



UHT Mail-2-All

Nr. 27 – 9 maart 2021

Index

- Link voor webex MT UHT Update morgen
- 'Bug' in de compensatietool (RTV)
- Beveiligingstip
- Nieuwe kaders voor integrale beoordeling
- Openbaarheid bestuur – deel 1: correcte interne communicatie
- Verslag van Stas-bezoek aan Crisiscommunicatieteam
- Media Overzicht Toeslagen
- Berichten en posts op Facebook
- Berichten Toeslagen.nl/Herstel
- Terugkijken webinar Toeslagen met kennismaking nieuwe



Berichten voor alle collega's

1) Link voor webex MT UHT Update morgen

Bericht van: Interne Communicatie,

De uitnodiging voor de MT UHT Update van woensdag 13.00 is vanmorgen verstuurd, maar door wijzigingen in de algemene instellingen van Webex binnen de Belastingdienst, kan het zijn dat je nu eerst een soort 'registratie' verzoek kreeg. Dat is natuurlijk NIET de bedoeling. Voor de volgende keer is dit al verholpen. Excuses daarvoor.

Mocht je hierdoor toch beetje afgeschrikt zijn, hierbij de gegevens voor de Webex morgen voor de zekerheid:

- Gebeurtenisadres voor deelnemers:
<https://rijksvideo.webex.com/rijksvideo/onstage/g.php?MTID=e6fdcff82de2ff333633c0df4c085f10>
- Gebeurtenisnummer: 181 390 0527
- Gebeurteniswachtwoord:

[Terug](#)

2) 'Bug' in de compensatietool (RTV)

Bericht van: Centrale Regie,

Een aantal PZB's was het reeds opgevallen en had zich reeds bij ons gemeld met hun bevindingen. Er zit een 'bug' in de compensatie tool (RTV).

In sommige berekeningen in de compensatietool wordt bij de verschillende jaren de toeslagrente overeenkomstig artikel 27 Awir verkeerd weergegeven.

Dit houdt kortgezegd in dat de bedragen die in de compensatietool genoemd worden, niet juist zijn. Echter het totaalbedrag dat in de compensatietool vermeld wordt, is wel het juiste bedrag.

Hierdoor komt het voor dat wanneer de verschillende bedragen van de verschillende jaren bij elkaar opgeteld worden, dit niet zal leiden tot het weergegeven totaalbedrag.

Voor nu is er in Excel een rentetool, waarin de verschillende jaren nog nagerekend kunnen worden. Deze zal morgenvroeg op de Kennisbank geplaatst worden, zodat jullie deze kunnen gebruiken indien nodig. De compensatietool zal zo vlug mogelijk worden aangepast om deze 'bug' te verhelpen. Tot die tijd zal de rentetool beschikbaar blijven. Wanneer bovenstaande is opgelost zullen we wederom een bericht plaatsen in de Mail2all.

[Terug](#)

3) Beveiligingstip

Bericht van: PZB

Vorige week kregen we de melding dat bij het ontvangen van externe mail er in het vervolg een zin wordt toegevoegd om je extra alert te maken "EXTERNE E-MAIL: *"Dit bericht is afkomstig van een externe afzender. Wees voorzichtig met het openen van linkjes en bijlagen"*.

Lees hieronder hoe je je mail extra kunt beveiligen en voorkomt dat er bevuiling of besmetting binnenkomt via externe mail door de zogenoemde "tracking pixel".

Bij e-mail tracking wordt aan een getrackte mail een minuscule afbeelding toegevoegd. Denk hierbij aan de grootte van slechts één pixel. Deze pixel is transparant, waardoor die niet zichtbaar is. Wanneer je deze mail opent, wordt de onzichtbare afbeelding automatisch gedownload van een internetserver van de verzender.

Op die server wordt jouw download geregistreerd inclusief een aantal gegevens, zoals bijvoorbeeld het tijdstip van openen, je IP-adres en je locatiegegevens.

Telkens wanneer je de mail opent wordt dit geregistreerd.

Belangrijk om dit fenomeen aan te pakken door in Lotus Notes een aanpassing te doen om ervoor te zorgen dat standaard (externe) plaatjes niet geladen worden.

Je kunt zelf de instelling van Lotus Notes email aanpassen:

=> Ga in Lotus Notes email naar het menu bovenaan de applicatie en klik achtereenvolgens op:

- Bestand, Voorkeuren (nieuw venster opent),
- Klik op het ">" voor E-mail (onder E-mail komen wat sub-menu's te voorschijn),
- Klik op Internet (nieuwe opties verschijnen aan rechterzijde),
- Zet een vinkje in het vakje onder "Beveiliging van afbeeldingen".
- Klik op Ok, totdat je weer terug Lotus Notes bent,
- Sluit Lotus Notes af en start Lotus Notes daarna opnieuw op.

