

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

29 juni 2020



Agenda

1. Ter besluitvorming

- A. Voorstel Lakken verzoek persoonlijke dossier
- B. Voorstel programma webinar 8 juli

Ter besluitvorming
maandag 29 juni

2. Ter bespreking

- A. Voortgang afspraken nav CAF-Anker

3. Ter informatie

- A. Planning crisisorganisatie
- B. Communicatiekalender
- C. Risico-log
- D. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Ter informatie maandag
29 juni



1. Ter besluitvorming

A. Voorstel Lakken

Verzoek persoonlijke dossier

(voorkeur scenario B)





Twee scenario's | De voorkeur voor het lakken gaat uit naar het grijs lakken zonder rand (scenario B)

SCENARIO A

WIT MET ZWARTE BALK LAKKEN

Definitie:

Voor het lakken van AVG gegevens wordt in het huidige, handmatige proces gebruik gemaakt van een wit balkje met een zwarte rand.

In de tooling die gebruikt gaat worden bij het deels automatiseren van het lakproces is dit nog niet geïmplementeerd.

Illustratie:



Voordelen:

- Het is goed leesbaar
- Het is vriendelijk voor de burger
- Het is duidelijk zichtbaar
- Geen introductie van nieuwe kleur

Nadelen:

- Het maken van de zwarte balk is nog niet geïmplementeerd in de tooling die gebruikt gaat worden voor heel deels automatiseren van het AVG lakken. De inschatting is dat het IV-accent 3 weken extra tijd/inzet gaat kosten om deze implementatie door te voeren
- Het is niet mogelijk om een zwart balkje direct in te voegen in de huidige PDF-viewer. Indien toch gewenst, dienen er extra handelingen uitgevoerd te worden aan het lak-proces. Dit zorgt voor structurele vertraging van de doorlooptijd

SCENARIO B

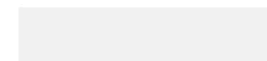
GRIJS LAKKEN ZONDER RAND



Definitie:

lakken van AVG gegevens door een effen kleur balkje, zonder zwarte rand. Het voorstel is om te kiezen voor lichtgrijs. Indien gewenst is het ook mogelijk om een andere kleur te kiezen

Illustratie:



Voordelen:

- Het is goed leesbaar
- Het is vriendelijk voor de burger
- Het is duidelijk zichtbaar
- Eventueel andere kleur (dan de voorgestelde grijs) is mogelijk
- Het kost geen extra inzet voor IV-accent, het is al in de huidige tool geïmplementeerd
- Beveiligingstechnisch is deze methodiek, zo veilig dat de gelakte tekst op geen enkele wijze terug te halen is.

Nadelen:

- Introductie van een nieuwe kleur,





Voorbeeld | Wit met zwarte balk vs grijs lakken

Betr: Fw, bin / KOT aanslagen controleren mbt fraude in MGNP
12-09-2019 10:59

Kinderen: ☐ geb. ☐ geb. ☐ geb.

KOT 2011 tot en met 2015
-Burger heeft wel genoegend op informatievoorzieningen meer de betalingen zijn niet voldoende aangekond.
-Opvang zou in maart 2014 zijn gestopt maar er is nog wel doorbetaald door de burger.
-Betalingen 2011 tot en met 2014 zijn gedaan op het eigen rekeningnummer van de burger, 2015 is verrekend.
-Burger geeft aan herhaaldelijk informatie naar ons te hebben gestuurd, maar deze zijn niet terug te vinden in het systeem.
-Er is veel telefonisch contact geweest en veel verzoeking.
Er is sprake van nalatigheid, er is niet duidelijk aantoonbaar dat burger niet te goeder trouw zou hebben gehandeld.
Advies: toelating tot de MGNP

Met vriendelijke groet,
Beleefdefunctionaris

Beleefdefunctionaris Toeslagen
Gracht van Rappenburg 500 | 3521 AH Utrecht | 7e etage
Postbus 2002 | 3500 GB Utrecht
www.belastingdienst.nl

Toeslagen Fraude, Postbus 11-09-2019 08:23:05

Van: Toeslagen Fraude, Postbus
Aan: oesagen@LD@belastingdienst
Datum: 11-09-2019 08:23
Onderwerp: Fw, bin / KOT aanslagen controleren mbt fraude in MGNP
Verzonden door: H

Verzoeken voor je

Met vriendelijke groet,
Naam:

Betr: Fw, bin / KOT aanslagen controleren mbt fraude in MGNP
12-09-2019 10:59

Kinderen: ☐ geb. ☐ geb. ☐ geb.

KOT 2011 tot en met 2015
-Burger heeft wel genoegend op informatievoorzieningen meer de betalingen zijn niet voldoende aangekond.
-Opvang zou in maart 2014 zijn gestopt maar er is nog wel doorbetaald door de burger.
-Betalingen 2011 tot en met 2014 zijn gedaan op het eigen rekeningnummer van de burger, 2015 is verrekend.
-Burger geeft aan herhaaldelijk informatie naar ons te hebben gestuurd, maar deze zijn niet terug te vinden in het systeem.
-Er is veel telefonisch contact geweest en veel verzoeking.
Er is sprake van nalatigheid, er is niet duidelijk aantoonbaar dat burger niet te goeder trouw zou hebben gehandeld.
Advies: toelating tot de MGNP

Met vriendelijke groet,
Beleefdefunctionaris

Beleefdefunctionaris Toeslagen
Gracht van Rappenburg 500 | 3521 AH Utrecht | 7e etage
Postbus 2002 | 3500 GB Utrecht
www.belastingdienst.nl

Toeslagen Fraude, Postbus 11-09-2019 08:23:05

Van: Toeslagen Fraude, Postbus
Aan: oesagen@LD@belastingdienst
Datum: 11-09-2019 08:23
Onderwerp: Fw, bin / KOT aanslagen controleren mbt fraude in MGNP
Verzonden door: H

Verzoeken voor je

Met vriendelijke groet,
Naam:

1. Ter besluitvorming

B. Voorstel programma webinar 8 juli





Toeslagen
Belastingdienst

Voorstel programma webinar 8 juli
terugkoppeling gesprek Rutte & Hoekstra
21 januari in de “Broodfabriek” in Rijswijk



