

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

18 februari 2021

Agenda SCT 18 februari 2021

*	Agendapunten:	Toegelicht door:	Opmerkingen:
1.	Mededelingen Terugkoppeling BO, ACTH, MCTH –		
2.	Ter besluitvorming OGS-getuigschrift		
3.	Ter bespreking		
A.	Stand van zaken 30k-regeling		
B	Stand van zaken uitvoering: • Rapportage/planning UHT		
C.	Stand van zaken Beleid en Uitvoering Herstel 1. Brief wijziging Awir – goedkeuring Staten-Generaal (inbreng stas) 2. Planning B&U Herstel 3. Noodvoorziening niet-KOT (ter informatie)		
D.	Stand van zaken communicatie Communicatieplanning • Omgevingsanalyse • Factsheet • 2-wekelijkse update schuldenproblematiek		
4.	Ter informatie		
A.	1. Notulen ouderpanelbijeenkomst 20 januari 2021 2. Notulen ouderpanel met MP/Stas 11 februari 2021 3. Agenda ouderpanelbijeenkomst 17 februari 2021		
B.	Stand van zaken samenwerking Toeslagen en Gemeenten 1. Voortgangsbericht samenwerking Toeslagen en Gemeenten 2. Conceptverslag BO-VNG 3 februari 2021 3. Moratorium en vangnet		
C.	Ongevraagd advies BAK op compensatie 30k regeling		

1. MEDEDELINGEN

Terugkoppeling BO, ACTH, MCTH – mondelinge toelichting
Moratorium – mondelinge toelichting

2. Ter besluitvorming

OGS-getuigschrift



Eerder besloten punten rondom “Geen fraudeur getuigschrift”

Wegnemen van...



Emotionele schade

Het gevoel onterecht beoordeeld te zijn, miskend te zijn of erger. Dit gevoel kan zeer ontwrichtend hebben gewerkt voor de betrokkenen én hun omgeving.



Schade als gevolg van directe uitstralingseffecten van de O/GS-kwalificatie

Wanneer bij gemeenten en andere instanties (convenantpartners van de Belastingdienst) het vermoeden was ontstaan dat de toeslagenschuld het gevolg was van verwijtbaar handelen, maakten ouders bijvoorbeeld geen kans op een msnp²-traject.

Het is ook denkbaar dat deze instanties zelf een fraudelabel hebben geregistreerd o.b.v. de O/GS-kwalificatie van de Belastingdienst.



Schade als gevolg van indirecte uitstralingseffecten van de O/GS-kwalificatie

Ouders kunnen additionele schulden hebben opgebouwd bij instanties als gevolg van de openstaande schuld bij Toeslagen en de voorrangspositie van de Belastingdienst als schuldeiser. Als gevolg hiervan hebben ouders mogelijk ook een BKR-registratie, of andere frauderegistraties bij derde partijen, gekregen.



Voor toelichting
Zie notitie
beslispunten
getuigschrift

Beslispunten mbt Getuigschrift geen fraudeur

Wie kan het getuigschrift ontvangen?

Beslispunt 1: Voorgesteld wordt om iedere ouder die in aanmerking komt voor de catshuisregeling de mogelijkheid te geven om het getuigschrift aan te vragen. Het getuigschrift wordt verstrekt na toetsing of er fraude is gepleegd.

Dit getuigschrift is de enige verklaring of oorkonde die de ouder kan aanvragen. De algemene excuusbrief waarover eerder is gesproken vervalt daarmee. Wel wordt nog nagedacht over nut en noodzaak van een afsluitende brief als zeker is als het herstelproces is afgerond. In deze brief kan dan vanzelfsprekend nogmaals excuus worden gemaakt.

Wanneer krijgt de ouder het getuigschrift?

Beslispunt 2: Voorgesteld wordt om ouders die in aanmerking komen voor de catshuisregeling en afzien van de integrale behandeling of die nog moeten wachten op de integrale behandeling op verzoek een getuigschrift te geven (als ze geen fraudeur zijn). Daarnaast blijft de uitgifte van het getuigschrift onderdeel van de integrale behandeling. De PZBér toetst bij de start van de integrale behandeling bij de ouder of zij een getuigschrift wensen te ontvangen.

Er zijn twee momenten in het herstelproces waarbij wordt gevraagd of de ouder het getuigschrift wil ontvangen. Bij het eerste telefoongesprek waarin aan de ouder wordt gemeld dat hij/zij in aanmerking komt voor het forfaitaire bedrag van € 30.000. Een tweede moment is, voor die ouders die een integrale behandeling wensen, dat de PZBér checkt of er behoefte is aan het getuigschrift.

NB: Het exacte moment waarop de ouder wordt gevraagd of hij het getuigschrift wenst te ontvangen, moet nog worden vastgesteld.

Krijgen alle ouders hetzelfde getuigschrift?