Vanaf nu worden externe plaatjes niet meer vanzelf geladen en moet je daarvoor bewust kiezen.

Als het goed is raakt dit niet de mobiele devices. Standaard staat daar het laden van plaatjes uit. Het advies is wel om zakelijke mail op de laptop af te handelen en niet op de mobiele devices.

Het betreft een beveiliging. Indien wij een externe mail ontvangen waarin zo een afbeelding is toegevoegd, kunnen onze PC's besmet raken.

Het is de bedoeling dat de medewerkers binnen Lotus deze beveiliging aanzetten, zodat onze PC's niet besmet kunnen raken.

[Terug](#)

4) Nieuwe kaders voor integrale beoordeling

Bericht van: Centrale Regie en Vaktechniek,

Vanaf morgen zijn de nieuwe kaders voor integrale beoordeling beschikbaar op de Kennisbank UHT. De nieuwe kaders vervangen het vroegere oplegformulier, informatievergarrings- en beoordelingskader alsmede het formulier dat maandag 22 februari 2021 is verspreid.

Conform jullie wensen bestaan de nieuwe kaders uit een handleiding en een invulformulier voor de PZB en een beoordelingskader voor het beoordelingsteam. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de tot heden gebruikte documenten:

- De PZB's werken vanaf nu met twee documenten: de handleiding en het invulformulier. De handleiding dient daarbij als uitleg van de wettelijke regelingen. Zij bevat per onderdeel een aantal leidende vragen en een toelichting op de vervolgstappen. De handleiding staat naast en dient als naslagwerk voor het invulformulier, waarbij het invulformulier voor wat betreft het gedeelte dat de PZB moet invullen nu bestaat uit iets meer dan 8 pagina's.
- Het beoordelingskader bevat een korte instructie voor de beoordelaar en een schematische weergave van de wet- en regelgeving van de herstelregelingen. Het resultaat van de beoordeling vermeldt de beoordelaar in een apart onderdeel van het invulformulier.

In beginsel hoeft nog maar één invulformulier per dossier ingevuld te worden, en niet meer een formulier per berekeningsjaar.

Bij het samenstellen van de nieuwe kaders hebben we rekening gehouden met de Catshuisregeling KOT, de veranderingen in de onderliggende processen en het versnellingsinitiatief. Daarnaast hebben we geprobeerd zoveel mogelijk input op te halen vanuit de herstel- en beoordelingsteams en daarmee hebben we voor zover mogelijk rekening gehouden.

Veel dank voor de door velen van jullie geleverde input! Als jullie vragen of opmerkingen hebben over de nieuwe kaders, verzoeken wij jullie die aan de orde te stellen via jullie vaste podco (aangaande processen) of jullie vaste vta (aangaande vaktechniek).

Wij hopen dat met de nieuwe kaders en de nieuwe inrichting van de herstel- en beoordelingsteams met vaste podco's, vta's en vaco's en dus korte lijntjes de integrale beoordelingen voortvarend kunnen worden voortgezet dan wel opgepakt.

Locatie documenten Kennisbank UHT

- Handleiding en invulformulier: *Kennis > Kennis per (deel)proces > 05. Vorming hersteldossier door PZB > b. Instructies en modules*
- Beoordelingskader: *Kennis > Kennis per (deel)proces > 06. Beoordeling door beoordelingsteam > b. Instructies en modules*

[Terug](#)

5) Openbaarheid bestuur – deel 1: correcte interne communicatie

Bericht van: Vaktechniek,

Alles wat je opschrijft, kan openbaar worden gemaakt. Het is noodzakelijk dat je je daarvan bewust bent. In deze en aankomende bijdragen reikt Vaktechniek enkele praktische handvatten aan om enerzijds het bewustzijn te vergroten en anderzijds invulling te geven aan correcte communicatie. Deze bijdrage gaat nader in op correcte interne communicatie.

Herstel verlangt voortdurende vastlegging, van e-mailwisselingen met collega's tot gespreksnotities. Daarbij is het raadzaam steeds goed voor ogen te houden dat die interne communicatie op een gegeven moment openbaar zou kunnen worden gemaakt.

In de regel werken UHT-medewerkers integer en gaan zij op uiterst tact- en respectvolle wijze met belanghebbenden om. Desalniettemin is het waardevol om stil te staan bij dit soort kwesties. De aard van het werk respectievelijk de organisatie brengt immers met zich, dat niet elk gesprek of contact met belanghebbenden even plezierig zal verlopen. Bij twijfel: bespreek vragen over dit onderwerp met collega's, je vta, of je teamleider.

