



Belastingdienst

Communicatieplan Ondersteuning van gemeenten

Herstelorganisatie Toeslagen ism gemeenten en VNG

12 juni 2020



Inleiding

De afgelopen periode is duidelijk geworden dat bij de uitvoering van de kinderopvangtoeslageregeling veel fout is gegaan. Veel ouders zijn hard getroffen. De Belastingdienst (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen) wil hen zo snel mogelijk recht doen en het vertrouwen herstellen. Daar wordt op dit moment binnen de Belastingdienst hard aan gewerkt. Maar er is meer nodig dan alleen compensatie. Het gaat ook om aanvullende hulp en ondersteuning. Veel ouders ondervinden immers nog steeds last op andere vlakken dan toeslagen. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening.

Die aanvullende hulp en ondersteuning kan de Belastingdienst zelf niet allemaal bieden. Daarom wil de Belastingdienst graag nauwer gaan samenwerken met de gemeenten, die deze hulp vanuit hun expertise en wettelijke taak wél kunnen bieden. Daarnaast staan de gemeenten vaak veel dichterbij de ouders dan de Belastingdienst.



Ambities

Op 2 maart vond overleg plaats tussen staatssecretaris Van Huffelen en een vertegenwoordiging van burgemeesters en wethouders van 13 gemeenten. Dit overleg en het overleg op 19 mei 2020 hebben uiteindelijk geleid tot de volgende gezamenlijke ambities:

- ☒ Het bundelen van de krachten en het samen inrichten van ondersteuning aan gedupeerde ouders, zodat zij meer ondersteuning kunnen krijgen dan alleen financiële compensatie, en weer grip op hun leven of hun situatie krijgen.
- ☒ Het ontwikkelen van een gedragen samenwerkingsmodel voor de gemeenten en de Belastingdienst, die gemeenten in staat stelt om adequate hulp te kunnen verlenen aan de gedupeerde ouders. Dat model moet, ondanks het grote aantal te betrekken gemeenten, werkbaar zijn voor zowel de gemeenten, de Belastingdienst en de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), en primair vorm en inhoud geven aan de noodzakelijke hulp voor de gedupeerde ouders.
- ☒ Proactief gebruikmaken van elkaars specialismen en expertise en het delen van kennis en ervaringen.
- ☒ De basis leggen voor structurele samenwerking tussen gemeenten en Belastingdienst in de toekomst.



Pilot

Om deze ambities te toetsen op uitvoerbaarheid en realiteit, is de Pilot Ondersteuning door Gemeenten ingericht. In april en mei 2020 heeft de Belastingdienst samen met drie gemeenten - Amsterdam, Rotterdam en Tilburg - een pilot gehouden. Daarbij zijn 47 ouders uit de CAF-11 groep gebeld door de Belastingdienst met het aanbod om hen in contact te brengen met hun gemeente om daar hulp te krijgen. Had de ouder interesse? Dan verbond de Belastingdienst de gedupeerde ouder door met de gemeente om een afspraak in te plannen. De hulp van de gemeente had in dit geval betrekking op het gebied van wonen, financiën, gezondheid, werk/dagbesteding en gezinssituatie.

De Belastingdienst en gemeenten kijken met een goed gevoel terug op deze pilot. Er is een stevige basis gelegd voor een vervolgaanpak, op basis waarvan een structurele samenwerking tussen Belastingdienst, VNG en gemeenten wordt vormgeven. Ouders geven zowel bij de Belastingdienst als bij de gemeenten aan dat ze het fijn vinden hun verhaal te kunnen delen en dat ze blij zijn dat met hen wordt meegedacht.

Gemeentelijke hulp | vijf leefgebieden

Werkwijze - De gemeente neemt een quick scan af op basis van de 5 belangrijkste leefgebieden en brengt zo in kaart wat er op deze gebieden speelt. Na de quick scan volgt, indien nodig, een gerichte intake op het leefgebied of de leefgebieden waar problemen zijn.