25 juni 2020



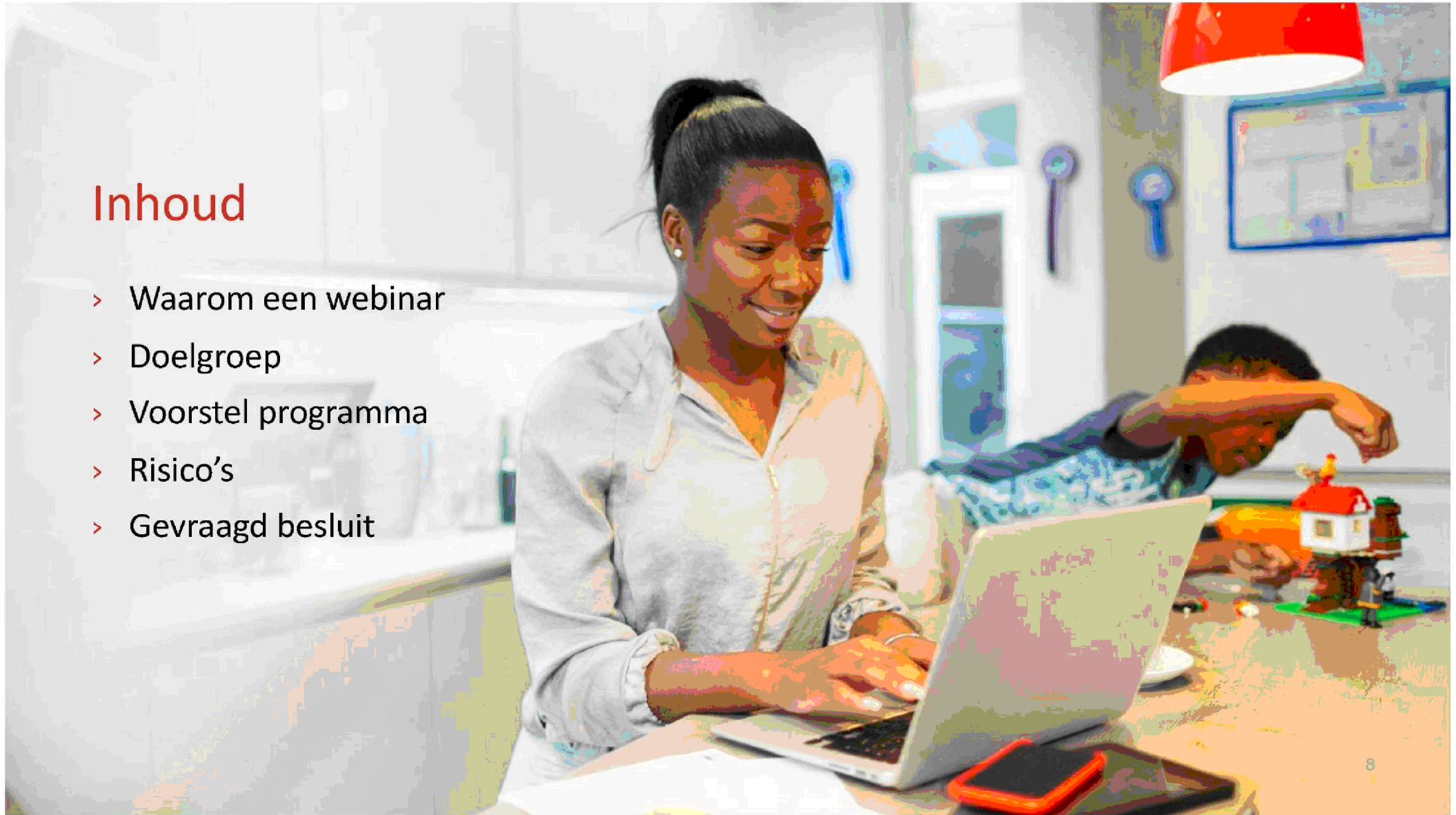
Gevraagd

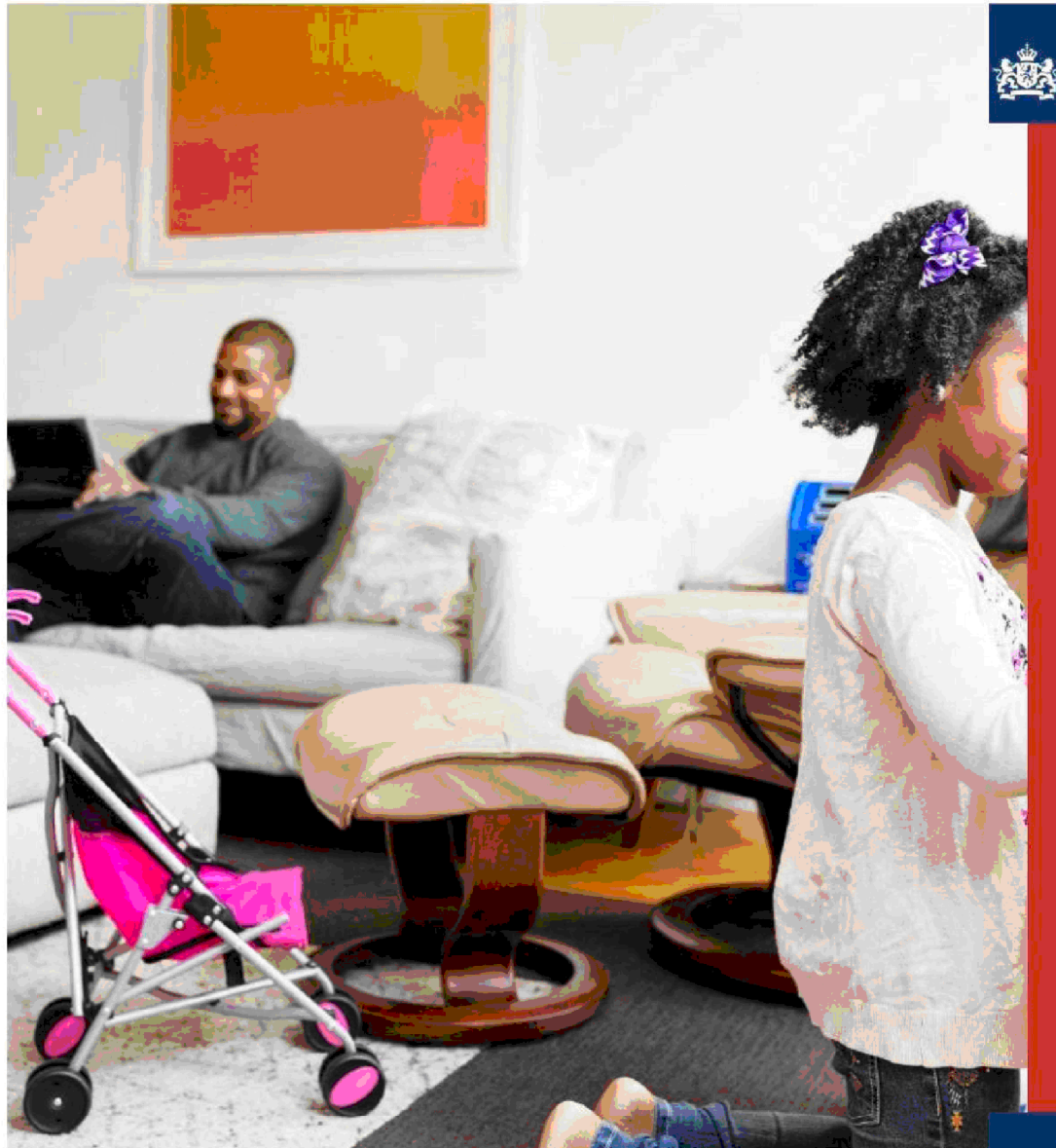
- › Instemmen met programma-opzet
- › Instemmen met uitbreiding doelgroep



Inhoud

- › Waarom een webinar
- › Doelgroep
- › Voorstel programma
- › Risico's
- › Gevraagd besluit





Waarom een webinar

1. Opvolging geven aan belofte: terugkoppeling aan ouders
2. Doelstelling: informeren over voortgang herstelproces
3. Uitleggen keuze volgorde van afhandelen
4. Toetsen waar de behoefte van ouders ligt (anders dan snel afhandelen)

NB: openbaar webinar – iedereen kan zich aanmelden



Doelgroep

- › 178 ouders die in januari in Broodfabriek zijn geweest
- › Optioneel: ouders die een persoonlijk zaakbehandelaar hebben (zie volgende slide)





Voorstel programma (duur 1,5 uur)

- > Uitleggen
 - Mogelijkheden nieuwe wetgeving
 - Nieuwe afhandeling (wasstraat ipv bakjes)
 - Opzetten organisatie
 - Communicatie ouders
- > Beantwoorden algemene bezoekersvragen (niet ingaan op individuele casussen)
- > Aan het woord:
 - Staatsecretaris (reeds in agenda gereserveerd)
 - Host (zelfde als bij webinar info over ouderpanel)
 - (afhankelijk van onderwerp)
 - Persoonlijk zaakbehandelaar



Communicatie/promotie webinar

- > Uitnodiging in brief aan ouders
Broodfabriek
- > Nieuwsbericht toeslagen.nl/herstel



Advies

- > Primaire doelgroep is
 - beperkt van omvang (178)
 - deels al afgehandeld (CAF11 en enkele dossiers)
 - divers in problematiek (dossier, zelfmelder en CAF11).
- > **Nodig ouders die persoonlijk zaakbehandelaar hebben ook uit**



Risico

- ✓ Groot deel van succes van bijeenkomst 20/1 kwam door ruimte voor emotie. Was ook ingegeven door setting (tafels van tien met gespreksleider). Dit is met een webinar niet te realiseren. Mogelijk dat hierdoor niet aan de verwachtingen van de doelgroep wordt voldaan.
- ✓ Optie: duidelijk benoemen bij aanvang en verwijzen naar later te organiseren bijeenkomsten in het land