Wanneer je twijfelt over hoe je een notitie of e-mailbericht het beste kunt opstellen, kunnen de volgende uitgangspunten uitkomst bieden.

1. Vermijd altijd alle verwijzingen naar afkomst, nationaliteit, etniciteit van belanghebbende. Ontdoe alle uitlatingen zoveel mogelijk van verwijzingen naar mogelijke discriminatiegronden.
2. Kwalificeer niet de persoon van belanghebbende, maar omschrijf het contact zoals het is verlopen. Schrijf dus liever *"het gesprek verliep stroef"*, in plaats van *"deze man is moeilijk"*. Geef liever geen indrukken van het karakter van belanghebbende.
3. Onaangename incidenten geef je kort en zakelijk weer, zonder je persoonlijke indruk ervan daarbij te vermelden. Beschrijf de situatie zoveel als mogelijk in objectieve bewoordingen. Volsta dus liever met *"de verbinding werd abrupt verbroken"* en schrijf niet *"dat was onbeschoft"*.
4. Is het noodzakelijk de situatie aan papier toe te vertrouwen? Is het noodzakelijk om wat je nu wilt opschrijven ook te verwerken in een notitie of e-mailbericht? Voegt het belangrijke informatie toe ten behoeve van een volgende PZB, een beoordelaar, een bezwaarbehandelaar, een verweerder? Zo niet, laat de opmerking waarover je twijfelt dan liever achterwege.
5. Laat bij twijfel zelfs je TVS-notitie door een ander nalezen. Gaat je bericht uit van integriteit van de burger? Hoe klinkt het als je het hardop opleest? Wees daarbij zelfkritisch. En als je werk van een ander tegenleest, wees daarbij ook kritisch. Deze zaken zijn té belangrijk om niet zorgvuldig naar om te gaan.
6. Gulden hoofdregel: zou jij het zelf op prijs stellen als een jou onbekende ambtenaar zich zoals jij nu voorneemt zou uitlaten over jou? Is je bericht - zelfs naar een collega toe en verder niet bedoeld om in een dossier te eindigen - zodanig opgesteld, dat je geen enkel bezwaar zou hebben tegen onverkorte openbaarmaking ervan? Klinkt ergens enige mening of vooringenomenheid over de persoon van de burger in door? Let met name op slordig gebruik van adjectieven / bijwoorden. Hoe laat dit bericht zich buiten verdere context lezen (bijvoorbeeld op het Internet, in een sms-groepje, of in de krant)? Zou je er dan graag achter willen blijven staan?

[Terug](#)

6) Verslag van Stas-bezoek aan Crisiscommunicatieteam

Bericht van: Crisiscommunicatie,

Ervaringen worden gedeeld tussen het team en de staatssecretaris ('stas'). Zo wordt teruggekeken op de ouderwebinars, waarbij met name tijdens de laatste veel heftige reacties en emoties loskwamen. De stas herkent dit ook in de 1-op-1-gesprekken die zij wekelijks voert. Zij merkt daarbij dat ouders ongeduldiger worden, maar er zijn geen snelle kant en klare oplossingen voor handen. Daar zit ook de uitdaging vindt ze. De stas bevestigt daarnaast dat alles wat we doen voor ouders enorm goed wordt gelezen, niet alleen op de website, maar ook op de socials.

Gesproken wordt over de website. De stas vindt dat de kwaliteit duidelijk verbetert en juicht pro-actief commentaar van harte toe. De redactie buigt zich over de doorontwikkeling van de website waarbij de verschillende doelgroepen worden belicht. De stas complimenteert met de gemaakte filmjes en animaties.

Het team loopt regelmatig aan tegen de stroperigheid binnen de organisatie. De ingezette snelheid verliest meestal vaart door de verplichte afstemmingsmomenten. Ook het doorvoeren van nieuwe ideeën wordt in eerste instantie vaak als 'niet passend' gezien. Het communicatieteam fungeert daardoor vaak als 'luis in de pels'. De stas voegt daaraan toe dat er op termijn ook herstelorganisaties moeten komen voor FSV en OGS. Ze grapt dat dit team daar al op voorbereid is door geleerde lessen. Maar het draait voor het team uiteindelijk om hoe onze inspanning de ouders helpt.

Vervolgens wordt gesproken over het moratorium en de informatie naar de ouders. De stas beaamt het lastige verhaal en stelt voor een webinar te organiseren over alleen schulden. Dit kan veel duidelijk maken voor ouders.

