheid van het stelsel geschreven, afgestemd en goedgekeurd
- 800 burgers toegewezen aan zaakbehandelaars en webinars georganiseerd om zo burgers duidelijkheid te verschaffen over de herstelprocessen
- Beoordelingsprocessen en klantreizen uitgedacht en uitgewerkt
- Acties uitgevoerd om te garanderen dat de burger echt geholpen wordt: zo is er een ouderpanel en bestuurlijke adviesraad opgericht en werkt de organisatie met gemeentes om burgers op verschillende vlakken (schuldhulpverlening, werk en wonen) te kunnen ondersteunen

Bevindingen (II/II)

Bezien vanuit de interne organisatie zien wij een drietal oorzaken die ten grondslag lijken te liggen aan bovengenoemde aandachtspunten:

- 1) Er is sprake van voortschrijdend inzicht over de hersteloperatie en de gevolgen van dit voortschrijdende inzicht worden nog onvoldoende in kaart gebracht en expliciet besproken tussen uitvoering, beleid en politiek
 - Er is sprake van voortschrijdend inzicht m.b.t. de reikwijdte van herstel. Dit betreft een stapsgewijze uitbreiding van eind vorig jaar de CAF zaken en institutionele vooringenomenheid met vervolgens een uitbreiding naar hardheid van het stelstel en meer recentelijk toevoeging van rol cie van wijzen bij afwijzing op institutionele vooringenomenheid op individueel niveau en het beleid voor OGS. Hierdoor zijn beleid en werkinstructies nog in de maak.
 - Al doende ontstaat er meer zich op de complexiteit van de casussen, deze blijken meer complex dan verwacht. Dit komt bijvoorbeeld door verschillende regelingen bij dezelfde burger, werkelijke schade, en verwevenheid met Toeslagen (lopende operatie). Hierdoor kunnen enkel goed ingevoerde zaakbehandelaars, met een acht/twaalf-ogen principe een beoordeling uitvoeren
 - Er is onvoldoende expliciete dialoog tussen uitvoering, beleid en/of de politiek. Dit betreft o.a. het vertalen van voortschrijdend inzicht naar impact op de operatie en het ontbreken van een eenduidig beeld over de missie van UHT (herstelt UHT sec de fouten van Toeslagen, of helpt UHT ook om gevolgen van gemaakte fouten op te lossen, zoals bijvoorbeeld schuldenproblematiek). Dit maakt dat de klantreis en takenpakket van zaakbehandelaars nog niet geïmplementeerd zijn in de organisatie
- 2) Sleutelfuncties in de organisatie zijn overbelast
 - Omdat de organisatie nieuw en snel groeiend is zijn er slechts een tien-twintigtal mensen die alle benodigde kennis hebben om kernvragen te beantwoorden, brandjes te blussen en het overzicht te bewaken
 - Zo is het managementteam structureel overbelast waardoor het management bijna geen tijd heeft om vooruit te kijken (bijvoorbeeld maken productieplanning), en het volledige overzicht te bewaken (bijvoorbeeld voortgang op inrichting commissies)
- 3) Escalatiemechanisme om bijvoorbeeld ondersteuning te krijgen werkt nog onvoldoende
 - De organisatie heeft te lang gedacht knelpunten, zoals het krijgen van ondersteuning uit de Belastingdienst, zelf op te kunnen lossen. Hierdoor zijn veel risico's niet tijdig geëscaleerd en heeft de oprichting van de organisatie vertraging opgelopen.
 - Dit is mogelijk te verklaren door het grote individuele verantwoordelijkheidsgevoel van medewerkers en MT en de gedachte dat capaciteit uit andere delen van de Belastingdienst onderling te regelen moeten zijn zonder vroegtijdige escalatie
 - Hierdoor zijn essentiële randvoorwaarden met name op gebied van vaktechnische ondersteuning en op het gebied van IV ondersteuning en daarmee de beveiliging en ontsluiting van informatie zijn nu onvoldoende geborgd
 - Overigens betekent een werkend escalatiemechanisme niet dat randvoorwaarden direct ingevuld kunnen worden, dit hangt ook af van de mate van schaarste van deze randvoorwaarden

Aanbevelingen, in aanvulling op adresseren grondoorzaken (I/III)

Aanbevelingen om zo snel mogelijk met voldoende kwaliteit van dienstverlening van *start* te kunnen gaan met de uitvoering

Stel realistische ambities op productie vast (en bepaal wat dit betekent voor de externe verwachtingen). Het doel om ~5.000 burgers voor het einde van het jaar uitbetaald te hebben lijkt een te uitdagend doel, met name als het UHT de gewenste juiste en persoonlijke dienstverlening wil waarborgen. Om van start te kunnen gaan moeten nog een aantal randvoorwaarden worden ingeregeld zoals hieronder beschreven. Ten eerste dient bepaald te worden wanneer deze randvoorwaarden zijn ingevuld, en ten tweede zal een realistisch productiestreefcijfer per maand moeten worden vastgesteld. We adviseren om direct een aantal opties voor productieverhoging verder te onderzoeken waarmee bepaald kan worden of het realiseren van 5,000 beoordelingen haalbaar is. Dit kunnen opties zijn zoals het prioriteren van minder complexe zaken en/of een andere aanpak overwegen die minder is gericht op reconstructie op individueel niveau en ruimhartig compenseert (voor een bepaalde subpopulatie).

Versterk op de kortst mogelijk termijn de ondersteuning van het primaire proces. Ten eerste betreft dit het vergoten van de strategische, juridische en fiscale capaciteit binnen de onderdelen Vaktechniek en Centrale Regie. Ten tweede betreft dit prioriteit geven aan de IT/IV-verzoeken vanuit UHT, in het bijzonder op automatisering van foutgevoelige activiteiten zoals berekeningen etc. Dit vereist dat UHT deze verzoeken voldoende specificeert, waarvoor ook de vereiste kennis beschikbaar moet zijn, en dat bij de Belastingdienst mogelijk opnieuw prioriteren van schaarse capaciteit nodig is.