Gevraagd

- › Instemmen met programma-opzet
- › Instemmen met uitbreiding doelgroep



2. Ter bespreking

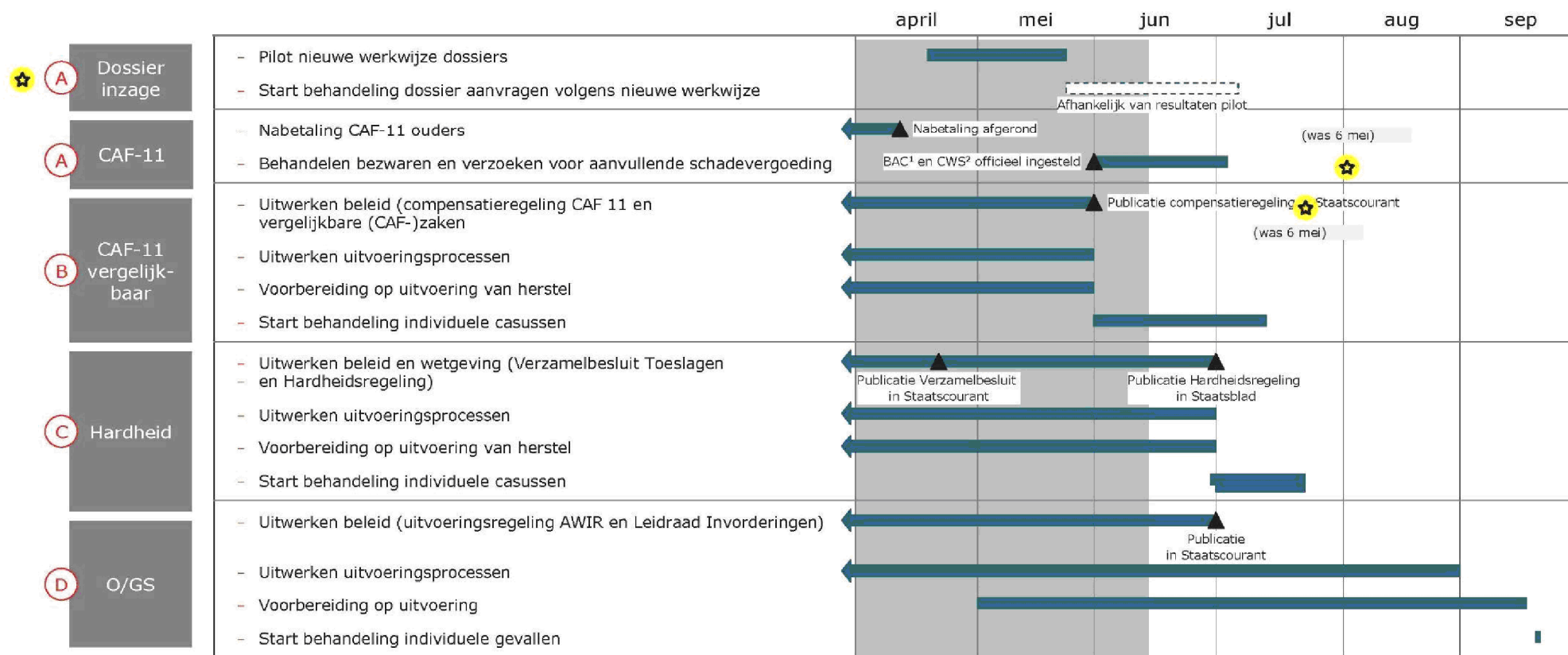
A. Voortgang afspraken nav CAF-Anker



A. Planning crisisorganisatie

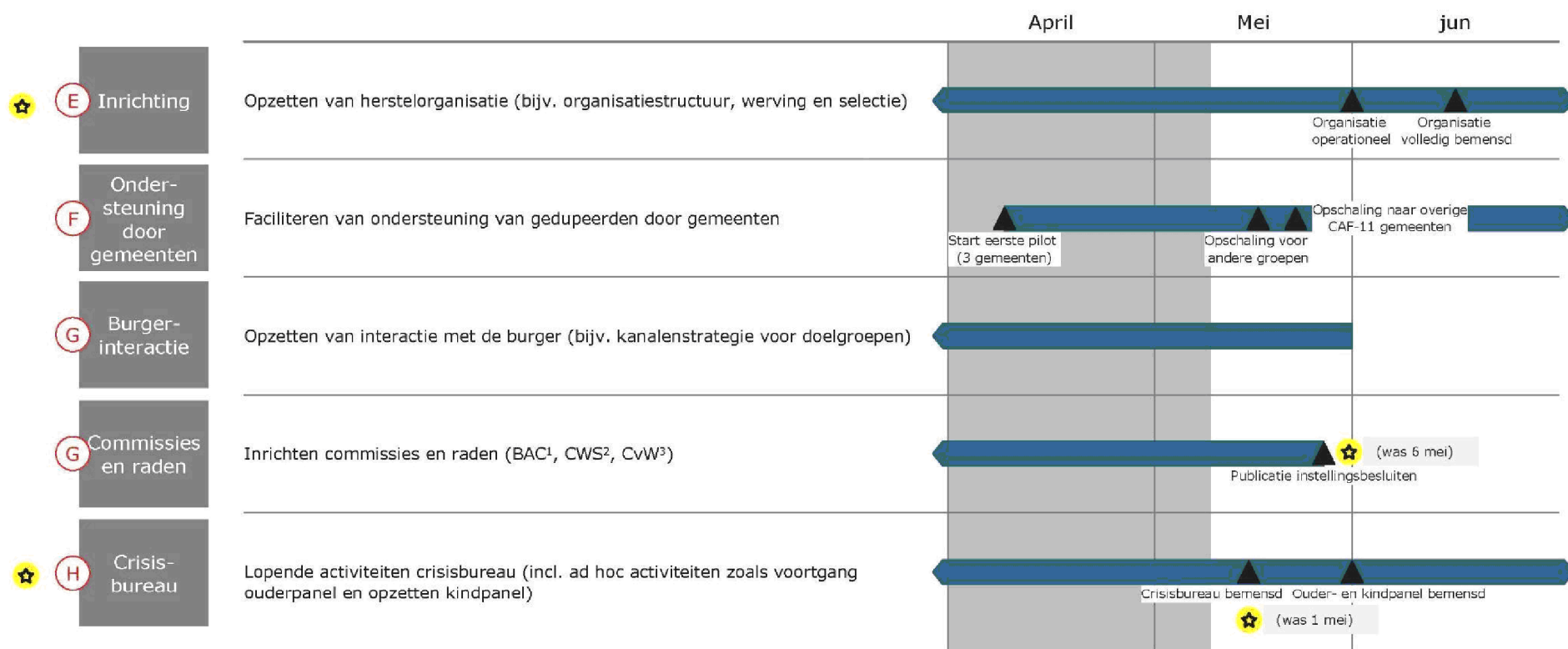


Planning per groep tot de zomer



NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

Planning ontwerpen en inrichten herstelorganisatie



NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade; 3. Commissie van Wijzen

Dossiers en CAF-11 | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Dossier opvragen				
Opstellen procesbeschrijving vernieuwd proces	23 maart	10 mei	✓	Opstellen van procesbeschrijving en uitwerken van IT-processen voor het nieuwe afhandelingsproces
Uitvoeren pilot met vernieuwd proces dossier inzage	20 april	22 mei	✓	UHT is in de week van 20 april begonnen met het bellen van 20 dossier opvragers volgens de vernieuwde aanpak. Resultaten worden teruggekoppeld in het SCT van 28/5
☆ Voorbereiden opschalen vernieuwd proces	4 mei	6 juni	✓	Voorbereidingen zijn gestart, bevindingen pilot worden wekelijks verwerkt
☆ Uitvoeren vernieuwd proces dossier inzage	1 juni	31 dec	●	Afhankelijk van de resultaten van de pilot wordt het vernieuwde proces opgeschaald. Einddatum is afhankelijk van de nieuwe doorlooptijd → tussenrapportage volgt begin juli
CAF-11				
Afhandelen casussen	n.v.t.	9 april	✓	Definitieve beschikkingen verzonden, nabetaling afgerond
Behandelen bezwaren door BAC ²	1 juni	n.t.b. ¹	●	Afhankelijkheid: De BAC en CWS kunnen formeel uitspraken doen als 1) de instellingsbesluiten gepubliceerd zijn, 2) de commissies bemend zijn en 3) (alleen voor CWS) het beleidsbesluit CAF-11 gepubliceerd is (na 1 juni)
Behandelen verzoeken door CWS ³	1 juni	n.t.b. ¹	●	
Uitsturen beslissing BAC en CWS	1 juni	n.t.b. ¹	●	Het streven is om na de zomer de eerste burgers geïnformeerd te hebben van het besluit op hun bezwaren cq verzoeken
● Nog niet gestart ● Urgente actie nodig ● Vergt monitoring ● Op schema ✓ Afgerond				