De 5 leefgebieden en voorbeelden van hulp

1. Wonen



- Inschrijven woning
- Verschaffen van noodopvang of briefadres
- Inzet op woonlasten-compensatie, woningruil, bevriazing of afschalen huur
- Ondersteuning bij onderhandelen met bank voor hypotheek

2. Financien



- Gaspedaliseerde schuldhulpverlening voor zelfstandigen
- Sociale lening, nooddienst, fondsen bijzondere uitkeringen
- Budgetbeheer en inzet maatwerkbudget
- Wijzen op diverse voorliggende voorzieningen

3. Gezondheid



- Collectieve ziektekostenverzekering
- Korte lijnen met gezondheidscentra (GGZ)
- Indicatiestellen tweede lijn
- Coaching, begeleiding
- Fondsen

4. Werk/Dagbesteding



- Prestatie 010 inschakelen
- Leenwerktrajecten aanbieden
- Re-integratie, coaching, begeleiding

5. Gezinsituatie



- Opvoedondersteuning
- Tweede lijn inzetten
- Basishulp wijkteam op gebied van HG OGGZ en jeugdhulp
- Systeem- en relatiegesprekken
- Kind pakketten, coaching, begeleiding, opvang



Hoe nu verder?

Op basis van de uitkomsten van de pilot kiezen we – in samenspraak met de gemeenten – voor het volgende vervolgtraject:

Doorverbinden van de overige ouders uit de CAF-11 groep met hun gemeente (N=309)

Het proces is hierbij hetzelfde als in de pilot. De Belastingdienst belt de ouders en informeert hen over het hulpaanbod van de gemeenten. Wanneer de ouders hier gebruik van willen maken, wordt direct contact gelegd met de betreffende gemeente. De ouder wordt doorverbonden met een medewerker bij de gemeente, die samen met hem of haar het hulptraject in gang zet.

Persoonlijk attenderen, ondersteund door brede communicatie in het geval van alle andere doelgroepen (N=22.000)

De techniek en logistiek van direct doorverbinden is bij een grotere groep niet uitvoerbaar. Voor de ongeveer 22.000 ouders die niet onder de doelgroep CAF-11 vallen, kiezen we daarom een andere werkwijze. We attenderen deze ouders uitgebreid en persoonlijk op de hulp die gemeenten hen kunnen bieden. Dat doen we tijdens de reguliere communicatiemomenten van de herstelorganisatie met deze ouders (zoals tijdens telefonisch contact of in de brieven die zijn van de Belastingdienst krijgen), maar ook via brede, aanvullende communicatie vanuit de Belastingdienst, de gemeenten, de VNG en andere stakeholders. Het uiteindelijke doel is ook hier om ouders met een hulpbehoefte een directe ingang bij de gemeente te bieden en hen zo snel en goed mogelijk te helpen.



Ouderdoelgroepen

Binnen het traject van doorverbinden onderscheiden we drie ouderdoelgroepen:

☐ **Ouders uit de CAF-11 doelgroep**

Het gaat hier om 309 ouders, wonend in 45 verschillende gemeenten. Zij waren onderdeel van het CAF-11 onderzoek naar georganiseerde fraude en zijn gedupeerd door vooringenomen handelen van de Belastingdienst. Een groot deel van deze groep heeft compensatie gekregen.

☐ **De groep overige 22.000 gedupeerde ouders. Deze bestaat uit:**

- a. Ouders die mogelijk óók zijn gedupeerd door vooringenomen handelen van de Belastingdienst als gevolg van onderzoek naar georganiseerde fraude (vergelijkbaar/niet vergelijkbaar met de CAF-11 zaken)
- b. Ouders die zijn gedupeerd doordat de wet te streng was.
- c. Ouders met de kwalificatie opzet/grove schuld die daardoor geen persoonlijke betalingsregeling kregen
- d. Ouders die straks onder de Vangnetbepaling komen te vallen

☐ **Gemachtigden van ouders uit bovenstaande doelgroepen, zoals advocaten en bewindvoerders**

Voor ouders die vertegenwoordigd worden door een gemachtigde (advocaat, bewindvoerder) wordt een apart proces ingericht waarbij de gemachtigde als contactpersoon voor de Belastingdienst informatie krijgt over het hulpaanbod van de gemeenten. Zo kunnen zij hun cliënten goed informeren.