Werk de belangrijkste beleidskaders en werkinstructies uit om zo zaakbehandelaars te kunnen laten starten en een behandeling tot een afronding te kunnen brengen. Deze uitwerking is in grote mate gemaakt, maar kent nog hiaten betreffende de beoordeling van institutionele vooringenomenheid op individueel niveau en hardheid van het stelsel. Dit vereist naast de versterking van Vaktechniek en Centrale Regie ook een versnelling in de interactie tussen beleid en uitvoering en dus effectieve samenwerking met UHB en FJZ. Tevens dient er een proces te zijn ingericht om deze kaders kort-cyclisch aan te scherpen op basis van casuïstiek (een vorm van jurisprudentie opbouwen).

Stel de missie van UHT vast en richt op basis daarvan de 'burgerreis' in: indien de missie van UHT is om burgers te helpen, breder dan enkel het terugbetalen van onterecht teruggevorderde toeslagen, dan betekent dit iets voor het profiel van zaakbehandelaars, de opleiding en op de middelen die zaakbehandelaars en burgers (zoals juridische/taal ondersteuning) tot hun beschikking hebben, of deze ondersteuning moet via een alternatieve weg aangeboden worden. Om te voorkomen dat de organisatie stil staat totdat de burgerreis geïmplementeerd is zullen keuzes over volgorde van voorlegging moeten worden aan MT en SCT.

Aanbevelingen, in aanvulling op adresseren grondoorzaken (II/III)

Aanbevelingen (vervolg)

Creëer een enkele bron van waarheid en bescherm deze gegevens conform wettelijke vereisten. Dit betekent dat UHT alle informatie en interacties m.b.t. een zaak op een plaats vast legt, waardoor UHT deze informatie vervolgens op een efficiënte wijze kan beschermen (AGV standaard) en ontsluiten.

Beleg verantwoordelijkheden m.b.t. de commissies en help commissies van start te gaan. De commissie van Wijzen is reeds van start. De andere twee commissies zijn echter nog niet operationeel omdat randvoorwaarden (zoals een uitgedachte werkwijze en secretariële ondersteuning) nog niet zijn ingeregeld. Daarnaast dient de opdrachtgever (SCT/DGFZ) de reikwijdte en het mandaat van de commissies expliciet te bepalen. Antwoorden moeten in elk geval geformuleerd worden op vragen zoals 'wie maakt het beleid voor de vangnetbepaling?' en 'hoe gaan we om met afwijzingen bij hardheid van het stelsel?'

Aanbevelingen om te kunnen *opschalen* in activiteiten en professionalisering

Ontwikkel een gedegen productiesturing dat samenhangend inzicht biedt over alle schakels in het proces (inclusief commissies en ondersteuning primaire proces) en richt processen in om voortgang te kunnen volgen en tijdig bij te kunnen sturen, en te escaleren waar nodig.

Ontwikkel de klantreis door om burgers een zo'n optimaal mogelijke ervaring te bieden. Dit betreft de uitbreiding waarvan opdrachtgever en UHT gezamenlijk bepalen dat deze nog niet essentieel zijn voor de start maar die het UHT wel zo snel mogelijk dient te realiseren. Denk hierbij aan het overhandigen van een officiële excuusbrief vanuit Toeslagen nadat herstel is afgerond waarin aangegeven wordt dat burger geen fraude heeft gepleegd, en/of denk aan het aanbieden van onafhankelijke juridische ondersteuning en/of taalondersteuning om het proces en uitkomst begrijpelijk en toegankelijk te maken.

Versterk de ondersteuning van het UHT MT team op inregelen van randvoorwaarden zoals HR en IT (denk hierbij aan coördinatie-managers die schakelen met O&P en de Directie IV binnen de Belastingdienst). Dit om voldoende te kunnen sturen op eisen en wensen aan andere afdelingen/gremia en zodat het MT voldoende aandacht behoudt voor de operatie.

Aanbevelingen, in aanvulling op adresseren grondoorzaken (III/III)

Aanbevelingen (vervolg)

Versterk de interne communicatie. Van management naar medewerkers zodat men op de hoogte is van politiek en bestuurlijke ontwikkelingen en veranderingen zodat onduidelijkheden voorkomen worden en de betrokkenheid van medewerker hoog blijft. Van medewerkers naar management zodat zorgen vroegtijdig gesignaleerd worden, dit om kwaliteit te borgen en om medewerkersbetrokkenheid hoog te houden.

Aanbevelingen om **duurzaam** activiteiten uit te kunnen blijven uitvoeren

Verzeker de motivatie en betrokkenheid van medewerkers. Medewerkers hebben momenteel nog veel motivatie om zich in te zetten voor de hersteloperatie. Door de negatieve berichtgeving, onduidelijke tijdslijnen en takenpakket én het feit dat veel mensen zijn ingeleend tot 1 januari 2021 bestaat er wel het risico dat motivatie en betrokkenheid afneemt. Start daarom nu al het gesprek met de Belastingdienst om inleen te verlengen na 1 januari 2021 en communiceer productieplanning en wijzigingen goed naar de organisatie. Richt een proces in om de motivatie en betrokkenheid kort-cyclisch te monitoren en grijp vroegtijdig in om tijdens de hersteloperatie betrokkenheid te waarborgen.

Transformeer naar een lerende organisatie en koppel lessen en inzichten terug naar andere afdelingen. De organisatie staat voor een nieuwe en complexe opgave en komt continu tot nieuwe inzichten. Naast het inregelen van processen en mentaliteit om deze inzichten met elkaar te delen in UHT, is het ook van belang dat deze lessen bij de lopende operatie terecht komen. Met de aanpak bij UHT, waarbij de ambitie is burgers daadwerkelijk te helpen, zet UHT een nieuwe norm voor Toeslagen en misschien wel voor Belastingdienst breed.

Waarborgen van continuïteit van beschikbare kennis zodat er continue voldoende medewerkers zijn die beschikken over de benodigde kennis voor het behandelen van zaken. Als medewerkers voor afronding van de gehele operatie UHT verlaten moeten zij hun kennis kunnen overdragen aan een opvolger zodat deze niet verloren gaat.