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 3. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

CAF-11 vergelijkbaar | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

● Nog niet gestart
● Urgente actie nodig
● Vergt monitoring
● Op schema
✓ Afgerond

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Uitbreiden beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 (cluster 1)	23 maart	1 juni	●	Het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken is op 26 mei gepubliceerd in de Staatscourant. Het besluit dient nog verder te worden uitgebreid.
Uitwerken uitvoeringsprocessen CAF-11 vergelijkbaar (cluster 4)	23 feb	15 juni	●	Uitwerken van de procesbeschrijving en processen zoals bezwaar, verzoeken om aanvullende schadevergoeding, communicatie en inning of uitbetaling Processen zijn uitgewerkt in v0.9. Nav Kamerdebat verplaatst naar 15/6
Populatie bepalen CAF-11 vergelijkbaar	1 april	15 mei	✓	Bepalen welke dossiers wel en niet vergelijkbaar zijn aan CAF-11 (incl. check van Commissie van Wijzen) Populatie is bekend. KLAAR
Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	1 april	30 juni ²	●	Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn.
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	15 mei	Eind mei	✓	Aanschrijven ouders waarvan het dossier wel en niet vergelijkbaar bevonden is aan CAF-11. Eerste brieven worden eind mei verstuurd. Afhankelijkheid: Populatie CAF-11 vergelijkbaar moet bepaald zijn en compensatieregeling moet gepubliceerd zijn (n.t.b. of dit nodig is voor alle brieven) Brieven zijn verstuurd. N.a.v. het kamerdebat van 27 mei is de brief naar de populatie CAF11-niet vergelijkbaar mogelijk niet correct meer. Impact wordt nog bepaald.
Behandeling individuele casussen	8 juni	n.t.b. ¹	●	De proefmaand is deze week gestart en loopt door tot begin juli, voorstel: Proefmaand loopt nu, waarin individuele casussen worden opgepakt en contact wordt gelegd met burgers door de Persoonlijk Zaak Behandelaar. Er worden nog geen beslissingen gecommuniceerd. Afhankelijkheid: Processen moeten ingericht zijn, incl. IV aanpassingen
Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b. ¹	●	Eerste uitbetalingen staan gepland om begin augustus plaats te vinden In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald (zowel CAF als Hardheid). Vanaf augustus kan in groeiende aantallen uitbetaald worden.

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. Processen zijn al werkbaar ingericht op 1 juni

Hardheid | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

● Nog niet gestart
● Urgente actie nodig
● Vergt monitoring
● Op schema
✓ Afgerond

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Uitbreiden verzamelbesluit Toeslagen (cluster 2A)	23 maart	22 april	●	Het Verzamelbesluit Toeslagen is op 22 april in de Staatscourant geplaatst. Het besluit dient nog verder te worden uitgebreid.
Opstellen Hardheidsregeling (cluster 2B)	23 maart	1 juli	●	Loopt goed, maar veel discussie over hardheidsclausule. Gaat begin mei naar Raad Werk, Inkomen, Zorg en Onderwijs (RWIZO).
Uitwerken uitvoeringsprocessen hardheid van het stelsel (cluster 5)	23 maart	1 juni	●	Opstellen procesbeschrijving, vertalen van beleidskaders naar uitvoering, uitwerken van processen zoals bezwaar, communicatie en inning of uitbetaling en definiëren afhankelijkheden tussen T1 en T2. Processen zijn uitgewerkt in v0.9.
Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	13 april	1 juli	●	Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn.
Behandeling meest urgente gevallen	1 juni	n.t.b. ¹	●	Prioriteringscriteria van urgente gevallen zijn besproken in het SCT van 23/4. Deze worden in de eerste week van mei voorgelegd aan de Bestuurlijke Adviesraad. Start behandeling begint in de proefmaand. Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eerder beginnen). Kamerdebat van 27 mei heeft mogelijk impact op de definitie van urgente gevallen. Prioriteringskader nog niet officieel goedgekeurd.
Behandeling overige gevallen	1 juli	n.t.b. ¹	●	Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eventueel eerder beginnen).
Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b. ¹	●	In incidentele gevallen (bijv. bij urgente gevallen) kunnen we maatwerk leveren en waar nodig buiten de gebruikelijke routes om uitbetalen of een voorschot geven. In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald (zowel CAF als Hardheid). Vanaf augustus kan in groeiende aantallen uitbetaald worden.

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

O/GS | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Aanpassing uitvoeringsregeling AWIR en Leidraad Invorderingen (cluster 3)	23 maart	1 juli		Publicatie moet wachten tot vast wijzigingsmoment voor aanpassing van de uitvoeringsregeling AWIR; geen impact op herstel O/GS populatie
Uitwerken persoonlijke betalingsregeling proces	30 maart	15 juli		Procesbeschrijving aanbieden van persoonlijke betalingsregelingen' is reeds afgerond. Burgerinteracties (brieven, belscript, animatiefimlpje etc.) in het kader van dit proces moeten nog aangepast worden. Voorlopig geen contact met de burger in afwachting van uitkomsten van een onderzoek naar oorsprong OGS.
Uitwerken boeteproces	15 mei	1 juli		Vanuit de OGS wijzigingen van de UR Awir en de Leidraad invordering blijkt dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om een aantal wijzigingen door te voeren per 1 juli a.s. Het OGS cluster wil graag uitzoeken of het mogelijk is om dit handmatig uit te voeren.
Identificeren en classificeren populatie	30 maart	1 mei		
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	25 mei	20 september		Voorbereiding voor contacteren van de burgers zijn begonnen. Het aanschrijven van burgers staat 'on hold' i.v.m uitgebreide onderzoek naar OGS populatie. <i>Afhankelijkheid:</i> Er komt naast het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling proces ook nog een proces voor een compensatieregeling m.b.t. onterechte OGS gevallen. Dit proces moet nog ingericht en goedgekeurd worden.
Uitwerken proces compensatieregeling voor onterechte OGS gevallen	15 juni	30 augustus		In het kader van dit proces moet een standpunt uitgewerkt worden m.b.t. hoe omgaan met oude OGS gevallen (burgers die reeds hun schuld hebben afbetaald).
Afhandelen persoonlijke betalingsregelingen	20 september	n.t.b. ²		

1. Afhankelijk van extra onderzoek naar de OGS populatie
2. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

 Nog niet gestart
  Urgente actie nodig
  Vergt monitoring
  Op schema
  Afgerond

Herstelorganisatie | Planning

Werkstroom	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Inrichten organisatie (O&PMO)	18 maart	18 mei		Organogram en overlegstructuur reeds uitgewerkt. Rolbeschrijving en afspraken met lijnorganisatie worden in mei gefinaliseerd,
Opstellen interne sturingsmechanismen (bijv. planning, risico's, dashboards)	1 maart	1 sept		Integrale planning is reeds opgezet (deze wordt maandelijks gedeeld met het SCT)
☆ Werving en selectie van persoonlijk behandelaar	1 jan	1 sept		56% van de FTE behoefte is reeds geworven. De planning is om half juli alle benodigde FTEs geworven te hebben
Inrichten opleiding, Persoonlijke ontwikkeling en Teaming	19 maart	1 sept		Behoeft analyse, opleidingsplan, introductietraining gereed, curriculum en verdiepingsopleidingen in voorbereiding
Opleiden van persoonlijk behandelaar	13 april	13 sep		Basistraining is reeds uitgerold. 8 opleidingsgroepen zijn gestart met 10-15 nieuwe medewerkers per groep. Start uitrol verdiepingstraining en overage initiatieven vanaf 4 mei
Proces, Data en tooling	23 maart	1 sept		Er is actie ondernomen om de benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig beschikbaar is. Deels wordt de IV-ondersteuning later opgeleverd