Uitgangspunten communicatie

Ouders

- ☒ Mensgericht en sensitief voor de reële problemen van gedupeerde ouders
- ☒ Persoonlijke communicatie en persoonlijke aandacht staan centraal (persoonsgerichte benadering)
- ☒ Eenvoudig, laagdrempelig en geruststellend.
- ☒ Zoveel mogelijk gedoseerd en op maat, en zoveel mogelijk via de lopende, bekende kanalen (zoals toegezegde/geplande brieven)
- ☒ Middelen die richting de ouders gaan, worden door het ouderpanel getoetst en worden in het SCT goedgekeurd. Daarnaast worden ze getoetst bij communicatieadviseurs/experts van de gemeenten.

Overig

- ☒ Tijdig en volledig
- ☒ Open, transparant en zichtbaar
- ☒ Ontwikkelingen en informatie plaatsen in de tijd (met oog voor verleden- oplossen in het heden- voorkomen in de toekomst)
- ☒ De communicatie volgt zoveel mogelijk de lijn van de processtappen van het project (volgorde van doelgroepen en volgorde van verbreding)
- ☒ Benutten van kennis, kunde en relaties van stakeholders
- ☒ In verbinding met overige betrokken organisaties en partijen
- ☒ Zelfreflectie: benoemen fouten, successen, leerpunten, onrechtmatigheden



Doelgroepen communicatie

Intern (projectzijde)

1. Beslissers/bestuurders Belastingdienst en MInfin (Top25, Directeurenoverleg, Driehoeksoverleg, SCT)
2. Medewerkers Belastingdienst/breed, UHT en Toeslagen
3. Medewerkers Serviceteam Belastingdienst
4. De persoonlijk behandelaren
5. VNG
6. Beslissers/bestuurders Gemeenten (Bestuurders, Burgemeesters, Wethouders; Gemeentesecretarissen)*
7. Betrokken organisatieonderdelen gemeenten (TSP; Ambtelijke doelgroepen (Directeuren domeinen, medewerkers sociaal domein en dienstverlening, Communicatie-adviseurs); Raadsleden en Griffiers; Ketenpartners Schuldendomein (oa: SchouderEronder, Divosa, NVVK, SZW, Nibud, Sociaal Werk Nederland)

Extern (stakeholders)

1. Intermediaire partijen (organisaties die namens of in opdracht van de gemeenten hulp bieden)
2. Gedupeerde ouders (het merendeel met een laag doenvermogen)
3. Vertegenwoordigers van de ouders (gemachtigden)
4. Politiek (zoals stas, minister, AP)
5. Media
6. Overige stakeholders (zoals Voor Werkende Ouders en BOInK)
7. Klankbordgroepen

*Aantal gemeenten =358, incl pilotgemeenten



Communicatiedoelstellingen (interne doelgroepen)

