

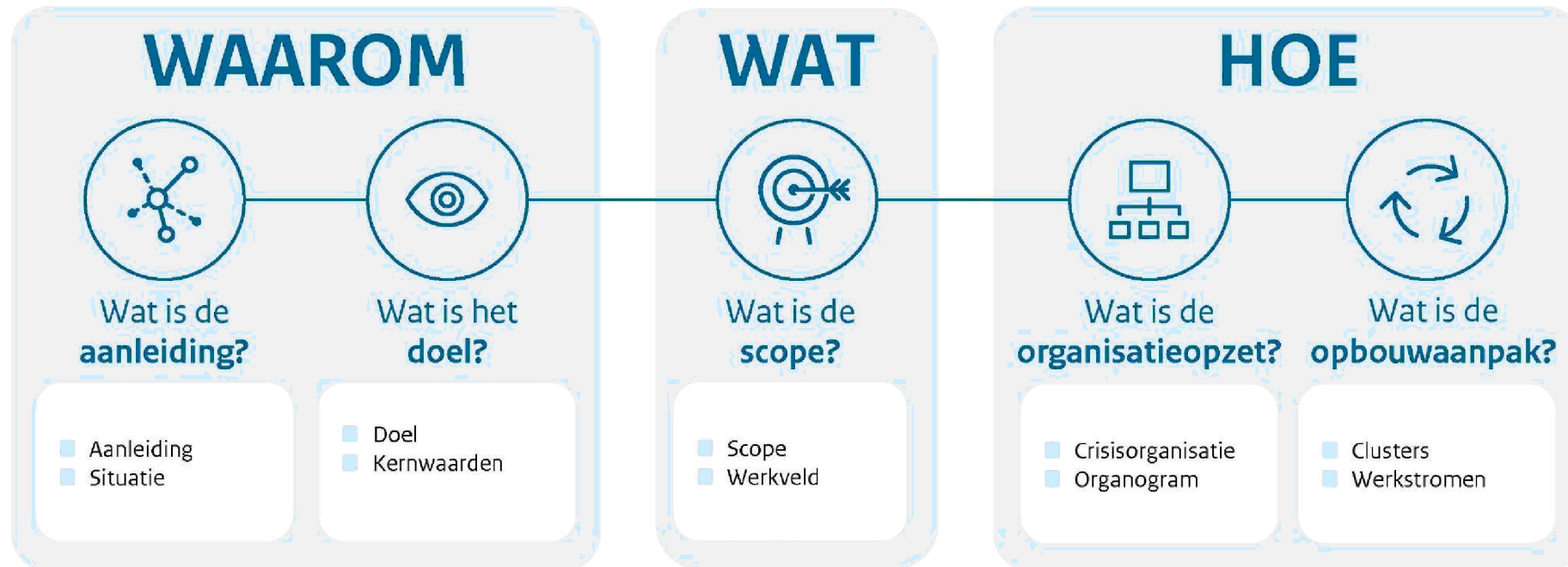


Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

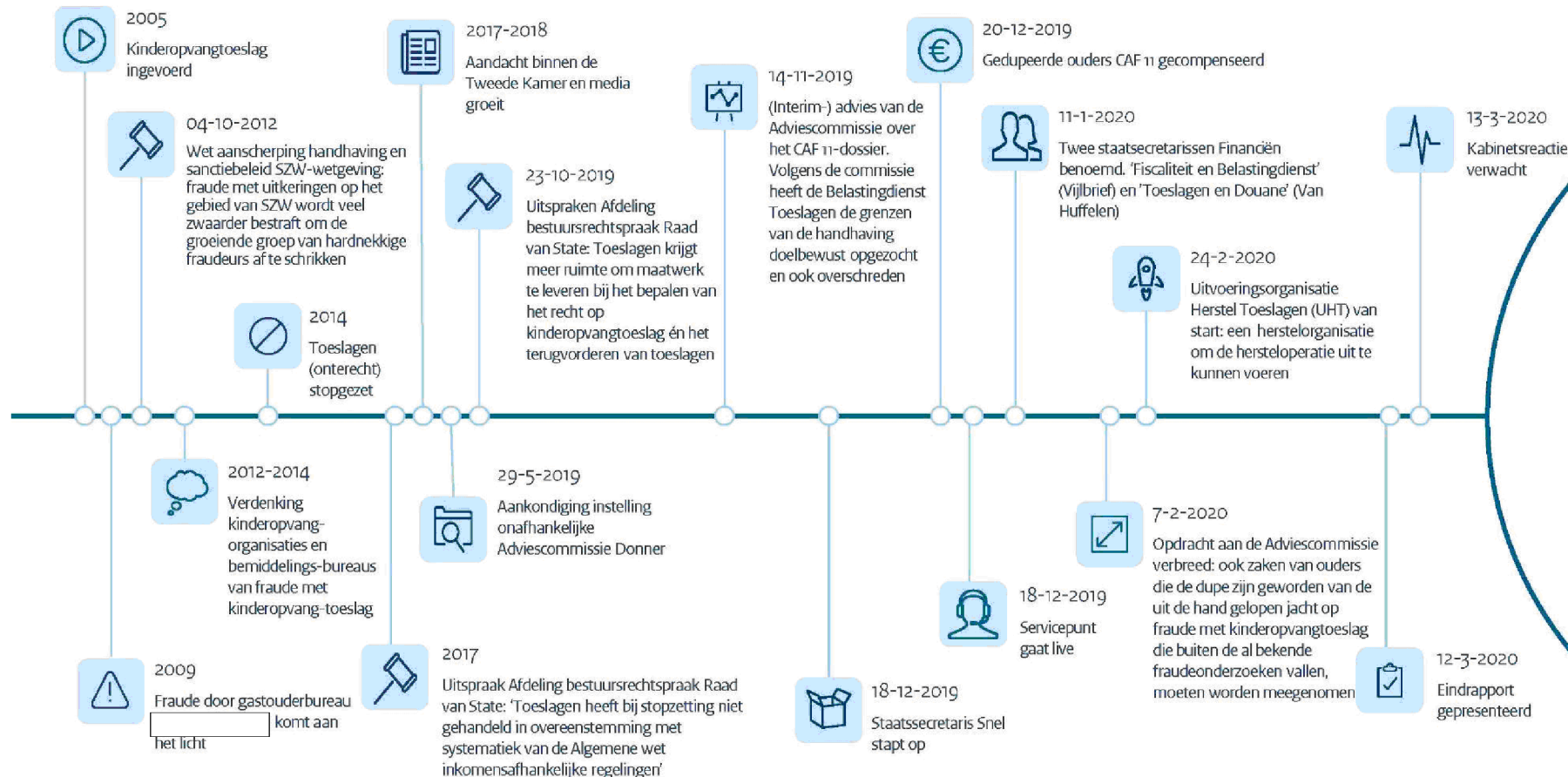
Het waarom, wat & hoe

12 mei 2020

Dit visiestuk bevat het waarom, wat en hoe van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (hierna: UHT)



De aanleiding voor de hersteloperatie Toeslagen: een terugblik



Bij de toeslagen voor de kinderopvang zijn grote problemen ontstaan. Ouders zijn gedupeerd door de gehanteerde fraudeaanpak. Die situatie is ontstaan door een combinatie van:

- een harde regelgeving met een sterk 'alles of niets' karakter,
- een grote maatschappelijke en politieke druk om fraude te bestrijden,
- het niet hanteren van de menselijke maat in de uitvoering en institutionele vooringenomenheid

Daarnaast is een groep ouders gedupeerd door de hardheid van het toeslagenstelsel en de uitvoering daarvan.

Als gevolg van de handelwijze zijn gedupeerden financieel benadeeld, en/of hebben zij onnodig lang in onzekerheid gezeten en/of zijn zij aangetast in hun rechtsgevoel.