 Nog niet gestart
  Urgente actie nodig
  Vergt monitoring
  Op schema
  Afgerond

Ondersteuning van gemeenten | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Opzetten werkwijze CAF-11	23 maart	9 april	✓	
Uitvoeren CAF-11 pilot	9 april	22 mei	✓	Pilot afgerond en geevalueerd, actie brieven uitsturen staat nog open (brieven liggen nog ter goedkeuring). Verwacht 19 juni af te ronden
☆ Opschalen CAF-11 pilot naar overige betrokken gemeenten	29 juni	31 aug (schatting)	●	VNG geeft aan hiervoor akkoord te willen hebben van het bestuurlijk overleg van 6 juli. Uitrol zal stapsgewijs starten aan de hand van beschikbare contactpersonen vanuit de gemeenten. Met de 13 gemeenten uit het Bestuurlijk Overleg kan al vanaf 29 juni worden gestart, de rest volgt na 6 juli
Opstellen werkwijze CAF-overig, O/GS en Hardheid	14 april	6 juli	●	Samen met de VNG wordt gewerkt aan een plan van aanpak, dit wordt aangeboden op het bestuurlijk overleg van 6 juli.
Uitrol voor CAF overig, O/GS en Hardheid	6 juli	31 dec (schatting)	●	Uitrol gebaseerd op goedgekeurde plan van aanpak van het bestuurlijk overleg van 6 juli

● Nog niet gestart
 ● Urgente actie nodig
 ● Vergt monitoring
 ● Op schema
 ✓ Afgerond

Burgerinteractie en commissies | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Burgerinteractie				
Uitwerken persona's en service blueprint (burger- en medewerker-reis)	21 maart	1 juni	✓	Burgerreis voor CAF-11, CAF-11 vergelijkbaar, CAF-overig, Hardheid en Zelfmelders reeds voltooid. KLAAR
Ontwerpen interactie concepten	10 april	1 juni	✓	KLAAR; interactiecatalogus, eerst langs ouderpanel, daarna SCT
Ontwerp loket	23 maart	1 juni	🟡	Wordt verder uitgewerkt n.a.v. input vanuit het SCT om vervolgens voor te leggen aan het ouderpanel. Bij de tweede ouderpanel wordt het besproken
Installeren commissies				
Opstellen instellingsbesluiten BAC ¹ , CWS ² , CvW ³	23 maart	27 mei	🟡	Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF-11). Het cluster streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten ter akkoord voor te leggen aan het SCT waarna ze naar de MR van 20 mei kunnen. Nieuwe streefdatum voor publicatie is 27 mei (was: 6 mei). Afhankelijkheid: Enkele termen in de instellingsbesluiten zijn afhankelijk van de Speedwet. Mits de wet geen vertraging oploopt in de RvS kan deze met het volledige instellingsbesluit naar de Kamer op 26 mei. Vervolgens kan het besluit gepubliceerd worden op 27 mei
Bemensing BAC ¹ , CWS ² , CvW ³	6 april	14 mei	🟡	Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF-11). Leden goedgekeurd door SCT op 23/4. Beoogde leden worden nu gevraagd.

1. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade ;
3. Commissie van Wijzen

🟡 Nog niet gestart
 🔴 Urgente actie nodig
 🟡 Vergt monitoring
 🟢 Op schema
 ✓ Afgerond

Crisisbureau | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Doorlopende activiteiten				
Ondersteunen van SCT overleggen	Doorlopend			Samenstellen van SCT materiaal, beheren van agenda, opstellen actie- en besluitenlijst en terugkoppeling van SCT overleggen naar crisisorganisatie
Coördinatie van de crisisorganisatie	Doorlopend		🟢	Ophalen van sturingsinformatie en bewaken van afhankelijkheden
Ondersteuning Bestuurlijke Adviesraad	Doorlopend		🟡	Aanleveren inhoudelijke stukken en aangeven als er iets naar de Bestuurlijke Adviesraad toe moet. BOA onderhoudt het contact met de Bestuurlijke Adviesraad
☆ Voortgang ouderpanel	Doorlopend		🟢	3 ^e ouderpanel is geweest op 24 juni 2020, met de Stas als gast. De volgende bijeenkomst is gepland op 8 juli 2020. gespreksleider Kindpanel is dan te gast.
Ad hoc activiteiten				
Bemensen crisisbureau	1 maart	14 mei	🟡	Crisisbureau bemenst:
Inrichten ouderpanel	1 maart	1 juni	✅	Ouderpanel is sinds 27 mei 2020 al drie keer bijeen geweest.
Inrichten kindpanel	1 maart	1 juni	🟢	Voorzitter voor de zomervakantie eerste kindpanel.
Sessies crisisbureau KOT	juni		🟢	Op verzoek van het SCT worden er verdiepingssessies georganiseerd tbv de diverse clusters. Eerste heisessie is gepland op vrijdag 26 juni 2020.

🟡 Nog niet gestart
🟠 Urgente actie nodig
🟡 Vergt monitoring
🟢 Op schema
✅ Afgerond

B. Communicatiekalender

Planning communicatie naar ouders

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

	22-26 juni	29 juni-3 juli	6-10 juli
 Ouders	Dossier opvragers		
	CAF-11	- juli: betaling aan 100 eerste ouders inzake CAF zaken	
	Vergelijkbaar CAF-11	● 30 juni: animatie in nieuwe projectsite	
	Hardheid	● 30 juni: animatie in nieuwe projectsite	- 7 juli: video uitleg hardheidsregeling - Na 8 juli: brief zelfmelders hardheid
	OGS		● Burger ontvangt persoonlijke betalingsregeling (juli: loopt enkele weken door)
	Alle groepen	- 24 juni: Ouder panel ● 29 juni: brief + uitnodiging webinar ouders Broodfabriek en terugblik/tijdslijn nieuwe website ● 30 juni: communicatie rondom nieuwe projectsite (o.a. video STAS, stakeholders, SZW) - 30 juni: Nieuwe projectsite toeslagen.nl/herstel - 1 juli: 1:1 gesprekken STAS in Zwolle	- 8 juli: webinar voor ouders Broodfabriek + ouders met persoonlijk zaakbehandelaar - 9 juli: nieuwsbericht kick-off kindpanel - 14 juli: video testimonial met ouder

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

Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

	22-26 juni	29 juni-3 juli	6-10 juli
  Politiek en media	23 juni: technische briefing EK inzake hardheidsregeling 24 juni: Ouder panel met stassen Van Huffelen en Van Ark (SZW) - Kamerbrief met plan van aanpak ontvlechting BD naar TK	29 juni: voortgangsrapportage hersteloperatie naar TK (en terugblik jan-juni voor ouders) 30 juni: behandeling hardheidsregeling EK (mogelijk stemmingen 30/6 of 7/7)	8 juli: webinar voor ouders Broodfabriek 9 juli: webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen
 Stakeholders			- juli: webinar gemeenten (datum volgt) 9 juli: webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen
 Intern		Visual tijdslijn januari - juni (brief en nieuwe website)	15 juli: nieuwsbrief Crisisbureau

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

Planning lange termijn communicatie naar ouders

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

Datum nader te bepalen tot en met augustus



Dossier opvragers	- Onderzoek naar zoekgeraakte dossiers (na de zomer)
CAF-11	- CAF-11-vergelijkbaar: voorlopige uitkomst compensatie
Vergelijkbaar CAF-11	- Communicatie schrijvende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep - Sessie van de stas met gedupeerde ouders in () - Ouderbrieven
Hardheid	- Hardheidsregeling van kracht (datum ntb, was 1 juli) - Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar - Bestaande zelfmelders: verzoek om aanleveren additionele informatie (indien nodig) - Animatie proces hardheid – proceskaart/stappenplan (juni) - Uitkomst herstel (zelfmelders) - Uitkomst herstel (overgehevelde ouders)
OGS	- Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (juni) - Ouderbrieven (juni) - Communicatie O/GS via lopende communicatie naar deze doelgroep (juni)
Alle groepen	- Structureel inrichten proces/communicatie schrijvende gevallen (juni) - Video training persoonlijk zaakbehandelaar (juli) - Video vz. Commissies (juli/augustus) 1:1 oudergesprekken stas - Video pilot beeldbellen persoonlijk zaakbehandelaars - Video kindpanel

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

Planning lange termijn communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