Beslispunt 3: Voorgesteld wordt om geen onderscheid te maken naar de regeling die de grondslag vormt op het recht op herstel.

Beslispunt 4: Voorgesteld wordt om op het getuigschrift aan te geven voor welke toeslag en voor welke periode is vastgesteld dat de ouder geen fraudeur is.

Beslispunt 5: Het getuigschrift bevat een code waarmee instanties de echtheid kunnen verifiëren.

Beslispunt 6: Gaat het SCT akkoord met de vorm van het getuigschrift en de (digitale) ondertekening hiervan door

Zie volgende sheet voor de disclaimer



Voor toelichting
Zie notitie
beslispunten
getuigschrift

Beslispunten mbt Getuigschrift geen fraudeur

DISCLAIMER

Er wordt nader uitgewerkt welke gevolgen het uitgeven van een dergelijke verklaring heeft voor de Belastingdienst en welke mogelijkheden er zijn voor het invullen en uitgeven van een dergelijke verklaring. Met daarbij worden de volgende risico's en gevolgen in kaart gebracht:

Risico 1) Strafrechtelijke gevolgen voor Belastingdienst: afgeven valse verklaring

Het risico op het afgeven van een valse verklaring kan strafrechtelijke gevolgen hebben voor de Belastingdienst. De Belastingdienst kan strafrechtelijke aangifte tegen zich krijgen in geval van het afgeven van een valse verklaring.

Risico 2) Civielrechtelijke gevolgen voor Belastingdienst: onrechtmatige verklaringen geven

Indien een derde rechtshandelingen aangaan met ouder op basis van een dergelijke verklaring, maar deze blijkt onrechtmatig te zijn afgegeven dan kan schade worden verhaald bij de Belastingdienst vanwege onrechtmatig handelen.

Uitgangspunt wordt nader onderzocht: alleen in gevallen waar ouder ook baat heeft bij een dergelijke verklaring in de huidige situatie (bijv schuldenproblematiek), mogelijkheid geven om uit te geven. Het uitgeven van een verklaring is maatwerk.



Bijlage 2: Geen fraudeur verklaring & Oplegbrief

Geen fraudeur certificaat



Verklaring

Amsterdam, 13 januari 2021

Geachte heer Janssen,

Hierbij verklaar ik, persoonlijk zaakbehandelaar van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, namens de Belastingdienst, dat <naam>, geboren op <geboortedatum> in <geboorteplaats> met burgerservicenummer <burgerservicenummer> geen fraude heeft gepleegd met kinderopvangtoeslag en/of doodbewust een aanvraag voor kinderopvangtoeslag verkeerd of onvolledig heeft ingevuld ('opzet grove of schuld').

De Belastingdienst heeft in het verleden fouten gemaakt bij uw behandeling en dat spijt ons zeer.


<naam pzb'er>

Namens de staatssecretaris van Financiën



Verklaring
wordt nog
aangepast na
besluitvorming
(o.a.
ondertekening
door )

Oplegbrief

Betreft

Verklaring 'Geen fraudeur'

Beste <meneer/mevrouw>, <achternaam>

Er is veel mis gegaan bij de kinderopvangtoeslag en de bedragen die ouders moesten terugbetalen. Daarbij hebben wij mensen behandeld als fraudeur of verdacht van 'opzet of grove schuld'. Dat betekent dat wij vonden dat het hun eigen schuld was dat ze kinderopvangtoeslag moesten terugbetalen. Hierdoor kregen ze bijvoorbeeld geen betalingsregeling van de Belastingdienst of schuldhulpverlening van de gemeente.

Ook u hebben wij zo behandeld. **Dat was onterecht en dat spijt ons.** Daarom krijg u deze brief en een officiële verklaring.

In de verklaring staat dat u geen fraudeur bent of dat er sprake is geweest van 'opzet of grove schuld' bij uw aanvraag voor kinderopvangtoeslag. U kunt de verklaring aan organisaties en bedrijven laten zien. Bijvoorbeeld als u daar in problemen bent gekomen door de bedragen die u moest terugbetalen aan de Belastingdienst.

Hebt u vragen?

Begrijpt u iets niet of hebt u vragen over deze verklaring? Bel dan uw persoonlijk zaakbehandelaar \$ voornaam+achternaam\$ op <telefoonnummer PZB>. <Hij/zij> is bereikbaar op <invullen beschikbare dagen en tijden>.