UHT zorgt ervoor dat de burger zich gehoord voelt en dat hij weet waar hij aan toe is

Menselijke maat

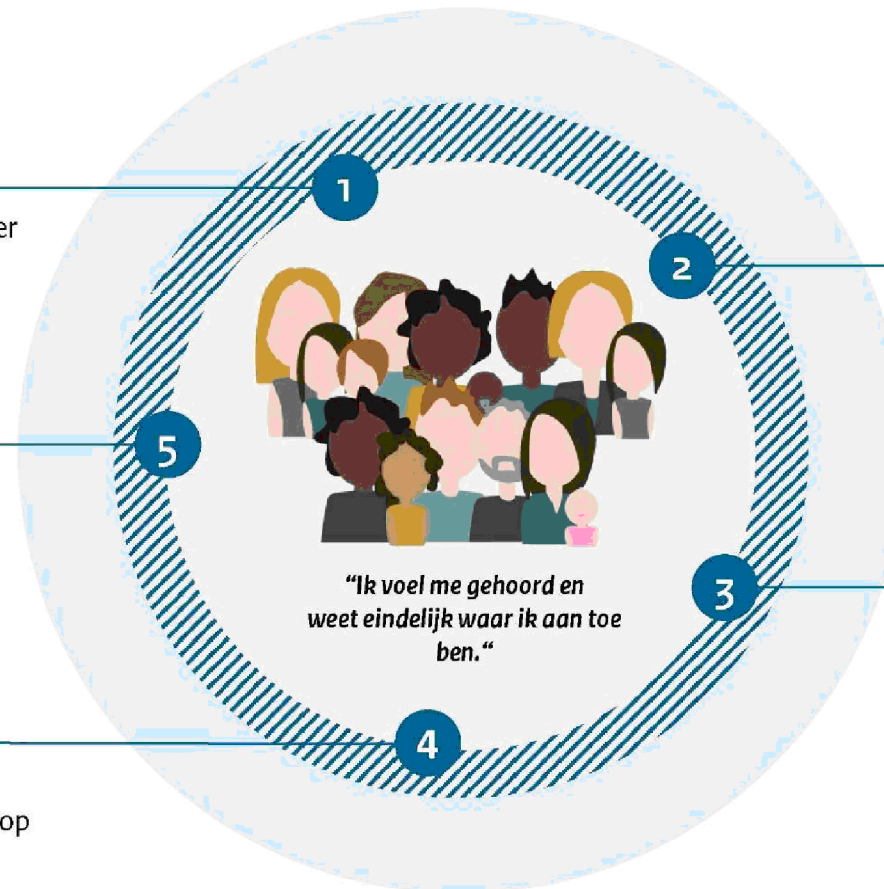
Het bewustzijn dat er een burger zoals jij achter een dossier- en casusnummer zit

Kwaliteit voorop

Kwaliteit en zorgvuldigheid gaan boven snelheid

Rechtmatig

Continu handelen binnen de geldende wet- en regelgeving en beleidskaders, gericht op het doel van herstel



Toegankelijk

De burger weet hoe, waar en wanneer hij effectief met vragen terecht kan en wordt proactief benaderd