Datum nader te bepalen tot en met augustus



Politiek en media

- Rapport Autoriteit Persoonsgegevens over etnisch profileren en kabinetsreactie
- Kabinetsinzet aanpassing Toeslagenstelsel
- Onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirect naar vermiste stukken (aug?)
- Traject OM onderzoek ambtsmisdriven



Stakeholders

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



Intern

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

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

C. Risico-log

☆ Nieuw risico ten opzichte van vorige week

☆ Aangepast ten opzichte van vorige week



Risico's met actieplan (I/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status
#1 Instelling van ouderpanel eind mei vertraagt mogelijk de uitvoering	- Voor een aantal onderwerpen is geopperd om deze eerst langs het ouderpanel te halen, alvorens actie te ondernemen (bijv. burgerreis OGS) - Het ouderpanel wordt nu vormgegeven en zal op zijn vroegst eind mei voor het eerst stukken inhoudelijk kunnen behandeling	Het crisisbureau maakt een overzicht met onderwerpen die besproken moeten worden in het ouderpanel en kijkt naar risico's voor de tijdslijnen van de uitvoering, ter agendering in het SCT van 20 mei	
#2 Nog geen overboekingen na 2021 , door ontbreken van PvA	- Overboeking van middelen voor 2022 en 2023 zijn tevens afhankelijk van een nog op te stellen PvA, dat ook naar de Kamer zal worden verzonden, en afspraken met ketenpartners over benutting van de voor hen vrijgemaakte financiële middelen - Hierdoor zal het aangaan van meerjarige verplichtingen mogelijk een probleem worden	Control Herstel en C&F maken afspraken met de ketenpartners over hoe de middelen worden ingezet, welke resultaten ermee geacht behaald te worden en hoe Toeslagen over de realisatie hiervan wordt geïnformeerd	
#3 Mogelijk vertraging in de vrijgave van financiële middelen , door ontbreken van een P*Q-onderbouwing	- Er is nog geen goede onderbouwing van de raming voor Toeslagen 2 (Herstel), zowel ten aanzien van de apparaatsuitgaven als ten aanzien van de programma-uitgaven. - Vrijgave van de middelen door FEZ voor 2020 en 2021 is afhankelijk gesteld van een P*Q-onderbouwing - Er is al wel €25M vrijgegeven om activiteiten in 2020 te financieren	Control Herstel, in samenwerking met C&F, komt z.s.m. met een onderbouwde raming van zowel apparaats- als programma uitgaven. De inschatting is dat er eind mei een afgestemde raming ligt	
#4 Tijdslijnen voor bemensen commissies erg kort , waardoor kleine uitloop kan resulteren in niet tijdige behandeling van eventuele bezwaren	- Initieel stond de publicatie van het instellingsbesluit van de Cie van Wijzen, Cie schadevergoeding en Bezwaarschriftenadviescommissie gepland voor 6 mei - Door vertraging bij de bemensing van de commissies is publicatie uitgesteld - De instellingsbesluiten commissies zijn gepubliceerd	Cluster Commissies streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten voor akkoord voor te leggen aan het SCT, zodat het 20 mei naar de MR kan, waarna de besluiten gepubliceerd kunnen worden op 27 mei	

Actieplan in werking Vraagt monitoring (Urgent) actie nodig

Risico's met actieplan (II/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
☆ #5 Prioriteit geven aan de benodigde IV-ondersteuning binnen de diverse ketens voor het kunnen starten met de uitvoering cq behandeling van de diverse processen per 1 juni en later zodra de vertaling van wet naar uitvoering duidelijk is	- De IV-ondersteuning voor de werkzaamheden CAF-vergelijkbaar zijn in juni gereed en geïmplementeerd, de eerste dossier worden nadrukkelijk gemonitord in de proefmaand juni - De IV-ondersteuning mbt hardheid stelsel zal later opgeleverd worden - De wens "uploaden documenten door burgers" wordt gestart, streven is realisatie per 1 jan 2021	- Monitoren van de realisatie irt benodigde IV-ondersteuning voor de werkprocessen, zodanig dat de voortgang niet wordt verstoord. - Binnen de keten Interactie wordt prioriteit gegeven aan de wens "uploaden"		
☆ #6 Verzoeken om vergoeding werkelijke schade kunnen pas vanaf begin juni behandeld worden, wat mogelijk ervaren wordt als lange wachttijd voor gedupeerden doordat regeling nog niet gereed is voor begin juni	- Definitieve beschikking CAF-11 populatie zijn 26 en 27 maart verstuurd. Gedupeerden die een verzoek tot vergoeding van werkelijke schade hebben ingediend zijn geïnformeerd dat ze een onafhankelijke externe commissie naar hun verzoek gaat kijken (zonder indicatieve datum) - Commissie voor werkelijke schade wordt later dan gepland ingesteld. Start begin juni.	Nadrukkelijk monitoren wat de formele consequenties zijn van de vertraging mbt publicatie beleidsbesluit en de instelling van de commissies en de start van de CIE's		BAC en CIE werkelijke schade zijn gestart, behandeling start in juli en mogelijk pas na de zomer de resultaten bekend
#7 Planning cluster O/GS onder druk door voorstel persoonlijke benadering gedupeerden en integrale behandeling van de burger	- Vanuit het SCT is het verzoek gekomen om de OGS populatie telefonisch te benaderen, alvorens een brief te sturen. Dit kan mogelijk lang duren omdat hiervoor capaciteit moet worden vrijgemaakt. Daarnaast zijn niet alle telefoonnummers direct beschikbaar - OGS populatie kan zichzelf mogelijk melden voor herstel i.h.k.v. Hardheid of CAF-overig, waardoor er voor integrale behandeling gewacht moet worden met het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling	Cluster O/GS maakt plan van aanpak en stemt behandeling van de burgers af met overige relevante clusters (Hardheid, CAF-overig, etc.)		

Risico's met actieplan (III/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#8 Mogelijk gedupeerden door etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken nu nog geen plek in herstel	- Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomsten van het AP onderzoek naar etnisch profileren - Het onderzoek naar kwijtgeraakte stukken moet nog starten	- Nog te bepalen met UHT en BHT - Momenteel geen capaciteit om scenario's uit te werken.		
☆ #9 Bemensing UHT niet op tijd gereed waardoor hersteloperatie mogelijk vertraging oploopt en daarmee ook de wachttijden voor gedupeerden	- UHT moet op korte termijn opschalen naar ~250-500 FTE - Er zijn 115 FTE inzetbaar in de herstelteams, ruim 162 zitten in de laatste fase van opleiding/scholing. 45 inhuurkrachten zijn in mei gestart 180 aanmeldingen n.a.v. webinar, deel van de ingeleende medewerkers zijn reeds inzetbaar, ander deel worden opgeleid/geschoold	[UHT] Indien bovenstaande acties onvoldoende zijn, worden mensen aangewezen uit MKB/Particulieren om het UHT verder te bemensen [UHT] indien vrijwillig cq aanwijzen binnen de BD niet tot de gewenste aantallen leiden, dan worden de marktpartijen gevraagd meer capaciteit te leveren. Reeds besproken met de marktpartijen dat dit tot een mogelijkheid behoort		Maandelijks wordt de voortgang geagendeerd
☆ #10 UHT nog niet geformaliseerd als organisatie-onderdeel, mandaten nog niet officieel toegekend	- Tijdelijke cq onder mandaten voor [] zijn inmiddels rond - Er is nog geen formeel organisatiebesluit voor UHT cs [] waardoor de [] de formele besluiten/beschikkingen niet mag ondertekenen ivm ontbreken mandaat - Hierdoor is het niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen aangaande overzicht van FTE en budget - Een stuurgroep olv [] ziet toe op de totale formalisering van de inrichting MinFin	[] zal nog tijdelijk de besluiten /beschikkingen dienen te ondertekenen [] O&P ism [] FJZ beoordelen welke mandaten nodig zijn voor UHT om zelfstandig te kunnen opereren.		Onderzoek loopt welke mandaten de afdelingshoofden en teamleiders UHT hebben.