Doelgroep	Doelstelling
Bestuurders / bestuurders	Houding: Betrokken Kennisniveau: Basiskennis over voortgang en risico's van het project (de samenwerking en de eerdere pilot), en weten waar informatie te vinden is. Gedrag: Signaalfunctie als de voortgang stagneert of als er risico's/problemen zijn bij de implementatie en uitvoering
VNG	Houding: Betrokken en proactief Kennisniveau: Kennis over voortgang en risico's van het project (de samenwerking en de eerdere pilot), Gedrag: Aanjaagfunctie als de voortgang stagneert of als er risico's/problemen zijn bij de implementatie en uitvoering; communicatie naar gemeentelijke bestuurders een doelgroep en gemeentemedewerkers die werkzaam zijn op het thema schulden.
Gemeenten (N=358)	Houding: Betrokken en proactief Kennisniveau: Kennis over het proces en het project, de communicatielijnen, de eigen rol en de vindplaats van ondersteunende informatie en middelen. Gedrag: Aanjaagfunctie: actief deelnemen aan de verdere uitrol van het project, delen van ervaringen en best practices.
Medewerkers Belastingdienst/Toeslagen	Houding: Vertrouwen Kennisniveau: Voldoende kennis van het project (niet meer of minder dan nodig is) Gedrag: Verdieping eigen kennis
Medewerkers UHT	Houding: Vertrouwen Kennisniveau: Voldoende kennis van het project voor het eigen werk, en weten waar informatie/achtergronden te vinden zijn Gedrag: Niet blijven zitten met vragen, maar die op de juiste plek stellen!
Persoonlijk behandelaren	Houding: Betrokken en proactief Kennisniveau: Voldoende kennis van het project en het proces voor het eigen werk, weten waar informatie/achtergronden te vinden zijn, en ook wie relevante counterpart is bij de gemeenten zijn. Gedrag: proactiviteit, kennisverdieping, klantgerichtheid
Medewerkers Serviceteam Belastingdienst	Houding: Uitstralen van vertrouwen en deskundigheid naar ouders die bellen Kennisniveau: Kennis van de samenwerking met de gemeenten, de gemaakte afspraken, het proces en de eigen rol, en het goed kunnen doorverwijzen van ouders naar de juiste informatie Gedrag: proactiviteit, kennisverdieping, klantgerichtheid
Betrokken onderdelen gemeenten	Houding: Proactief Kennisniveau: Gedegen kennis over het project, de gemaakte afspraken, de communicatielijnen en de vindplaats van informatie Gedrag: Aanjaagfunctie: actief deelnemen aan de pilot en signaleren: wat leeft er onder de eigen medewerkers en burgers? Bevindingen rapporteren en actief delen met het project.



Communicatiedoelstellingen (externe doelgroepen)

Doelgroep	Doelstelling
Intermediaire partijen gemeenten	Houding: Betrokken en uitstralen van vertrouwen en deskundigheid naar ouders die bellen Kennisniveau: Kennis van de samenwerking en het proces, de gemaakte afspraken en de eigen rol en het goed kunnen doorverwijzen van ouders naar de juiste informatie Gedrag: proactiviteit, kennisverdieping, klantgerichtheid
Klankbordgroepen	Houding: Betrokken, objectief Kennisniveau: Basiskennis over proces, voortgang en risico's Gedrag: Meedenken, adviseren, toetsen en signaleren
Geduceerde ouders	Houding: Vertrouwen Kennisniveau: • Ouders weten dat zij voor ondersteuning terecht kunnen bij de gemeente • Ouders weten hoe zij de gemeente kunnen bereiken • Ouders weten op hoofdlijnen welke ondersteuning zij van de gemeente kunnen verwachten Gedrag: Niet blijven zitten met vragen of problemen, maar die op de juiste plek stellen, en hulp vragen!
Vertegenwoordigers (gemachtigden) geduceerde ouders	Houding: Vertrouwen en geïnformeerd Kennisniveau: Kennis over het hulpaanbod van de gemeente, waardoor zij hun klanten goed kunnen informeren. Gedrag: proactief, kennisverdieping, klantgerichtheid
Politiek	Houding: Betrokken/geïnformeerd Kennisniveau: Basiskennis over project, voortgang en risico's. Gedrag: uitstralen vertrouwen en betrokkenheid
Media	Houding: Geïnformeerd Kennisniveau: Basiskennis over project, voortgang en risico's (niet meer/eerder dan nodig/wenselijk is) Gedrag: uitdragen basisvertrouwen en realistisch, transparant beeld
Overige stakeholders	Houding: Vertrouwen Kennisniveau: Voldoende kennis van het project/de samenwerking (niet meer of minder dan nodig is) en waar informatie/achtergronden te vinden zijn Gedrag: Verbreiding eigen kennis, proactief delen van kennis over het project/mogelijk en/of gemeenten bij hun activiteiten