Appendix ter ondersteuning

- 1 Toetsingskader vanuit de burger geredeneerd
- 2 Toetsingskader vanuit de organisatie geredeneerd
- 3 Eerste bevindingen
- 4 Aandachtspunten voor start, opschaling en verduurzaming

Toetsingskader voor doorlichting geredeneerd vanuit kwaliteit van dienstverlening voor burgers

Categorie	Toetsingscriteria	Vanuit de burger beredeneerd
Juist	Zorgvuldige behandeling	Mijn beoordeling is correct en gebaseerd op alle relevante informatie
	Reproduceerbare besluiten	Gelijke gevallen worden gelijk behandeld, de gronden voor het besluit zijn gedocumenteerd
	Onafhankelijke behandeling (incl. bezwaar)	Mijn eerste (en evt. tweede) beoordeling is onafhankelijk
Tijdig	Korte wachttijd tot aanvang behandeling	Ik ben snel aan de beurt
	Korte doorlooptijd	Zodra ik aan de beurt bent dan wordt mijn behandeling snel voltooid
	Voorspelbare doorlooptijd	Ik weet wanneer ik aan de beurt kom
Persoonlijk	Integrale behandeling	Ik hoef maar één keer door het proces
	Maatwerk	Ik word daadwerkelijk geholpen en krijg ondersteuning waar nodig
	Transparant proces met uitlegbare uitkomst	Ik begrijp het proces, heb inzicht in waar ik ben in het proces, en ik begrijp de uitkomst van mijn beoordeling
	Prioritering (b.v. urgente zaken eerst)	Als ik in een zeer urgente situatie zit word ik geprioriteerd



De kwaliteit van dienstverlening beoordelen we door de werking en opzet van vijf onderdelen van de organisatie te toetsen

Categorie	Toetsingscriteria	Vanuit de organisatie beredeneerd
Personeel	Taken en bevoegdheden	Taken en bevoegdheden zijn duidelijk, zijn allen belegd, en er is minimale overlap
	Kwantiteit	Er zijn voldoende medewerkers in primaire en ondersteunende functies
	Kwaliteit	Medewerkers beschikken over de juiste vaardigheden en kennis voor hun taken
Processen	Robuustheid	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen omvatten alle taken en voldoende waarborgen
	Haalbaarheid	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen zijn haalbaar en uitvoerbaar voor medewerkers
	Efficiëntie	Processen zijn efficiënt ontworpen en ondersteunen medewerkers optimaal
IT/IV	Informatie authenticiteit	Enkele bron van waarheid waarop alle processen zijn aangesloten
	Informatie ontsluiting	Systemen bevatten benodigde informatie en zijn toegankelijk voor werkn. en burgers
	Informatie beheer	Systemen en informatiestromen zijn voldoende beschermd (AVG) en beveiligd
	Efficiëntie	Systemen ondersteunen primaire processen op een efficiënte wijze
Besturing	Sturing	Processen en rapportages bieden voldoende zicht, mgmt. heeft voldoende aandacht
	Escalatie	Escalatieprocessen zijn ontworpen en worden tijdig benut
Cultuur	Betrokkenheid	Medewerkers zijn betrokken en voelen zich gewaardeerd
	Transparantie	Er heerst een open cultuur waar zorgen proactief gedeeld worden
	Lerende organisatie	Leercyclus is ingericht en operationeel