 Actieplan in werking  Vraagt monitoring  (Urgent) actie nodig

Risico's met actieplan (IV/V)

● Actieplan in werking
 ● Vraagt monitoring
 ● (Urgent) actie nodig

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#11 Uitwerking van uitvoeringsprocessen en beleidsbesluiten voor de verschillende groepen gebeurt parallel waardoor het risico bestaat dat burgers niet integraal behandeld worden en zich bijvoorbeeld tweemaal moeten melden	- Uitgangspunt is dat burgers zich maar eenmaal hoeven te melden om vervolgens in alle relevante casussen meegenomen te worden - Cluster burgerinteractie heeft een integrale burgerflow opgesteld deze zal ter advies worden voorgelegd aan het ouderpanel	[Burgerinteractie] Integrale burgerflow moet na voltooiing nog getoetst worden in het Ouderpanel	●	
#12 Ontoereikende uitvoerende capaciteit voor communicatie , waardoor er niet snel naar gedupeerden gecommuniceerd kan worden	- Brieven sturen is een tijdrovend proces (~2 weken voor 10k brieven) - Er zijn reeds extra personen aangenomen bij crisiscommunicatie	[Crisiscommunicatie en UHT] Uitzetten capaciteitsvraag bij Handhavingsregie 2	●	Op dit moment geen capaciteitsprobleem, maar dit kan er wel komen als aantal brieven toeneemt
#13 Project Interne Reflectie nog niet gestart	- De Interne Reflectie moet nog starten - Aanbesteding is inmiddels uitgezet in de Rijksmantel	[DG/T] Uitvraag voor project uitgezet in Rijksmantel	●	Update geagendeerd in SCT van 28/05
☆ #14 Er is een stuwmeer aan dossier aanvragers ontstaan met reeds >400 dossiers buiten de wettelijke termijn van 12 weken	- Door de grote hoeveelheid werk om dossiers samen te stellen is het onmogelijk om dit te doen binnen de wettelijke termijn - UHT heeft een versneld proces opgesteld, waarbij een persoonlijk gesprek met de aanvrager centraal staat	- Per 20 april start UHT met een pilot van het vernieuwde proces - De resultaten van de pilot zijn 25 mei teruggekoppeld aan de NO 28 mei is gestart met het bellen van alle overige ouders nav de verzonden brief eind april/begin mei	●	Nieuwe werkwijze loopt voorspoedig, tussenrapportage volgt begin juli.

NB. UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen; BHT: Beleid Herstel Toeslagen

Risico's met actieplan (V/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#15 Deskundigheid van oude IT-systemen is spaarzaam aanwezig	- Slechts handvol mensen hebben kennis van het IT-systeem gebruikt voor 2011 - Beperkt aantal mensen die informatie-aanvragen kunnen behandelen en mutaties kunnen uitvoeren	[BHT] Noodzaak, mogelijkheden en impact om casussen van voor 2011 te herzien moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		Actieplan afhankelijk van uitkomst uitvoeringstoets
#16 Handmatig herstel in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) kan fouten veroorzaken in de berekening van toekomstige toeslagen	In het verleden zijn er gevallen geweest waarin handmatige mutaties in TVS in het kader van herstel fouten hebben veroorzaakt in de berekening van toekomstige toeslagen	[BHT] Het procesontwerp moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		
#17 Gedupedeerden raken mogelijk tussen wal en schip door onduidelijkheid over overdrachtsmoment herstel- & lopende organisatie	- Er is nog geen afstemming over wanneer burgers worden overgedragen van hersteloperatie naar lopende org - Het uitvoeringsbeleid moet hier deels richting aan gaan geven	[UHT] In het ontwerp van de klantreis expliciteren hoe en wanneer overdracht tussen UHT en lopende organisatie plaatsvindt		Wordt meegenomen in het ontwerp van de klantreis
#18 Gelimiteerde bandbreedte DF&A om aan alle informatie aanvragen met betrekking tot herstel te voldoen	- DF&A zit op dit moment aan limiet om alle informatieaanvragen te voldoen - Capaciteitstekorten bij DF&A zijn te verwachten als de hersteloperatie wordt opgeschaald	[UHT] Benodigde capaciteit DF&A door UHT wordt in kaart gebracht in de uitwerking van de herstelprocessen, en vervolgens besproken met DF&A		Op dit moment geen capaciteitsprobleem door herstel, escalatie zodra capaciteit onvoldoende is
☆ #19 Versterking UHT zowel in bemensing als facilitering en bij het uitwerken van beleid naar uitvoering binnen de processen	Inrichting en operatie loopt samen op waardoor medewerkers zowel volledig ingezet moeten worden bij het inrichten van UHT én dezelfde medewerkers ook volledig ingezet moeten worden in de operatie	Versterking UHT in de breedte, betreffende posities dubbel uitvoeren		Versterking gevraagd via

 Actieplan in werking
  Vraagt monitoring
  (Urgent) actie nodig

Risico's te adresseren in de reguliere lijn

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Mogelijke implicaties voor de hersteloperatie
Hersteloperatie teert in op capaciteit in de reguliere organisatie waardoor continuïteit van de lopende operatie niet is geborgd	- De hersteloperatie kannibaliseert nu nog alle delen van de reguliere organisatie - In combinatie met een hoog ziekteverzuim (door structurele overvraging organisatie), neemt productie in lopende operatie af. Ter illustratie, slechts 60% van de bezwaren kunnen nog maar op tijd worden behandeld	[Lopende operatie] Plan om organisatie op te schalen wordt uitgevoerd; significante verbetering wordt pas verwacht als de hersteloperatie formeel is afgesplitst en de laatste tranche uittrekders onder oude vertrekregeling is afgerond (September 2020)	Ontevreden of niet-geholpen burgers kan opnieuw slecht afstralen op Toeslagen en daardoor vertrouwen van publiek schaden
Afspraken over het delen van data tussen lopende organisatie en DF&A zijn niet toereikend	Toeslagen kan sommige data niet opvragen van DF&A doordat onderlinge afspraken niet toereikend zijn (bijv. inzage in BSN-nummers om groepen af te bakenen of inzage in de status betalingen zodat deze kunnen worden laten zien op het burgerportaal)	[Lopende organisatie en DF&A] Voortzetten discussies over onderlinge afspraken; escalatie indien nodig	Geen significante implicaties
Eigenaar van Vernieuwing Dienstverlening nog niet nog niet full-time beschikbaar	drijft Vernieuwing Dienstverlening; echter er is nog geen vervanger voor haar huidige werkzaamheden - Hierdoor loopt Vernieuwing Dienstverlening mogelijk vertraging op	[Lopende organisatie] Werven en selecteren van vervanger op de korte termijn	Geen significante implicaties voor de hersteloperatie; wel voor het verbeteren van de dienstverlening in het algemeen
Onvolkomenheden in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) niet uitgesloten, waardoor er mogelijk nieuwe fouten naar boven kunnen komen	- Onvolkomenheden in het TVS bij bijv. KGB en huurtoeslag zijn reeds hersteld - Naar aanleiding hiervan is er een 21-puntenlijst opgesteld met vermoede onvolkomenheden. Deze lijst ligt bij Vaktechniek/FJZ ter review	[Vaktechniek/FJZ] Reviewen van 21-puntenlijst en oplossen van vermoede problemen; aankaarten van benodigde herstelwerkzaamheden als nodig [Lopende organisatie] Bepalen hoe eventuele onvolkomenheden in de toekomst tijdig kunnen worden gesignaleerd of voorkomen	Mogelijke onvolkomenheden en reguliere herstelwerkzaamheden kunnen de hersteloperatie kinderopvangtoeslag raken; ook kunnen nieuwe fouten aan het licht komen en daarmee vertrouwen van publiek schaden

D. Voortgang en kwaliteitsdashboard

Voortgang | Afhandeling verzoeken persoonlijk dossiers

Per 24 juni

	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	738 (+22)	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	●
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	●
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	●
# aantal dossier in pilot	239 (+105)	●
Totaal uitstaand	697 (+22)	●
• Waarvan uit planning	550 (+20)	●

 Afgerond
  Volgens planning
  Vraagt monitoring
  (Urgente) actie nodig
  (Nog) geen planning beschikbaar
  Risico in risico-log

*, Alle dubbele meldingen van de verzoeken persoonlijk dossier zijn verwijderd van de dossier-aanvragen