Tijdig

Dossiers en casussen worden afgehandeld binnen de gestelde tijdlijnen

UHT richt zich primair op herstel in individuele casussen o.b.v. de beleidsmatige vertaling door de crisisorganisatie

Scope Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Het uitvoeren van de hersteloperatie door *individuele* casusbehandeling:

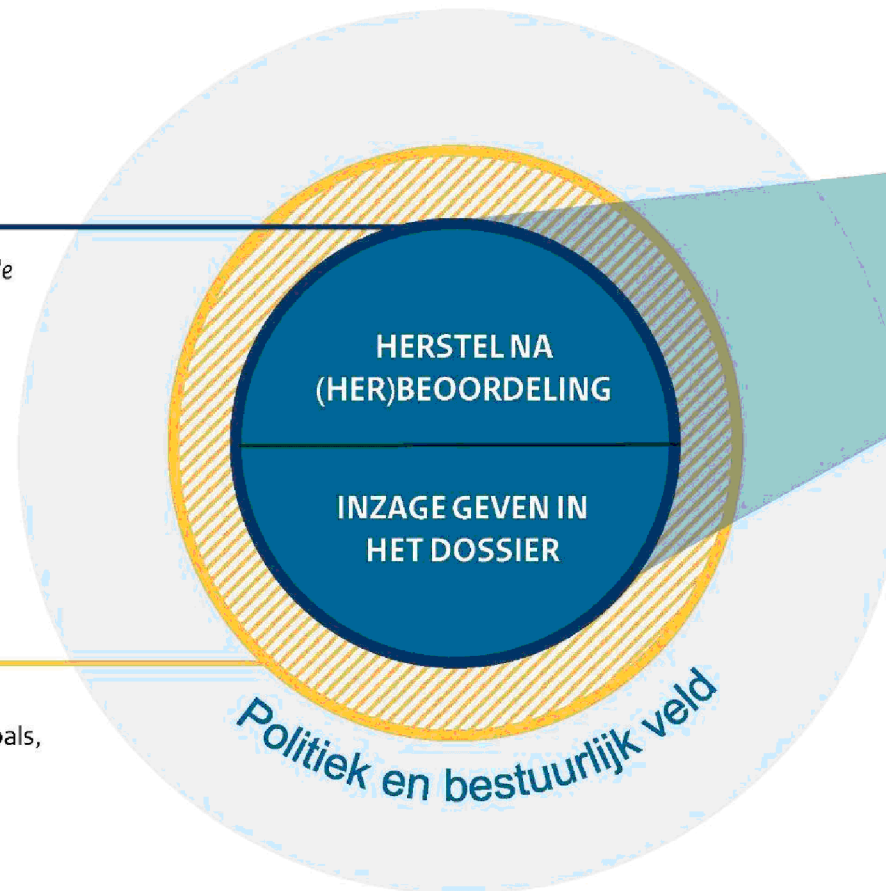
- Herstel na (her)beoordeling
- Inzage geven in het dossier