Rolverdeling communicatie

Belastingdienst:

- ☐ Het verzorgen/ontwikkelen van de Belastingdienstbrede communicatie naar alle relevante interne doelgroepen en externe stakeholders van de Belastingdienst
- ☐ Het organiseren en faciliteren van de communicatie naar gedupeerde ouders - daar waar het Toeslagen en (Initiële) communicatie over de samenwerking met de gemeenten betreft
- ☐ Bijdragen aan gemeentelijke voorlichtingen en bijeenkomsten (materiaal en mensen)
- ☐ Het ondersteunen van de gemeenten bij de gevraagde inzet, bijvoorbeeld door het ter beschikking stellen van communicatiemiddelen en contactpersonen binnen de Belastingdienst.

Gemeenten:

- ☐ Het verzorgen/ontwikkelen van alle communicatie binnen de eigen (ambtelijke) organisatie en naar alle externe stakeholders van de gemeente (zoals organisaties die namens of in opdracht van de gemeenten hulp bieden)
- ☐ Het organiseren en faciliteren van de communicatie naar de eigen inwoners die ondersteuning nodig hebben
- ☐ Bijdragen aan Belastingdienstvoorlichtingen en bijeenkomsten (materiaal en mensen)
- ☐ Het vervaardigen van communicatiematerialen die kunnen worden gebruikt door de Belastingdienst
- ☐ Het meten van de tevredenheid van burgers mbt de geboden hulp/ondersteuning

VNG:

- ☐ Faciliteren en gemeenten ondersteunen met bijvoorbeeld implementatieaanpak
- ☐ Ontwikkelen van standaardmiddelen (communicatie toolkit) die gemeenten gemakkelijk kunnen gebruiken en kunnen omzetten in de eigen huisstijl.

NB: Het opstellen van de diverse communicatiemiddelen en andere producten is waar mogelijk een co-creatie tussen de VNG en de Belastingdienst. De VNG betreft hierin ook



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.

Daarbij gaat het niet alleen om compensatie, maar ook om aanvullende hulp en ondersteuning. Veel ouders ondervinden immers nog steeds last op andere vlakken dan alleen toeslagen. Bijvoorbeeld op het gebied van werk, huisvesting, gezondheid of schuldhulpverlening. Die aanvullende hulp en ondersteuning kan de Belastingdienst zelf niet bieden. Daarom gaan de Belastingdienst en de gemeenten - die deze hulp vanuit hun expertise wél kunnen bieden, en vaak veel meer zicht hebben op eventuele meervoudige problematiek – nauw samenwerken.



Middelenmix (intern)

Belastingdienst

- ☒ BD-vandaag (laag 1 concernbreed, laag 2 per onderdeel)
- ☒ Managementpagina/LeiderschapsApp
- ☒ Nieuwsflits Serviceteam & Nieuwsbrief Toeslagen
- ☒ Wij zijn Financiën (hard-copy en online)
- ☒ Reguliere overlegstructuren/bijeenkomsten
- ☒ Monitoring

Gemeenten

- ☒ Interne kanalen en middelen gemeenten
- ☒ Kanalen en middelen VNG (Projectpagina, nieuwsbrieven, veelgestelde vragen en antwoorden, webinars, etc)
- ☒ Reguliere overlegstructuren/bijeenkomsten
- ☒ Monitoring



Middelenmix (extern)