Eerste hypothesen resultaten doorlichting

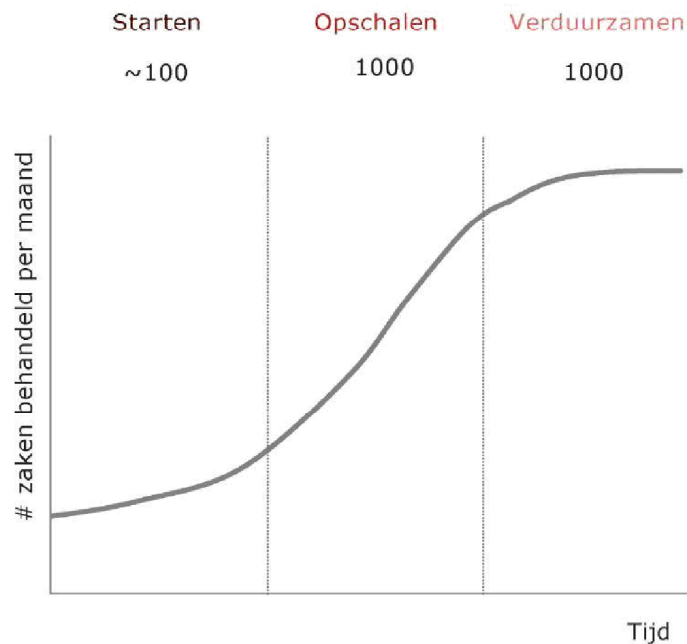
● Aandachtspunten voor start

● Aandachtspunten voor opschaling

● Aandachtspunten duurzame operatie

Categorie	Toetsingscriteria	Status	Toelichting
Juist	Zorgvuldige behandeling	●	Zaakbehandelaars gaan zorgvuldig te werk. Echter zijn zaken complexer dan aanvankelijk gedacht waardoor er nog veel vragen onbeantwoord zijn voor zaakbehandelaars en is er te weinig vaktechnische capaciteit om deze vragen te beantwoorden
	Reproduceerbare besluiten	●	Zaakbehandelaars zetten de gronden voor hun besluit uiteen. Echter door veranderende reikwijdte van herstel zijn beleidskaders en heldere werkinstructies nog niet voldoende aanwezig en kan er inconsistente interpretatie van beleid plaatsvinden. Ook is er geen 'enkele bron van waarheid' met als risico dat niet alle onderbouwingen en interacties volledig gedocumenteerd worden.
	Onafhankelijke behandeling	●	Zaakbehandelaars hebben geen verleden bij Toeslagen, Commissies zijn onafhankelijk geïnstalleerd en opereren onafhankelijk van de operatie die verantwoordelijk is voor eerste (her)beoordeling. Mogelijke aandachtspunten zijn de reikwijdte en diepte van herbeoordeling, die mogelijk niet grondig genoeg is.
Tijdig	Korte wachttijd tot aanvang	●	UHT schaaft capaciteit aan zaakbehandelaars snel op. Echter zijn zaken zo complex dat vaktechnische ondersteuning essentieel blijkt en momenteel een knelpunt vormt. Ook zijn de commissies (BAC en werkelijke schade) zijn nog niet operationeel en is onzeker of hun werkwijze voldoende schaalbaar gaat zijn.
	Korte doorlooptijd	●	De beoordeling van een casus duurt niet lang, mits de behandelkaders voor de toe te passen regelingen helder zijn. Doordat reikwijdte van herstel nog in beweging is, is dit nog niet voor alle regelingen het geval, waardoor burgers met meerdere regelingen geen korte doorlooptijd hebben
	Voorspelbare doorlooptijd	●	UHT heeft in maand juli eerste 100 zaken uitbetaald [hypothese], dit in lijn met de planning. Echter, betroffen dit wel grotendeels zaken waarbij maar één regeling (institutionele Vooringenomenheid) relevant was, daar waar merendeel van zaken complexer is. Daarnaast heeft management en de burger nog onvoldoende zicht op voortgang.
Persoonlijk	Integrale behandeling	●	UHT heeft per juli de draai gemaakt, in opzet, naar een burgerreis die de burger integraal gaat doorlopen. De belangrijkste aandachtspunten zijn enerzijds dat deze opzet nog niet beproefd is en anderzijds dat integrale behandeling betekent dat zaken zich kunnen gaan opstapelen als er nog drempels in de uitvoering zitten. Daarnaast is de nieuwe burgerreis nog niet geïmplementeerd.
	Maatwerk	●	UHT heeft webinars georganiseerd om ouders te informeren, een ouderpanel en bestuurlijke adviesraad ingericht en samenwerking met Gemeenten ingezet. Aandachtspunten zijn ruimte voor maatwerk en ondersteuning van zaakbehandelaars bij meer complexe (thuis)situaties van burgers.
	Transparant proces, uitlegbare uitkomst	●	De complexe wetgeving vraagt mogelijk extra ondersteuning voor burgers om het proces en de uitkomst te begrijpen. Deze ondersteuning, b.v. op juridisch of taalgebied is nog een aandachtspunt. Daarnaast kan burger dossier niet volgen in een systeem.
	Prioritering	●	UHT heeft een eerste groep aan urgente zaken vastgesteld. Echter is dit proces niet structureel ingeregeld en lijken er op dit moment geen expliciet afwegingskader te zijn om de urgente zaken van de minder urgente te onderscheiden.

Aanbevelingen voor starten, opschalen en verduurzamen van de herstelorganisatie (nader uit te werken met MT UHT)



Starten

- 1 Stel realistische ambities op productie vast
- 2 Versterk de ondersteuning van het primaire proces (met name Vaktechniek, Centrale Regie en prioriteit voor IT/IV verzoeken)
- 3 Werk de belangrijkste beleidskaders en werkinstructies uit
- 4 Stel de missie van UHT vast en richt op basis daarvan de 'burgerreis' in
- 5 Creëer een enkele bron van waarheid en bescherm deze gegevens conform wettelijke vereisten
- 6 Beleg verantwoordelijkheden m.b.t. de commissies en help commissies van start te gaan

Opschalen

- 7 Ontwikkel een gedegen productiesturing en planning
- 8 Ontwikkel de klantreis door om burgers een optimaal mogelijke ervaring te bieden
- 9 Versterk de ondersteuning van UHT MT team op inregelen van randvoorwaarden zoals HR en IT
- 10 Versterk de interne communicatie

Verduurzamen

- 11 Monitor en zo nodig intervier om de betrokkenheid van medewerkers te waarborgen
- 12 Transformeer naar een lerende organisatie en koppel lessen en inzichten terug naar andere afdelingen
- 13 Waarborgen van continuïteit van beschikbare kennis

3. Ter informatie

A. Dilemma's compensatie en 100 uitbetalingen UHT

Ter informatie | Dilemma's compensatie en 100 uitbetalingen UHT

Context en dilemma 1

Aanleiding:

Vanaf 8 juli jl. worden binnen UHT de beoordelingen uitgevoerd om de compensatie te berekenen voor de 1^e 100 ouders die eind juli een uitbetaling ontvangen. Daarbij komen vaktechnische en procesmatige vragen op die voor het grootste gedeelte binnen de vaktechnische lijn kunnen worden beantwoord. Er zijn twee dilemma's opgekomen die ter informatie met het SCT worden gedeeld. De lijn die bij deze 100 ouders gehanteerd wordt, werkt door in de verdere uitvoering van de compensatieregeling voor de ouders die hierna worden beoordeeld. De dilemma's zijn besproken met , CD VT en FJZ en tevens met MT UHT en .

Dilemma 1: Evident gedeeltelijk geen recht op compensatie

- *Casusbeschrijving:* Een ouder heeft bij de start van het jaar een voorschot aangevraagd gebaseerd op een schatting (x aantal uren, x inkomen, voorschot € 10.000). Het voorschot wordt tijdens het CAF-onderzoek gestopt door Toeslagen (voorschot €0). De ouder krijgt in bezwaar/beroep/herziene definitieve toekenning alsnog recht, gebaseerd op het werkelijke aantal afgenomen opvanguren/inkomen dat destijds is komen vast te staan (toekenning € 6.000). De verlaging is niet veroorzaakt door toedoen van Toeslagen (het is dus niet zo dat de ouder het kind van de opvang moest halen, omdat ze geen kinderopvangtoeslag meer kreeg na de stop, maar de ouder heeft duidelijk een te hoog bedrag aan toeslag aangevraagd). Met welk bedrag moet rekening worden gehouden bij het berekenen van de compensatie en de 25% materiële vergoeding?
- *Overwegingen:*
 - Het huidige compensatiebesluit gaat uit van het bedrag voor de eerste neerwaartse correctiebeschikking (van € 10.000 naar € 0, plus 25% = € 12.500). Het compensatiebedrag wordt dan verminderd met het tussentijdse herstel (in dit geval minus € 6.000). Per saldo wordt € 6.500 uitbetaald (afgezien van de andere componenten). Bij de uitbetaling van de compensatie aan de ouders in CAF 11 is deze werkwijze ook gehanteerd.
 - In de compensatiesystematiek is het niet de bedoeling het recht op kinderopvangtoeslag alsnog te beoordelen, tenzij sprake is van evident geen recht.
 - Evident geen recht leidt er in het huidige compensatiebesluit toe dat er geen toegang is tot de compensatie (alles of niets). Het voorziet niet in een "voor zover" bepaling.
 - In bovenstaand voorbeeld zou feitelijk evident geen recht zijn op € 4.000 (verschil tussen € 10.000 en € 6.000), waarmee ook de 25% compensatie over € 4.000 als te ruimhartig kan worden gezien en niet passend bij doel en strekking van de regeling.