Crisisorganisatie: Strategisch Crisisteam & Crisisbureau

Beleidsmatige vertaling van wet- en regelgeving, politieke toezeggingen en bestuurlijke besluiten, zoals, maar niet uitputtend:

- Eindrapport van Commissie Donner
- Kabinetsreactie van 13 maart en 50 maart/april

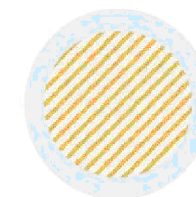


De doelgroepen voor herstel

- CAF-11 vergelijkbaar
- Hardheid van het stelsel
- Opzet/grove schuld

Werkzaamheden buiten de scope van UHT

Andere activiteiten dan die voortvloeien uit de beleidsmatige vertaling door de Crisisorganisatie, zoals, maar niet uitputtend:

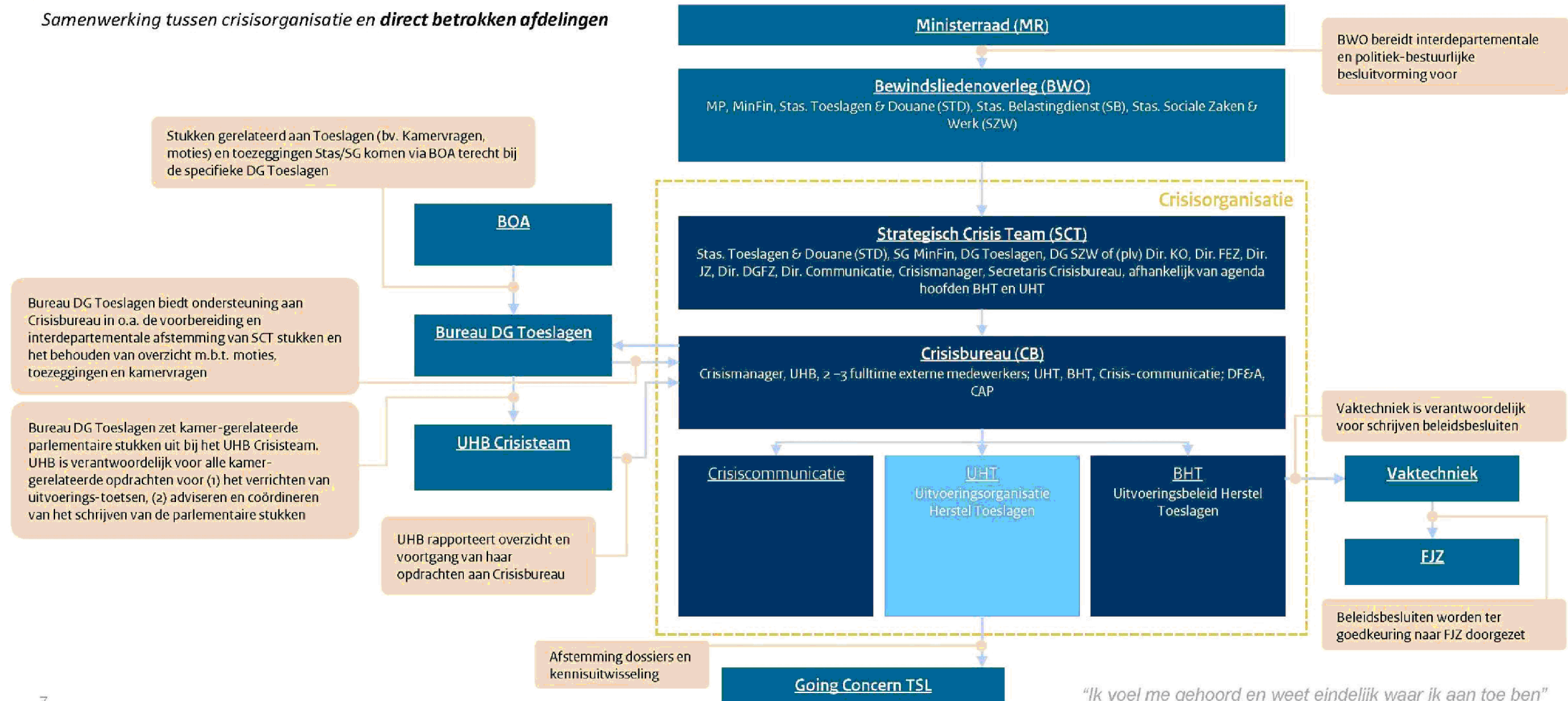


- Organisatie en uitvoering van ouderbijeenkomsten
- Crisiscommunicatie (niet zijnde individuele communicatie)

	Doelgroepen	Regeling
Ouders gedupeerd door vooringenomen handelen	Ouders in CAF-11 Ouders in CAF-zaken vergelijkbaar aan CAF-11	Compensatie voor terugvorderingen, materiële en immateriële schade, invorderings- en proceskosten
Ouders gedupeerd door hardheid van het toeslagenstelsel en de uitvoering daarvan	Voorbeelden van ouders die in aanmerking komen voor een regeling zijn: 1 Ouders waarbij het niet volledig voldoen van de eigen bijdrage heeft geleid tot een nihil-stelling in enig jaar 2 Ouders buiten hun schuld om geconfronteerd met een nihil-stelling, bijv. een malafide kinderopvangorganisatie Aangevuld met andere groepen ouders waarbij kleine tekortkomingen hebben geleid tot een nihil-stelling	Herziening van nog openstaande (voorlopige) toekenningen en definitieve toekenningen van afgelopen 5 jaar Reparatie voor toekenningen langer dan 5 jaar geleden
Burgers met O/GS kwalificatie	Burgers met kwalificatie 'opzet/grove schuld' met een openstaande schuld	Persoonlijke betalingsregeling

UHT is het uitvoeringsonderdeel van de crisisorganisatie, welke de hersteloperatie opzet en uitvoert (1/2)