Vanuit Belastingdienst

- ▣ Persoonlijk gesprek met persoonlijk behandelaar (offline en online)
- ▣ Brieven naar de ouders, met daarin informatie over de mogelijke rol van de gemeente (hierbij zoveel mogelijk aansluiten op de geplande brieven per doelgroep)
- ▣ Telefonie (Service team Gedupeerden Kinderopvangtoeslag)
- ▣ Pagina gedupeerde ouders op Toeslagen.nl/herstel (met – indien mogelijk – doorverwijzing naar gemeentelijke pagina's)
- ▣ Regionale ouderbijeenkomsten (met informatiemarkt en ruimte voor input/bijdrage gemeenten)
- ▣ Webinars (voor ouders en voor gemeenten)
- ▣ Animatie en/of video over samenwerking met de gemeenten
- ▣ Toolbox voor gemeenten (waar mogelijk op maat)
- ▣ Kennisnetwerk (Forum)
- ▣ Communicatie via accountmanagement en relatiebeheer (o.a. nieuwsbrief relatiebeheer)
- ▣ Kanalen en middelen van stakeholders (zoals BOinK, Voor Werkende Ouders)
- ▣ Webcare
- ▣ Woordvoering (minfin)
- ▣ Kamerbrief en rapportages staatssecretaris

Vanuit gemeenten en haar stakeholders

- ▣ Persoonlijk gesprek met Casehandlers (offline en online)
- ▣ Voorlichtingsmateriaal voor inwoners (zoals: brief/mail, animatie, folder, standaardpresentatie & eigen materiaal gemeenten)
- ▣ Internetpagina VNG en gemeenten
- ▣ Gemeentelijke bijeenkomsten (met bijdragen vanuit de Belastingdienst)
- ▣ Overige gemeentelijke kanalen en middelen
- ▣ Kanalen en middelen van gemeentelijke (in- en externe) stakeholders (zoals wijkteams, regionale samenwerkingsverbanden, Toeslagen informatiepunten)
- ▣ Kanalen en middelen VNG (zoals ledenbrief, nieuwsbrief, VNG.nl)
- ▣ Eventueel: inzet expertteams (voordelen: aanjagen proces, snel expertise opbouwen, beter aansturen van het proces binnen de gemeenten, financieel en procesmatig efficiënter)



Randvoorwaarden communicatie

- ☒ Goed ingerichte webcare (bij vragen/reacties van ouders of medewerkers op nieuwsberichten of artikelen)
- ☒ Heldere informatielijnen/verantwoordelijkheden Belastingdienst en gemeenten (hieronder valt ook het delen van informatie over cases!)
- ☒ Voldoende capaciteit en kwaliteit vanuit de Belastingdienst (Herstelorganisatie)
- ☒ Voldoende budget, capaciteit en kwaliteit vanuit de gemeenten/VNG
- ☒ Snelle besluitvorming en goedkeuringsprocessen van de in te zetten middelen en kanalen
- ☒ Goed regelen van privacy-issues
- ☒ Goede afstemming met woordvoering/communicatie minfin
- ☒ Goede interne afstemming tussen de diverse organisatieonderdelen (zowel binnen de gemeenten/VNG als binnen de Belastingdienst)
- ☒ Goede afstemming van de diverse communicatie-uitingen vanuit de BD (en zeker vanuit de diverse clusters)
- ☒ Goed ingerichte monitoring en regelmatige rapportage/terugkoppeling