Gevraagd van SCT

Kennis te nemen van de twee geschetste dilemma's en gekozen oplossingsrichtingen.

Ter informatie | Dilemma's compensatie en 100 uitbetalingen UHT

- Dilemma 1**
- Ouders die nog steeds een nihilstelling hebben, kunnen ten opzichte van bovenstaand voorbeeld in het voordeel zijn in de situatie dat zij eigenlijk lager recht zouden hebben dan waarop het voorschot was gebaseerd. Dit is echter niet zonder aanvullende beoordeling vast te stellen. Het alsnog uitvoeren van nieuw onderzoek is ongewenst en past niet bij de systematiek van de compensatieregeling.
 - Ten aanzien van de eerste 100 ouders zou aanpassing van de werkwijze tot herbeoordeling van alle gevallen op dit punt leiden. De vaktechnische capaciteit is echter schaars, waardoor de beoogde route tot de deadline niet mogelijk zou zijn. Alternatief zou "Stella"-betalingen zijn waarmee snel geld voor schrijnende gevallen kan worden overgemaakt. Dit heeft als nadeel dat hierop weinig checks and balances mogelijk zijn.

Conclusie

- Wij hebben geconcludeerd dat de compensatieberekening vooralsnog gebaseerd moet blijven op het bedrag voor de eerste neerwaartse correctiebeschikking. In sommige gevallen kan dit leiden tot een zeer ruimhartige uitwerking.
- Met UHT is afgesproken dat gemonitord wordt in hoeveel gevallen uit het dossier van de ouder evident blijkt dat gedeeltelijk geen recht op kinderopvangtoeslag bestaat. Daarbij moet worden uitgegaan van de huidige maatstaven. Het enkele feit dat in het verleden bij bezwaar/beroep tot een gedeeltelijke toekenning is gekomen, is hiervoor niet voldoende. Het moet ook gaan om substantiële verschillen, tenminste zoals in bovenstaand voorbeeld. Tevens mag het lagere recht niet veroorzaakt zijn door toedoen van Toeslagen. Deze zaken moeten worden voorgelegd aan .
- Als uit de monitoring blijkt dat er zich situaties voordoen waarbij deze uitwerking ongewenst uitpakt, wordt aan het SCT voorgelegd of een wijziging in de werkwijze gerechtvaardigd is. Dit leidt in het voorbeeld tot het volgende compensatiebedrag: uitgaan van het evidente recht (van € 6.000 naar € 0, plus 25% = € 7.500). Het compensatiebedrag wordt dan verminderd met het tussentijdse herstel (in dit geval minus € 6.000). Per saldo wordt € 1.500 uitbetaald (afgezien van de andere componenten). Het compensatiebesluit zal dan op dit punt moeten worden aangepast. Tevens zal dan een voorgenomen vermindering van de compensatie moeten worden voorgelegd aan de Commissie van Wijzen.
- NB1 Bij een evident hoger recht wordt de compensatie berekend over het bedrag voor de eerste neerwaartse correctiebeschikking (de start van de "schade"). Het surplus van het hogere recht dat eerder is vastgesteld blijft buiten de compensatie (verlaagt de compensatie dus niet) en is reeds eerder aan de ouder toegekomen.
- NB2 In het kader van de hardheidstegemoetkoming wordt geen herstel verleend als door toedoen van Toeslagen het recht is verlaagd (bijvoorbeeld doordat het kind van de opvang is gehaald vanwege het niet meer kunnen betalen van de kosten). In eventueel schrijnende gevallen zal dan een beroep op de vangnetbepaling moeten worden waarna via AmvB in een tegemoetkoming kan worden voorzien. Ook daarbij heeft de Commissie van Wijzen een adviserende rol.

Ter informatie | Dilemma's compensatie en 100 uitbetalingen UHT

Dilemma 2

Dilemma 2: Termijn berekening immateriële schadevergoeding na snel herstel

- *Casusbeschrijving:* Er zijn verschillende situaties waarin het recht op kinderopvangtoeslag tijdens het CAF-onderzoek binnen enkele maanden is hersteld. Individuele voorbeelden zijn: de ouder heeft wel een brief gehad waarin het voornemen tot stopzetting is geuit, dit is ook in de Toeslagenportal zichtbaar geweest (recht € 0) maar doordat de ouder direct bezwaar maakte is de stopzetting niet geëffectueerd en is de toeslag uitbetaald gebleven of de ouder heeft na de stopzetting direct bewijsstukken aangeleverd en daardoor is na twee maanden de toeslag weer uitbetaald. In de casus Horseshoe Bay is voor een groot deel van de ouders de toeslag in januari 2016 stopgezet, kort daarna heeft Toeslagen een overeenkomst met de opvangorganisatie gesloten waarbij is afgesproken dat de organisatie de niet betaalde eigen bijdragen zelf zou vergoeden, waarna in maart 2016 de voorschotten aan de ouders weer zijn uitbetaald. Ten aanzien van deze situaties komt de vraag op of de termijn waarop de immateriële schadevergoeding wordt gebaseerd passend is.
- *Overwegingen:*
 - In het interimadvies van de AUT is aangegeven dat de termijn van de immateriële vergoeding loopt over de periode vanaf het eerste neerwaartse correctiebesluit tot tussentijds herstel of tot de datum van de compensatiebeschikking voor de ouder. In het compensatiebesluit is opgenomen dat wordt gerekend tot de datum van de compensatiebeschikking.
 - Dit leidt ertoe dat er in sommige gevallen aan ouders € 500 over 12 halve jaren wordt vergoed, terwijl de ouder binnen een (veel) kortere periode alsnog recht heeft gekregen. Ook wordt onafhankelijk van de hersteltermijn 25% materiële schadevergoeding over de (voorgenomen) neerwaartse correctie vergoed.
 - Het is eigen aan een forfaitaire benadering dat de oplossing niet direct passend is voor elke individuele situatie.
 - In het geval van Horseshoe Bay komt de kwantitatieve toets op vooringenomenheid in combinatie met de beperkte invulling van de groep die evident geen recht heeft op compensatie naar voren. De oplossing met de opvangorganisatie zou ook als klantvriendelijk gezien kunnen worden.
 - Bij de totstandkoming van het compensatiebesluit is geen rekening gehouden met "snel herstel". Aanpassing van het compensatiebesluit is nodig om de termijn van de immateriële vergoeding te beperken of door een uitzondering te maken op het geven van compensatie. Dit kan echter worden gezien als een inbreuk op een ruimhartige benadering.