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 24 juni

Populaties ¹	CAF-11	CAF vergelijkbaar ²	Zelfmelders incl CAF niet vergelijkbaar ³	O/GS
# geregistreerd	309	1202	6372 (+905)	8.514
# herbeoordeeld	309 	Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)	Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)	Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)
# vooraankondiging verstuurd	309 			
# definitieve beschikking opgemaakt	309 			
# definitieve beschikking gecommuniceerd	304 ⁵ 			
# nabetaling afgerond	222 ⁶ 			
# bezwaren binnen bezwaartermijn ⁷	57 			
# bezwaren buiten bezwaartermijn ⁷	0 			
Totaal afgerond⁸	0 			
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	82 			
In beroep-/bezwaarprocedure	0 			

 Afgerond	 Volgens planning	 Vraagt monitoring	 (Urgente) actie nodig	 (Nog) geen planning beschikbaar	 Risico in risico- log
--	---	--	---	--	--

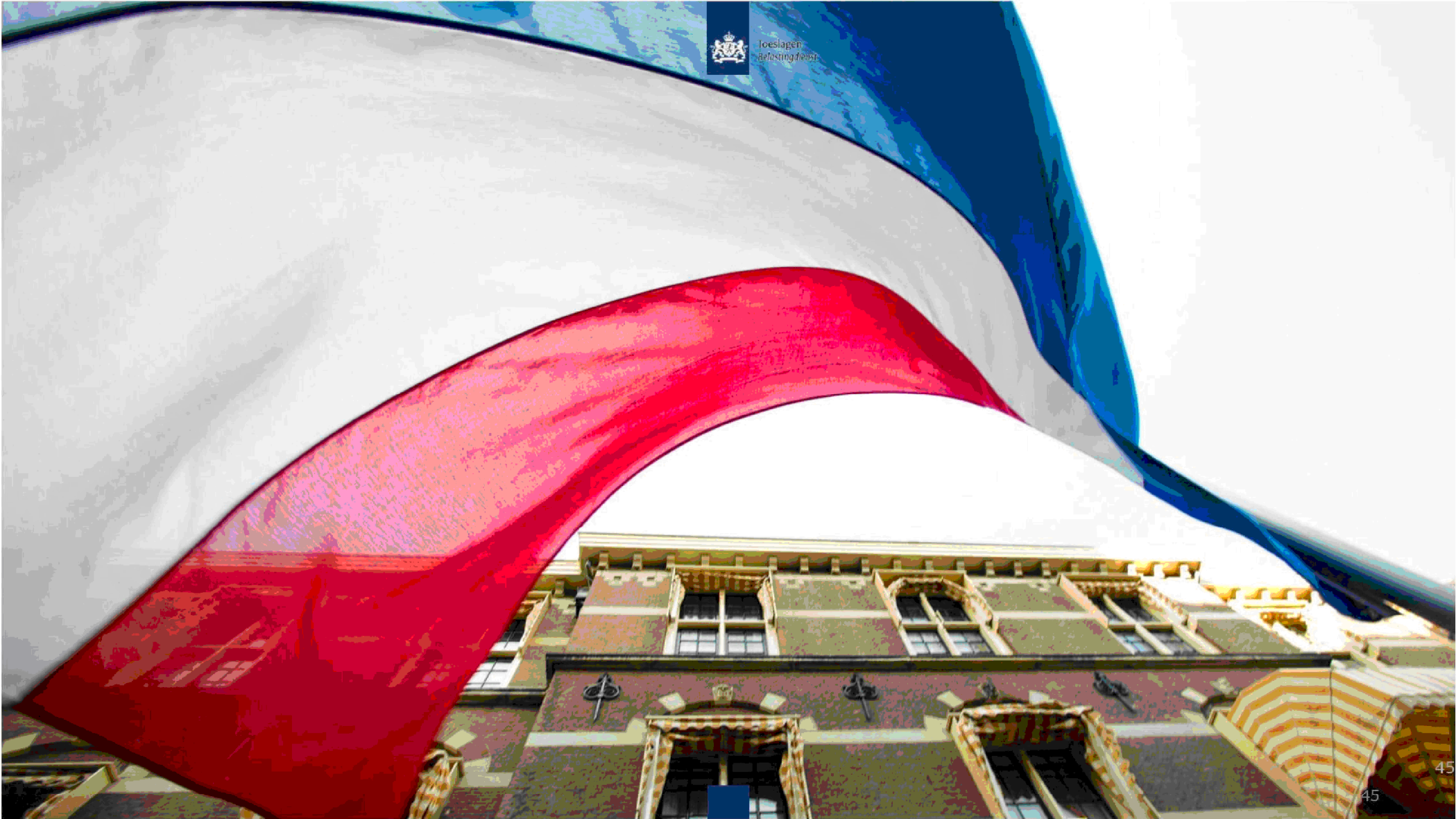
1. Er bestaat overlap tussen de populaties; 2. Burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-vergelijkbaar eind mei verzonden 3. Unieke zelfmelders, inclusief zelfmelders van BOInK en Zwartboek en de burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-niet-vergelijkbaar; 4. Betreft Burgers die vallen onder reikwijdte van uitspraken van de Raad van State van oktober 2019; 5. Van 5 burgers is het adres niet bekend; vertrokken onbekend waarheen, waardoor de beschikking niet is verstuurd; 6. Niet alle burgers hebben een nabetaling ontvangen, het betreft degene waarvoor de proceskosten zijn vergoed en degene waarvoor het herberekenen van de immateriële schade hoger is uitgevallen ivm de verzenddatum compensatiebeschikking; 7. Betreft de wettelijke bezwaartermijn van 8 weken om uitspraak te doen op een bezwaar; voor 30 juli 2020 8. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken.

Maandrapportage Serviceteam gedupeerden KOT – MEI 2020 I/II

Doelstelling	KPI	Norm	Realisatie deze maand		Realisatie t/m deze maand		Opmerkingen
Empathische woord staan	Er is geen minimum of maximum aan de gesprekstijd (AHT, je doet wat nodig is)	-	672		648		Een gesprek duurde in mei gemiddeld iets meer dan 10 minuten.
Zo snel mogelijk het juiste antwoord	Burgers worden niet onnodig doorverbonden		-	-	-	-	Er wordt nog niet doorverbonden. (Binnen het serviceteam)
	Vragen worden juist beantwoord - BelastingTelefoon - LIC - Toeslagen	99%	96,3% 100% -		98,4% 94% 100%		Over de maand Mei is door toeslagen geen controle op kwaliteit uitgevoerd. Bij de BelastingTelefoon is bij 1 gesprek een foutief antwoord gemeten.
Laagdrempelig en goed bereikbaar	Burgers staan niet onnodig in de wacht - Wachtijd gemiddeld max 90 seconden	max 90 sec	20 sec		29 sec		
	- Maximale wachtijd 300 seconden	max 300 sec	219 sec		Gem. 324 sec		In mei is op de verstoring van 15 mei na de wachtijd altijd binnen de norm gebleven..
	- Alle bellers krijgen een medewerker aan de lijn (tenzij ze zelf de verbinding verbreken)	100%	100%		100%		in mei zijn 3 mensen zelf afgehaakt tijdens de welkomsttekst. Vanwege een verstoring bij telefonie zijn op 15 mei 4 mensen geweigerd.

Maandrapportage Serviceteam gedupeerden KOT – MEI 2020 II/II

Doelstelling	KPI	Norm	Realisatie deze maand		Realisatie t/m deze maand		Opmerkingen
Toezeggingen die worden gedaan worden nagekomen	Gemaakte afspraken worden tijdig nagekomen - BelastingTelefoon - LIC - Toeslagen	95%	100% 97% 95,5%		100% 95,9% 96,7%		
Het is voor ouders duidelijk voor wie het nummer is en waarvoor zij terecht kunnen bij het speciale nummer	Telefoontjes komen rechtstreeks binnen bij serviceteam (niet doorverbonden)	>=70%	87%		81%		
	Vragen hebben betrekking op onderwerpen door serviceteam behandeld	>=70%	93,7%		92,8%		
Klanttevredenheid	-Minimaal 70% van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 3 of hoger. -Maximaal 10% van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal en 1,5 of lager	>=70% <=10%	83,3% 3,3%		81,7% 5,5%		In mei is, mede door de daling in het call-aanbod, het aantal ingevulde enquêtes gedaald met ruim 50%.



Loeslagen
Belastingdienst