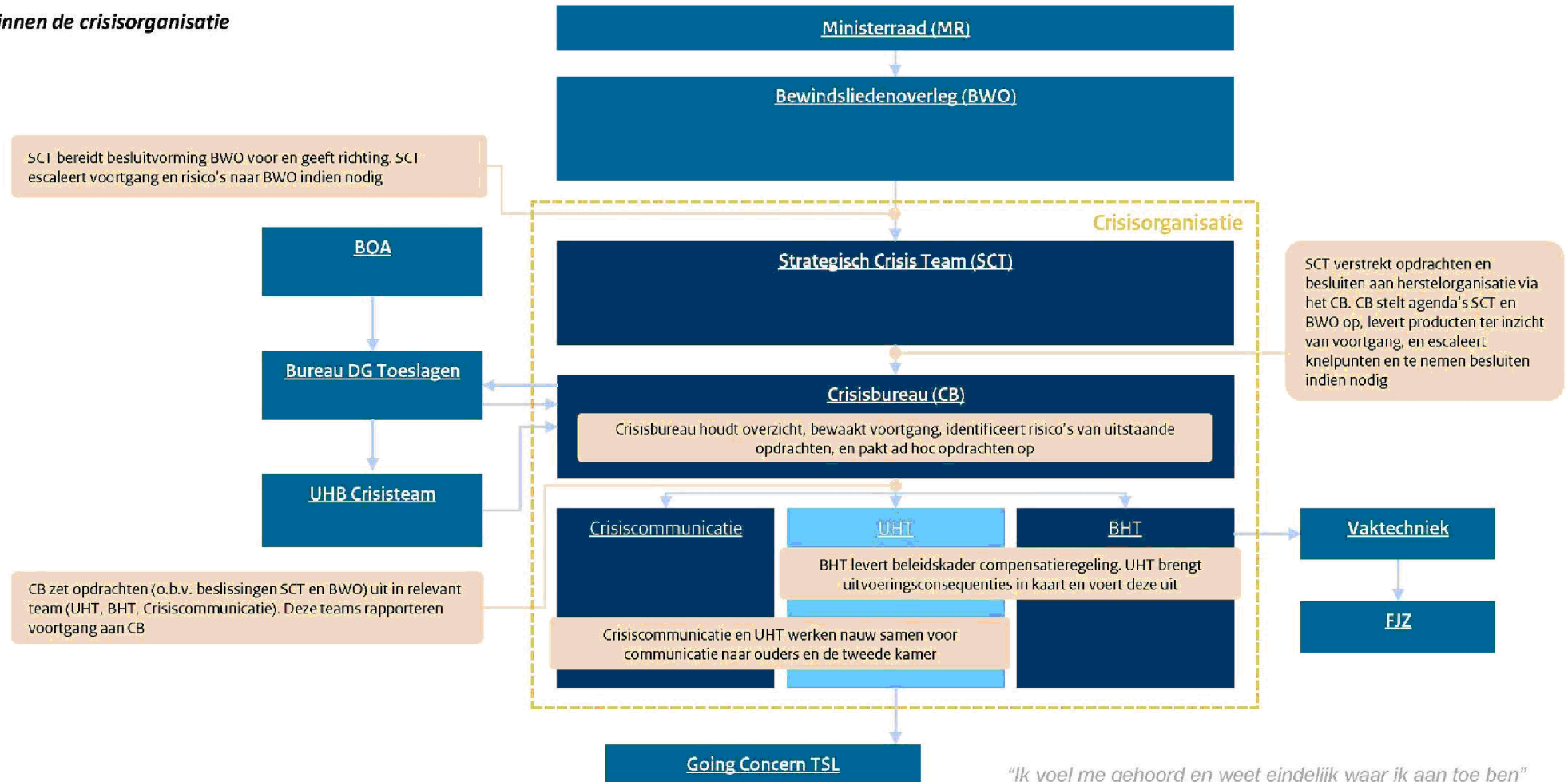
Samenwerking tussen crisisorganisatie en **direct betrokken afdelingen**