Door de invoering van de 30K-regeling merkt de stas dat ook mensen zich melden die geen recht hebben, of ouders die denken dat we alles voor hen oplossen. Dit beeld zie je landelijk ook in coronatijd waarbij gedacht wordt dat "de overheid maar alles moet oplossen". De stas is hierover in gesprek met een aantal partijen waaronder Slachtofferhulp. Ouders moeten na het oplossen van de schulden worden begeleid bij het weer regie krijgen op hun eigen leven.

De stas wordt bevraagd op wat zij in haar werk als het lastigst ervaart. Als eerste noemt ze de schrijnende voorbeelden uit de oudergesprekken. Dat raakt haar, maar geeft haar tegelijk ook inzicht wat nog meer nodig is. Een ander lastig punt vindt ze dat ondanks alle inspanningen die UHT al heeft geleverd er nog steeds Kamerleden zijn die moeilijk blijven doen. Ze heeft echter een rotsvast vertrouwen dat ze het samen met ons en de UHT-teams voor elkaar krijgt.

Gemerkt wordt dat het voor UHT-collega's soms lastig is om te dealen met de 30K-regeling omdat zij in de frontlinie zitten van alle gedupeerde ouders. Vanuit interne communicatie wordt ook geprobeerd meer humor en luchtigheid terug te brengen. De stas is blij dat dit wordt opgepakt. Ze vindt het belangrijk dat medewerkers het kunnen volhouden.

Tot slot wordt gesproken over hoe je kinderen en ouders nog meer kunt raken. Gedacht wordt aan iets te organiseren voor alle kinderen, als een gezamenlijke Efteling-dag. Voor ouders kan iets georganiseerd worden met betrekking tot het geen fraudeur zijn.

De stas bedankt voor de gezellige bijeenkomst en belooft dat ze het team gek zal blijven maken met haar vragen.

[Terug](#)

7) Media Overzicht Toeslagen

Bericht van Interne Communicatie, bron: Media Overzicht Belastingdienst, KI&S Team Webcare Monitoring

8 maart 2021 - Toeslagenaffaire

Op basis van vertrouwelijke documenten zou blijken dat de omstreden werkwijze rondom fraudebestrijding bij toeslagen al vijftien jaar speelt. Dat weerspreekt de eerdere aanname dat de toeslagenaffaire het gevolg was van de 'Bulgarenfraude' in 2013.

Het sentiment in de artikelen, de 354 reacties op NU.nl en de 269 reacties op GeenStijl is zeer negatief. Critiek wordt geuit op de politiek, de Belastingdienst en het toeslagenstelsel.

Het nieuws is onder meer opgepakt door [RTL Nieuws](#), [NU.nl](#), [Eva Jinek](#), [NOS](#), [AD](#), [Joop](#), [NRC](#), [Het Parool](#), [GeenStijl](#) en een tweede artikel op [RTL Nieuws](#). Kamerlid Leijten was te gast bij [Jinek](#) waar ze erg kritisch was over de zwarte lijsten en werkinstructies. Mensen hebben zich nooit kunnen verweren, aldus Leijten.

De Hoge Raad adviseert geen strafrechtelijk onderzoek te doen naar vijf (oud-)bewindslieden vanwege de toeslagenaffaire. Er zouden daarvoor geen aanknopingspunten zijn gevonden na een oriënterend onderzoek.

Het advies volgt op de aangifte van advocaat [] namens 80 gedupeerden. Volgens de [] is de toeslagenaffaire door wettelijke tekortkomingen ontstaan en niet door ambtsdelicten. [] noemt het advies teleurstellend.

Het nieuws is veel gedeeld, onder meer door [Trouw](#), [FD](#), [AD](#), [RTL Nieuws](#) en [NOS](#).

[Trouw](#) plaatst daarnaast een kritisch artikel over het nieuws dat het voor mensen met een lager inkomen nog altijd lastig zou zijn om rechtsbijstand te krijgen bij complexe bezwaarprocedures tegen de overheid. Behalve bij de Belastingdienst zou dit ook onder meer spelen bij instanties als het CBR, DUO en gemeenten. Uit de praktijk blijkt dat de Raad voor Rechtsbijstand veelal oordeelt dat burgers die het niet eens zijn met beslissingen van overheidsinstanties de zaken zelf kunnen afhandelen, maar dit geloof in zelfredzaamheid is vaak te groot. Mensen verdwalen in de bureaucratie.