Conclusie: Wij hebben geconcludeerd om de termijn voor de berekening van de immateriële schadevergoeding niet aan te passen. Hoewel de genoemde voorbeelden tot discussie kunnen leiden willen we laten prevaleren dat immateriële schade vele nuances kent, waarbij ouders ook in korte tijd veel stress hebben kunnen ervaren. De immateriële schadevergoeding is daarnaast gemaximeerd tot het bedrag van de eerste neerwaartse correctie.



3. Ter informatie

B. Update Samenloop
rood/blauw



Ter informatie | Update samenloop rood/blauw

Context en update

In de SCT vergadering van 2 april jongstleden is aan het SCT onder meer gevraagd te beslissen hoe om te gaan met de situatie dat burgers binnen de zogeheten OGS-populatie bij het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling zowel een toeslag- als belastingenschuld hebben.

Daarop is besloten dat deze burgers een persoonlijke betalingsregeling zullen krijgen van 24 maanden voor zowel de belastingenschuld als de toeslagenschuld, als bedoeld in artikel 79.8 van de Leidraad invordering 2008 (hierna: LI 2008). Daarbij zal de betalingscapaciteit eerst worden ingezet ter voldoening van de belastingenschulden, waarna in de eventueel resterende maanden van de betalingsregeling, de betalingscapaciteit zal worden ingezet voor de nog openstaande toeslagenschuld. Daarna zou een eventuele restschuld na 24 maanden buiten invordering worden gesteld, ongeacht of het een belastingenschuld of toeslagenschuld betreft. Bij geen betalingscapaciteit zou de totale schuld zelfs direct buiten invordering kunnen worden gesteld (zie artikel 79.9 LI 2008). Eventuele bestuurlijke boeten worden niet buiten invordering gesteld (zie artikel 79.9b LI 2008).

Update: beslissing van 2 april behoeft nadere verfijning precisering en mogelijk afstemming met de Staatssecretaris Fiscaliteit & Belastingdienst

Inmiddels is duidelijk geworden dat de beslissing van 2 april jongstleden nadere verfijning behoeft. Uit een data-analyse die het OGS-cluster heeft laten uitvoeren onder de OGS-populatie is namelijk gebleken dat een aanzienlijk deel van die populatie tevens een belastingenschuld heeft. Deze belastingenschuld is in veel gevallen (zeer) fors te noemen en in sommige gevallen zelfs het veelvoudige van de toeslagenschuld. Het past dan niet om daarvoor het invorderingsbeleid voor toeslagenschulden te hanteren zonder toetsing aan het invorderingsbeleid voor belastingenschulden. Het invorderingsbeleid voor belastingenschulden verschilt namelijk in belangrijke mate van het invorderingsbeleid voor toeslagenschulden en kan niet zonder meer worden genegeerd. Gelet op het aantal gevallen en het ermee gemoeide bedrag aan belastingen is mogelijk ook afstemming nodig met de Staatssecretaris Fiscaliteit en Belastingdienst.

Denkrichting: Het proces zal aangepast worden om de toetsing aan het beleid voor belastingenschulden daarin mee te nemen. Er wordt een notitie opgesteld om het SCT hierover nader te informeren en een beslissing te nemen.

3. Ter informatie

C. Communicatie 'Eerste 100' – Plan van aanpak



Belastingdienst

Communicatie 'Eerste 100'

Plan van aanpak

10 juli 2020



Kernboodschap

De afgelopen periode is duidelijk geworden dat bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslag veel verkeerd is gegaan. Dat had natuurlijk nooit mogen gebeuren. Het rapport van de Adviescommissie Donner is daarover heel helder. Veel ouders zijn hard getroffen. De Belastingdienst (Herstelorganisatie Toeslagen) wil hen zo snel mogelijk recht doen en het vertrouwen herstellen. Daar wordt op dit moment hard aan gewerkt.

Uiterlijk 31 juli vinden – in navolging van de betalingen aan de CAF-11 ouders - de eerste 100 uitbetalingen plaats aan de groep CAF-vergelijkbaar. Als daar tijd en ruimte voor is, worden in deze batch ook overige categorieën meegenomen, maar dat is geen primair doel (en waarschijnlijk ook niet realistisch).



Deelboodschappen 'Eerste 100'

- Eerder al kregen 309 gedupeerde CAF-11 ouders compensatie van de Belastingdienst. Dat geld was de onterecht teruggevorderde toeslag. Ook kregen deze ouders een schadevergoeding
- In juli krijgen opnieuw 100 ouders compensatie in het kader van de toeslagenaffaire. Dat zijn ouders die het slachtoffer zijn geworden van een fraudeonderzoek dat vergelijkbaar is met de zaak CAF 11.
- De persoonlijk zaakbehandelaars van deze ouders spreken met alle 100 ouders uitgebreid over hun situatie. Waar dat kan, gaan ze ook bij de ouders langs. Als een persoonlijk bezoek niet mogelijk is, dan is het gesprek telefonisch of online.
- In de gesprekken wordt met alle ouders teruggeblikt op wat er is misgegaan. De zaakbehandelaars vragen ook of de ouders in aanmerking willen komen voor andere regelingen dan compensatie. Met ouders die bijvoorbeeld extra schadevergoeding verwachten, wordt afgesproken dat zij niet al in juli uitbetaald krijgen. We willen voor elke ouder de problemen in één keer goed en volledig oplossen. Dat kost soms extra tijd.
- De eerste groep van 100 ouders krijgt uitbetaald op basis van de compensatieregeling. Achter de schermen werkt Toeslagen hard om vanaf augustus ook andere ouders te kunnen helpen. Bijvoorbeeld ouders die getroffen zijn door de harde regelgeving: mensen die over een heel jaar kinderopvangtoeslag moesten terugbetalen omdat ze één bonnetje kwijtraakten.
- We gaan gedupeerde ouders die zich als eerste hebben gemeld, zoveel mogelijk als eerste helpen. Ouders met schrijnende problemen proberen we met voorrang te helpen. In totaal willen we dit jaar nog zo'n 5.000 ouders uitbetalen.