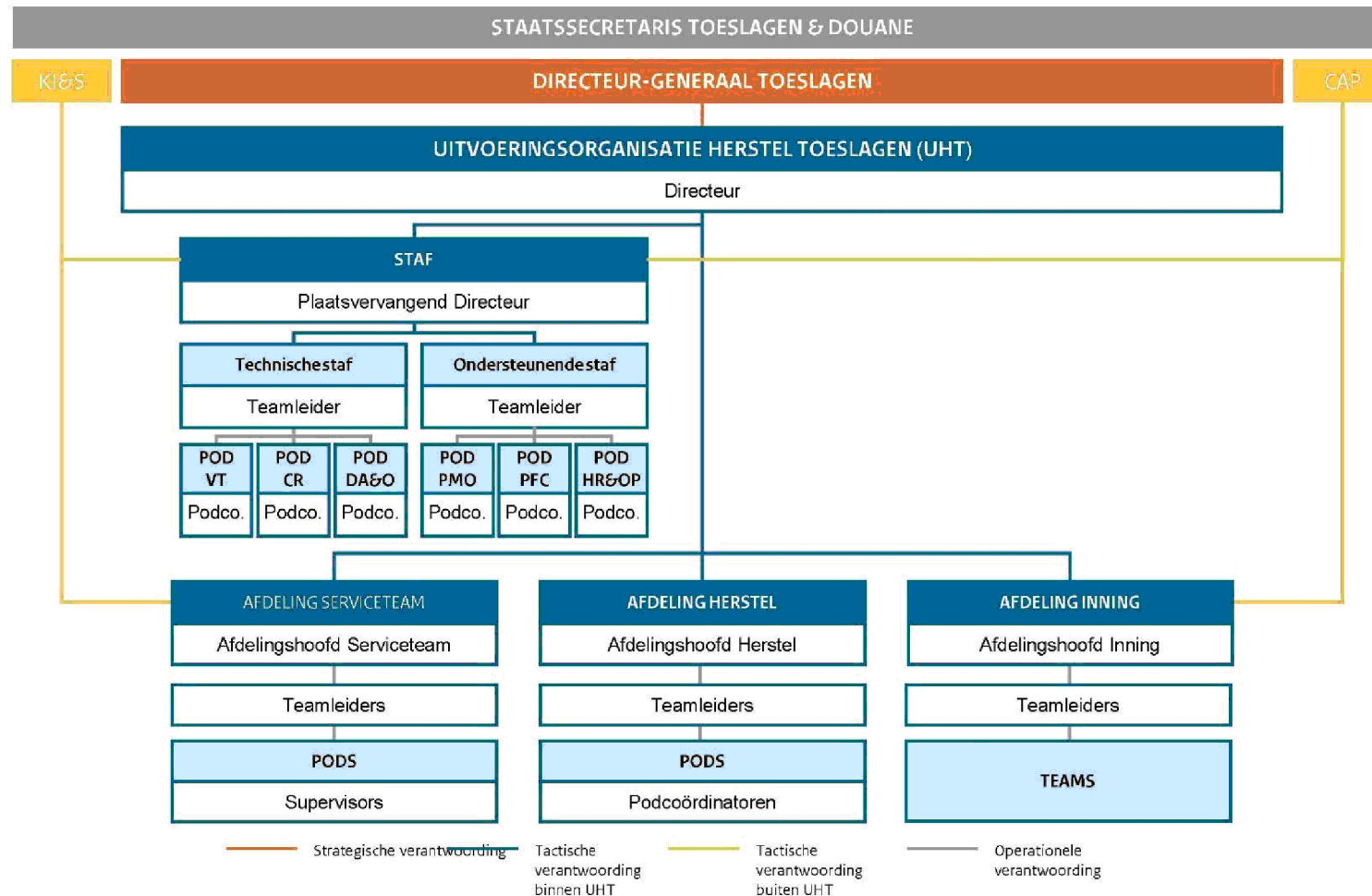
"Ik voel me gehoord en weet eindelijk waar ik aan toe ben"

UHT is het uitvoeringsonderdeel van de crisisorganisatie, welke de hersteloperatie opzet en uitvoert (2/2)

Samenwerking *binnen de crisisorganisatie*



UHT realiseert haar doelstellingen door in het primaire proces intensief samen te werken in een keten met CAP en KI&S



Implicaties

- De DG Toeslagen en Directeur bepalen de strategische richting van UHT gehoord hebbende het MT UHT. De Directeur UHT legt hiertoe op bestuurlijk niveau verantwoording af aan het Strategisch Crisisteam o.b.v. een strategische rapportage
- Het MT van UHT bestaat uit de Directeur, Plv. Directeur en de Afdelingshoofden. Dit MT vormt richt zich op de tactische, doelgerichte aansturing van UHT. Hiertoe leggen de Afdelingshoofden o.b.v. een rapportage tactische verantwoording af aan de Directeur
- Eventuele aanvullende tactische aansturing van de afdelingen Serviceteam en Inning is mogelijk vanuit de staande organisaties, aan wie ook tactische verantwoording wordt afgelegd
- De staf ondersteunt het primaire proces van herstel en richt zich hier met name op de afdeling Herstel. De technische en ondersteunende dienstverlening aan de afdelingen Serviceteam en Inning zal hoofdzakelijk komen vanuit de staande organisaties
- De verantwoordelijkheid voor inrichting van de afdelingen Serviceteam en Inning ligt bij KI&S en CAP en sluit aan op de bestaande structuur