De Nationale ombudsman geeft volgens [NU.nl](#) aan dat hij jarenlang niet is gehoord over de problemen rondom de toeslagenaffaire. Al in 2017 waarschuwde hij voor grote problemen. Het idee van zelfredzaamheid als maat zou voorbij zijn. Bij 20 procent van de bevolking zou dat helemaal niet werken, en de overheid zou er ook voor die mensen moeten zijn. De ombudsman geeft verder aan nauwgezet te gaan volgen of de komende regering alle beloftes nakomt.

Eerder in de week kwamen er al kritische artikelen over het nieuws dat de afwikkeling van de toeslagenaffaire voor problemen zorgt bij een kleine groep gescheiden ouders. Doordat de Belastingdienst wil dat ex-partners zelf afspreken hoe ze de compensatie van 30.000 euro verdelen, zouden sommige ouders nu met lege handen achterblijven (onder meer [NOS](#)).

Verder was er aandacht voor gratis rechtsbijstand voor gedupeerden (zoals op [NU.nl](#) en [RTL Nieuws](#)) en dat ouders die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag zich komend jaar geen zorgen hoeven te maken over beslagleggingen naar aanleiding van hun schulden. De Eerste Kamer heeft een amendement aangenomen dat regelt dat de invordering van schulden bij gedupeerde ouders tijdelijk wordt gepauzeerd, stelt onder andere NOG.

9 maart 2021 - Schulden

De Landelijke Organisatie van Sociaal Raadslieden (LOSRR) geeft aan dat de dienst onvoldoende rekening houdt met de beslagvrije voet, waardoor mensen regelmatig onder het bestaansminimum uitkomen. De organisatie schreef daarover een brief aan staatssecretaris Van Huffelen.

Ook de ombudsman dringt aan op een oplossing.

De fiscus zou zich daarmee niet aan de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet houden, die sinds 1 januari van kracht is. Het is volgens die wet de bedoeling dat de Belastingdienst de beslagvrije voet op voorhand berekent, voordat er tot terugvorderingen of stopzetting overgegaan wordt. De dienst zou dat momenteel niet uit eigen beweging doen. Het sentiment is erg kritisch over het handelen van de Belastingdienst. In het nieuws spreekt men specifiek over een probleem hiermee bij het terugvorderen van toeslagen.

Er zijn momenteel 516 reacties geplaatst onder het artikel op [NU.nl](#) waarin men vooral kritiek uit op het handelen van de dienst. Velen geven daarbij aan zelf vergelijkbare problemen te hebben gehad bij invorderingen van de fiscus. De overheid zou de minst flexibele schuldeiser zijn, die mensen vaak in de problemen brengt met een 'roofmentaliteit'. Ook zou de overheid niet voor rede vatbaar zijn.

Een enkeling geeft aan te vinden dat deze wet niet goed uitvoerbaar is, omdat men geen beschikking heeft over schulden die mensen bij andere organisaties hebben, maar het sentiment is vooral negatief en kritisch over de Belastingdienst.

Een greep uit de artikelen

[NU.nl](#): Belastingdienst weer onder vuur: mensen met schulden niet goed beschermd

[NOS](#): Schuldenbeleid van Belastingdienst onder vuur

[Linda](#): 'BELASTINGDIENST INT SCHULDEN ZONDER NAAR SITUATIE TE KIJKEN'

[De Telegraaf](#): 'Burgers onder bestaansminimum door Belastingdienst'

[ND](#): 'Belastingdienst int schulden zonder naar situatie te kijken'

[Terug](#)

8) Berichten en posts op Facebook

Bericht van: Interne Communicatie

- 9 maart: [Op de hoogte zijn? Check regelmatig onze website](#)
- 5 maart: [Oproep gemist? Je kunt ons vanaf nu ook terugbellen](#)

[Terug](#)

9) Berichten Toeslagen.nl/Herstel

Bericht van: Interne Communicatie

- 5 maart: [Oproep gemist? Dan kunt u ons nu ook terugbellen](#)

[Terug](#)

10) Terugkijken webinar Toeslagen met kennismaking nieuwe

Bericht van: Interne Communicatie Toeslagen Regulier,

We kijken terug op een geslaagd webinar en weten weer iets meer over

Zie hieronder de terugkijlink:

- link https://channel.royalcast.com/landingpage/belastingdienst/20210308_1/
- wachtwoord:

[Terug](#)

Over deze Mail 2 All:

Wil je iets in deze Mail 2 All meegestuurd hebben? [Lees dan hier hoe je input levert.](#)

Op zoek naar eerder Mail 2 All berichten? [Hier staan ze bij elkaar.](#)

Heb je vragen over Interne Communicatie? [Mail](#)