Selectiecriteria

Uitgangspunt is de groep ouders die betrokken zijn bij een zaak die vergelijkbaar is met CAF-11. Vervolgens wordt deze groep op basis van verschillende factoren (op zaakniveau, op burgersniveau en op basis van sortering) verfijnd en geprioriteerd. De zaken met de minste kans op complexiteit worden als eerste aangeboden.

Ouders die voldoen aan de volgende criteria worden als eerste geselecteerd:

- 1 **Er geen sprake was van kinderopvangtoeslag vóór 2012**
- 2 **Er een telefoonnummer bekend is**
- 3 **Het huidige adres een Nederlands adres is (mocht huisbezoek noodzakelijk blijken)**
- 4 **Er géén sprake is van een openstaande vordering met O/GS**
- 5 **Er is géén terugvordering kinderopvangtoeslag voor andere toeslagjaren dan de CAF-onderzoeksjaren**
- 6 **Er is géén aanvraag kinderopvangtoeslag voor andere toeslagjaren dan de CAF-onderzoeksjaren**



Communicatieve risico's

- Door de noodzakelijke snelheid kunnen zorgvuldigheid (en daarmee de kwaliteit van de berekeningen en uitbetalingen) onder druk komen te staan. Dat kan leiden tot fouten. *In dat geval is aanvullende communicatie nodig.*
- We hebben eerder aangegeven dat ouders die zich in een vroeg stadium bij ons hebben gemeld als eerste aan de beurt komen voor herstel. Daarnaast is aangegeven dat schrijnende situaties met voorrang worden geholpen. Omdat we zo snel mogelijk ouders recht willen doen, zijn we in juli alvast begonnen met compensatie van ouders wiens zaak vergelijkbaar is met CAF 11. Ouders die geen aanspraak maken op andere onderdelen van de regeling, kunnen relatief eenvoudig worden geholpen. Deze keuze moeten we goed uitleggen. Aan de ouders die zich in een vroeg stadium hebben gemeld, de politiek en de maatschappij. *Alle ouders die dit betreft (N=90) lichten wij eea voor 24 juli persoonlijk, telefonisch toe. Op onze website zorgen we voor een duidelijke uitleg. Daarnaast leggen wij onze keuzes ook goed uit aan onze stakeholders/kamerleden. De intentie is om deze ouders in augustus wel zoveel mogelijk prioriteit te geven. Ook zeer schrijnende gevallen worden nog steeds zoveel mogelijk met voorrang behandeld.*
- Ouders mogen niet het gevoel hebben dat ze onder druk worden gezet om voor het voorgestelde aanbod te kiezen. *Toelichting op het aanbod en de kwaliteit van de communicatie is van groot belang. Daarom bieden we alle 100 ouders – als ze daar behoefte aan hebben - nog een extra gesprek/gesprekken aan om de diverse mogelijkheden en vervolgstappen goed door te spreken.*



Communicatie op 3 terreinen

Oudercommunicatie

- Toeslagen.nl/herstel:
 - Uitleg op Toeslagen.nl over hoe we tot de eerste groep van 100 ouders zijn gekomen
 - Aanpassing van de tijdlijn
 - Visual: hoeveel ouders zijn er nu geholpen? (incl. CAF-11)
 - Videoboodschap staatssecretaris
- Telefonie:
 - Aankondiging uitbetaling vetrokken ouders
 - Bellen ouders die verwachten dat zij nu óók als eerste worden geholpen (op basis van belofte)
- Persoonlijk gesprek met persoonlijk zaakbehandelaar (kan eventueel ook telefonisch of online als ouder dat wil)
- Brief: aankondigingsbrief, voorlopige beschikking en

Externe communicatie

- Scripts Serviceteam/Q&A
- Social Media: video stas op twitter en LinkedIn
- Corporate: Nieuwsbericht op Over Ons
- Informeren ouderpanel, stakeholders en BAC

Interne communicatie

- Bericht intranet Belastingdienst Vandaag (laag 1) en MinFin
- Berichtgeving intern Toeslagen via de MT-update Belastingdienst Vandaag, laag 2
- Passage in Weekbericht van de nieuwe



Afstemmingsproces

Vooroverleg communicatieaanpak

Afstemming opzet communicatieaanpak

Goedkeuring communicatieaanpak

SCT, 16 juli

Realisatie communicatiemiddelen & boodschappen

Kernboodschappen en berichtgeving.

ouderpanel, BAC

Inhoudelijke toetsing (proces). UHT

Beschikkingsbrieven. CDC Minfin , Ouderpanel, UHT

, Vaktechniek), Stichting Lezen en Schrijven, SCT

Belscripts.

Video: Communicatieadviseur minfin, staatssecretaris, UHT CDC (

), Minfin ()



Planning

Actie	Datum	Wie	Toelichting	Status
Selectie eerste 100 ouders	2 juli	UHT		V
Scripts Serviceteam	6 juli	UHT		V
Start bellen eerste 100 ouders (aankondiging)	7 juli	Persoonlijk zaakbehandelaars		V
Afstemmen voorstel communicatie met staatssecretaris	8 juli			V
Schrijven voorlopige beschikking (vooraankondiging)	8 juli	UHT		V
Review voorlopige beschikking	9 juli	UHT	In brief verwijzen op mogelijke rol gemeenten	V
Opstellen kernboodschap selectie ouders	13 juli			V
Tweede belronde met persoonlijk zaakbehandelaar (aanbod, toelichting op aanbod en welke stappen er nog volgen)	13/14 juli	Persoonlijk zaakbehandelaars	In gesprekken wordt ook gewezen op mogelijke rol gemeenten (ook over omgaan met geld en aanbod persoonlijk gesprek). Ouders zijn vooraf gevraagd of zij akkoord zijn met een telefonisch gesprek of voorkeur gaven aan persoonlijk gesprek vooraf	V
Opstellen communicatieplan en inbrengen in SCT	14 juli			V
Informerende politiek, stakeholders, ouderpanel en BAC (inclusief uitleg over selectie ouders)	15 juli			
Voorlopige beschikking in SCT	16 juli	CDC		
Opnemen video stas	17 juli			