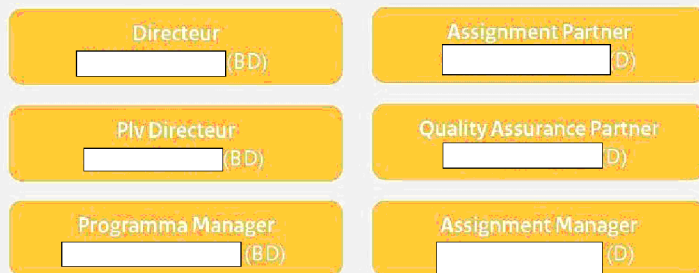
Binnen UHT zorgen tien clusters voor verdere uitwerking van beleid, wetgeving en uitvoeringsprocessen

Cluster	Trekker	Verder betrokken
Inrichting beleid en wetgeving		
1 • CAF-11 en CAF-overig: Uitbreiden beleidsbesluit Compensatieregeling CAF-11	(Vaktechniek)	DGFZ, DJZ, FJZ, SZW, UHB, UHT
2 • Hardheid van het stelsel: Uitbreiden verzamelbesluit Toeslagen	(Vaktechniek)	DGFZ, DJZ, FJZ, SZW, UHB, UHT
3 • Hardheid van het stelsel: Opstellen wetgeving Hardheidsregeling	(DGFZ)	DJZ, FJZ, SZW, UHB, UHT
4 • O/GS: Aanpassing uitvoeringsregeling AWIR en Leidraad Invorderingen	(Vaktechniek) en (DGFZ)	FJZ, SZW, UHB, UHT
Uitwerking van uitvoering		
5 • CAF-11³ en CAF-overig: Uitwerken uitvoeringsprocessen	(UHT) – (D)	Vaktechniek, UHT-staf, UHB
6 • Hardheid van het stelsel: Uitwerken uitvoeringsprocessen	(UHT) – (D)	Vaktechniek, UHT-staf, UHB
7 • O/GS: Eenmalige proces betalingsregeling O/GS-gevallen en intensivering van het boeteproses	(UHT) – (D)	UHT-staf, UHB, FJZ
8 • Commissies: Uitwerking van uitvoeringsprocessen	(UHT) – (D)	UHB, DJZ, FJZ
9 • Customer Journey: Uitwerking van “klantreis”	(UHT) – (D)	Crisiscomms
10 • Ondersteuning vanuit gemeenten/ VNG	(UHT) – (D)	UHB, Crisiscomms

D= Deloitte

UHT wordt ondersteund door Deloitte in het bouwen van de herstelorganisatie en haar -operatie

Managementteam UHT



Werkstromen UHT

Organisatie & PMO

Werkstroomtrekkers: [] (BD), [] (D)

Hoofdtaken:

- Interne beheersing: o.a. scope, risico/issues, planning, overlegstructuren (ook richting CB/SCT) en rapportagecyclus o.b.v. KPI's
- Detailleren en implementeren organisatie inrichting: o.a. ondersteunende en technische staf
- Managen flexpool
- Ondersteuning []
- Ondersteuning afstemming Gemeenten

Proces, Data en Tooling

Werkstroomtrekkers: [] (BD), [] (BD), [] (D)

Hoofdtaken:

- CAF11/Vergelijkbaar: uitwerken en implementeren uitvoeringsprocessen
- Hardheid van het stelsel: uitwerken en implementeren uitvoeringsprocessen
- OG/S: uitwerken en implementeren uitvoeringsprocessen
- Inzage in dossiers: uitwerken en implementeren uitvoeringsprocessen
- IV aanhaking en afstemming

Burgerinteractie

Werkstroomtrekkers: [] (BD), [] (D)

Hoofdtaken:

- Vertalen van toeleidings- en uitvoeringsprocessen naar burgerbeleving en -interactie, inclusief de uitwerking en uitvoering hiervan (o.a. interactiemedia zoals loketten en interactiematerialen)

Opleiding, Persoonlijke ontwikkeling & Teaming

Werkstroomtrekkers: [] (BD), [] (D)

Hoofdtaken:

- Uitwerken en uitvoeren van opleiding, persoonlijke ontwikkeling en teaming initiatieven, incl. mitigerende maatregelen rondom Corona

BD = Belastingdienst D = Deloitte

"Ik voel me gehoord en weet eindelijk waar ik aan toe ben"