Bijlage 1: communicatie bij laag doenvermogen

- ☐ **Ouders met een laag doenvermogen als gevolg van inertie:** probeer het voor deze doelgroep zo laagdrempelig mogelijk te maken. Denk aan een voorgevuld webformulier, chatfunctie, mail, apps. Alles om het zo simpel mogelijk te maken. Bij deze groep is veel winst te behalen door hele simpele interventies, zoals keuzearchitectuur aanpassen (opt in/opt out). Helder communiceren is cruciaal. Het moet in 1 oogopslag duidelijk zijn wat we van deze ouders willen.
- ☐ **Ouders met een laag doenvermogen als gevolg van emotie (schuld/schaamte/angst):** wat bij deze groep het beste werkt is actief bellen en geruststellen. Bij deze groep is individuele aandacht extra belangrijk. Doel is om negatieve emoties zo veel mogelijk te beperken en af te bakenen (risico op generaliseren naar alle terreinen).
- ☐ **Ouders met een laag doenvermogen als gevolg van overweldiging.** Deze groep voelt zich overspoeld door informatie en gebeurtenissen en verdrinkt in de hoeveelheid en complexiteit van zaken. Wat hier het beste helpt is om zaken voor hen zo simpel en behapbaar mogelijk te maken. Blijkt (uit onderzoek) dat de situatie van deze groep ook écht complex is (en niet alleen in de beleving) en dat zaken niet te overzien of te regelen zijn (al zouden ze het willen), dan is concrete hulp nodig. Wat daarbij helpt is het stellen van subdoelen. Dus stapje voor stapje uitrafelen en bevragen, via beperkte verzoeken en acties.



Bijlage 2: uitwerking middelen per doelroep



Middelen voor interne doelgroepen Belastingdienst

	Monitoring	BD-Vandaag	M-pagina/App	Nieuwsbrieven/ Nieuwsbrief	Wij zijn financieel	Regulier overleg
Bezitters / bestuurders	X	X	X			X
Medewerkers Belastingdienst		X			X	X
Medewerkers Toeslagen		X		X	X	X
Medewerkers UHT		X		X	X	X
Stellsteams		X			X	X
Medewerkers Service team				X	X	X



Middelen voor VNG, gemeenten en hun ketenpartners

	Kanalen en middelen VNG	Ledenbrief	VNG.nl / nieuwsbrief	(Concept) Voorlichtingsmateriaal	Monitoring/ rapportages	Interne kanalen/ middelen gemeenten	Regulier overleg / bijeenkomsten	Toolbox (procesbeschrijving, stappenplan, achtergrond, middelen voor eenden)	Accountmanagers/ relatiesbeheer
Bestuurders / bestuurders					X		X		
Gemeenten	X	X	X			X	X	X	X
Toeslagen Servicepunten (N=1/)				X			X		
Gemeentelijke kredietbank				X			X		X
Armoederegisseurs				X			X		
Wijkteams				X			X		
Overige Intermediaire partijen gemeenten			X	X			X		
Samenwerkingsverbanden gemeenten				X			X		
VNG					X		X		

Rood = vanuit de Belastingdienst



Middelen voor ouders en hun vertegenwoordigers

	Telefoon	Totlagen.nl/Netel	VNG.nl	Persoonlijke Casehandler	Video/ animatie	Brief/Bijl	Gemeentelijke bijeenkomsten	Kanalen/ voorzichtings- middelen gemeenten	Kanalen/ middelen intermediaire partijen & kinderopvang- organisaties	Regionale ouderbijeenkomsten/ webinars
Geduceerde ouders en hun vertegenwoordigers	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Rood = vanuit de Belastingdienst

** Deze groep ouders is op dit moment slechts deels bij de Belastingdienst bekend en zal daardoor wat minder gericht kunnen worden benaderd. De nadruk bij deze groep ligt daarom op bredere, 'massamediale' communicatie en minder op gerichte communicatie als een persoonlijke brief



Middelen overige stakeholders

	VNG.nl & @diarlingdies.nl	(Concept) Voorlichtings- materiaal	Woord- voering	Forum Toezagen In mediadirect	(Forum) Kennisnetwerk	Nieuwsbrief Relatiebeheer & Inmediatix	Kanalen/ middelen gemeenten	Webcare	Kamerbrief / rapportage	Register overleg
Klankbordgroepen		X								X
Intermediaire partijen gemeenten	X	X					X			X
Media	X		X					X	X	
Politiek			X						X	X
Ketenpartners zoals kinderopvang- organisaties	X	X		X		X				X
Overig stakeholders	X	X		X	X	X				X

Rood = vanuit de Belastingdienst