Planning

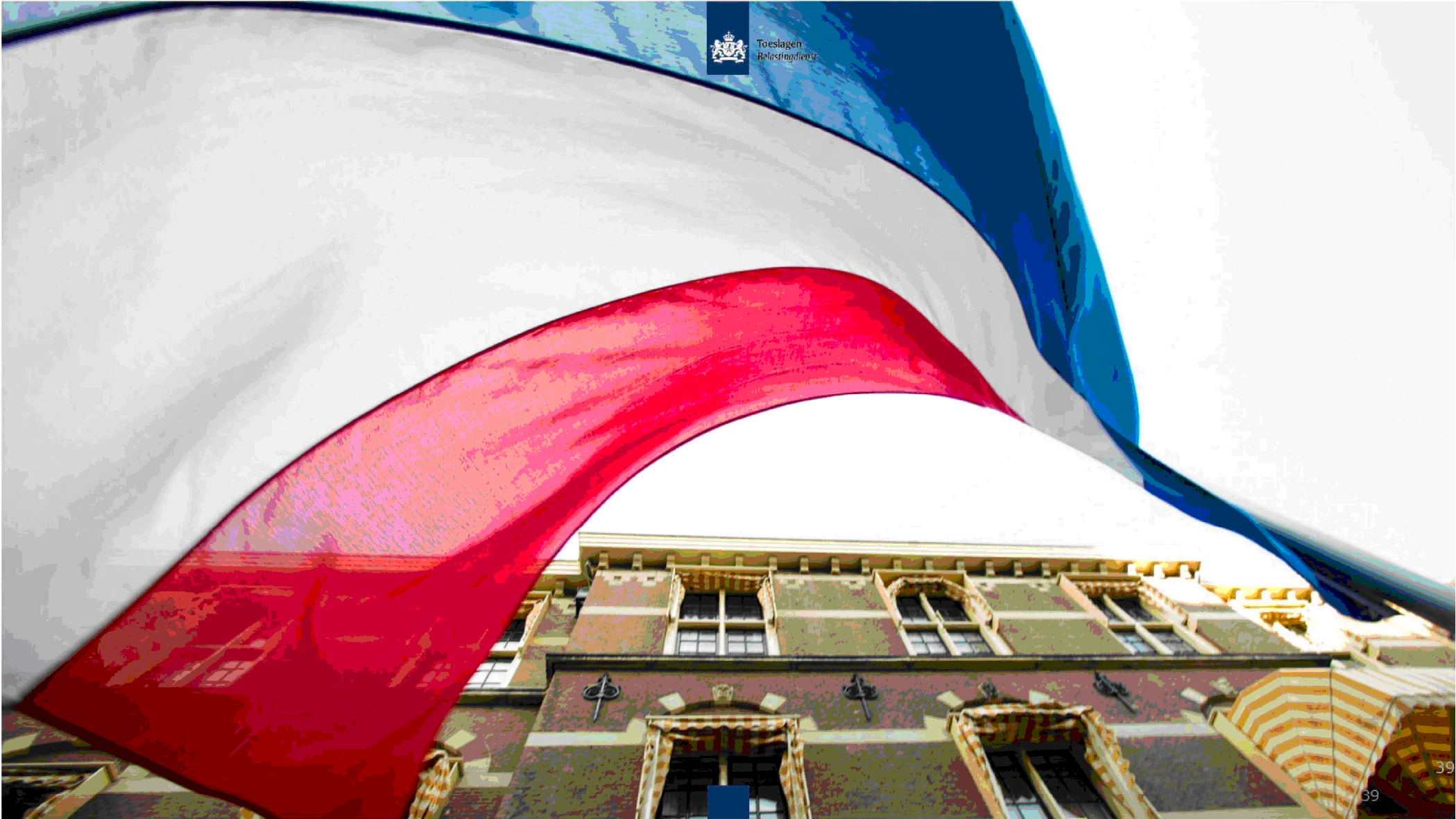
Actie	Datum	Wie	Toelichting	Status
Brief voorlopige beschikking akkoord SCT	21 juli	CDC		
Bellen ouders 'schrijnende gevallen' en ouders die eerder spoedtoezegging hebben gekregen (N=90)	22 juli	Persoonlijk Zaakbehandelaars	Achtervang vanuit Serviceteam	
Verzending voorlopige beschikking	22 juli	Persoonlijk zaakbehandelaars		
Uitbetaling	27 juli			
Berichtgeving via Social Media (video stas via twitter)	27 juli	Communicatieadviseur minfin (retweet en plaatsing op LinkedIn Belastingdienst via)		
Berichtgeving op BD vandaag en Over Ons	27 juli	 		
Berichtgeving binnen Toeslagen (MT Update)	27 juli			
Berichtgeving Minfin intern	27 juli			
Website aangepast	27 juli			
Weekbericht	28 juli			
Communicatie nabetaling rentevergoeding	Augustus	Persoonlijk zaakbehandelaars	In gesprekken wordt nogmaals gewezen op mogelijke rol gemeenten (ook over omgaan met geld en aanbod persoonlijk gesprek).	
Verzending definitieve beschikking	September	Persoonlijk zaakbehandelaars		



Outline videoboodschap

Beste ouders,

- Het is eind juli en we zitten midden in de periode van de zomervakantie. Ik ben zelf nu op vakantie met de fiets.
- Toch wil ik u graag bijpraten over waar we staan met de compensatie voor ouders die zijn gedupeerd door de toeslagenaffaire. Deze maand heeft een eerste groep van ongeveer 100 ouders hun geld op de rekening gekregen.
- Daar ben ik blij om. Het laat zien dat we nu zijn gestart met waar alles om draait: ouders geven waar ze recht op hebben. Op die manier hoop ik bij te kunnen dragen aan herstel van vertrouwen.
- Ik begrijp natuurlijk ook goed dat de uitbetalingen in juli pas een eerste stapje zijn. De zaakbehandelaars gaan vanaf augustus vol aan de bak om zoveel mogelijk ouders te helpen. We willen dit jaar 5.000 ouders uitbetalen. De meest pijnlijke situaties proberen we met voorrang op te lossen
- Ik wil ook eerlijk zijn: we kunnen niet alle problemen nog dit jaar oplossen. We doen onze uiterste best, maar een deel van de ouders moet helaas wachten tot volgend jaar. Dit is natuurlijk niet fijn om te horen. Ik hoop op uw begrip.
- Ik houd u op de hoogte: via spreekuren, webinars en social media.



Toeslagen
Belastingdienst