Als ouder heeft aangegeven ook per mail te willen communiceren

<U kunt ook e-mailen. Mail uw vraag naar \$invullen emailadres\$.>

Met vriendelijke groet,



3. TER BESPREKING

A. Stand van zaken 30k-regeling:

Plan van aanpak Catshuisregeling

We willen vóór 1 mei alle gedupeerde ouders die zich voor 15 februari gemeld hebben €30k uitbetalen. Deze ambitie is uitdagender geworden, door ~9,000 meer aanmeldingen dan verwacht en tegenvallende mogelijkheden van data-analyse

- ~24,000 mensen hebben zich reeds gemeld, in plaats van de eerder verwachte ~15,000
- Data-analyse kan slechts 25% van de ouders insluiten, in plaats van de eerder verwachte 75%. Dit betekent dat we circa 4-5 keer zoveel handmatige toetsen moeten doen dan verwacht
- We hebben maximaal ingezet op het werven van ~90 FTE voor de handmatige toets in een zeer korte tijd. Uiteindelijk is het gelukt 55 nieuwe medewerkers te laten starten op 22 februari

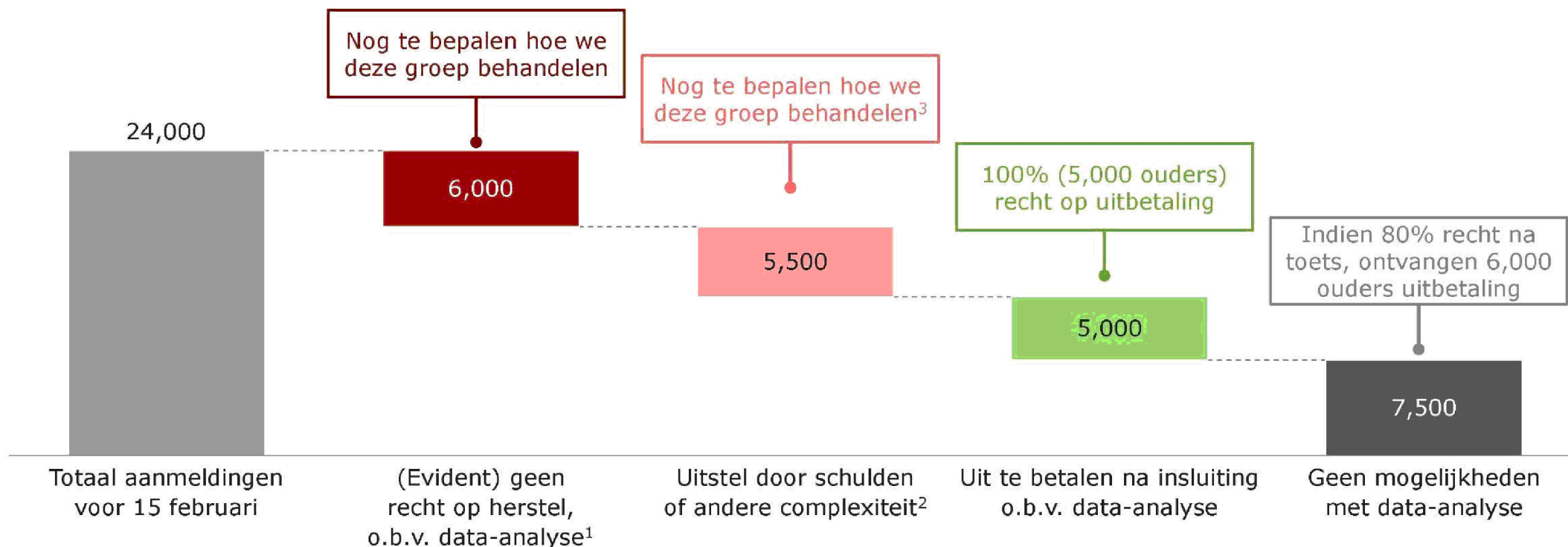
We dragen twee oplossingen aan om, gegeven deze uitdagingen, zo snel mogelijk en zorgvuldig uit te betalen:

- ~6,000 ouders in categorie 'evident geen recht' (o.b.v. data-analyse) niet handmatig laten toetsen door de geworven nieuwe medewerkers en hier een andere oplossing voor te vinden
 - Uit de steekproef van deze groep blijkt dat slechts 1% van deze ouders wél gedupeerd zijn, dus we verwachten dat er niet veel uitbetalingen volgen uit deze groep
- ~7,500 benodigde handmatige toetsen uitvoeren met een sterke leer- en feedbackloop en goede kwaliteitsborging via steekproeven
 - We kijken bijvoorbeeld of een kleine taskforce de handmatige toets versneld uit kan voeren, of dat er steeds 2-3 uur nodig is
 - Na elke week evalueren we en ontwikkelen we vanuit daar weer een verbeterde aanpak
 - We voeren continue steekproeven uit op de resultaten van beide stromen, uit te voeren door een separaat steekproeven-team

We stellen voor om 1-2 weken in de praktijk te zien hoe de uitvoering van de handmatige toets verloopt (o.a. hoeveel tijd de toets kost, hoe snel nieuwe medewerkers leren), voordat we nieuwe maatregelen aandragen om te versnellen

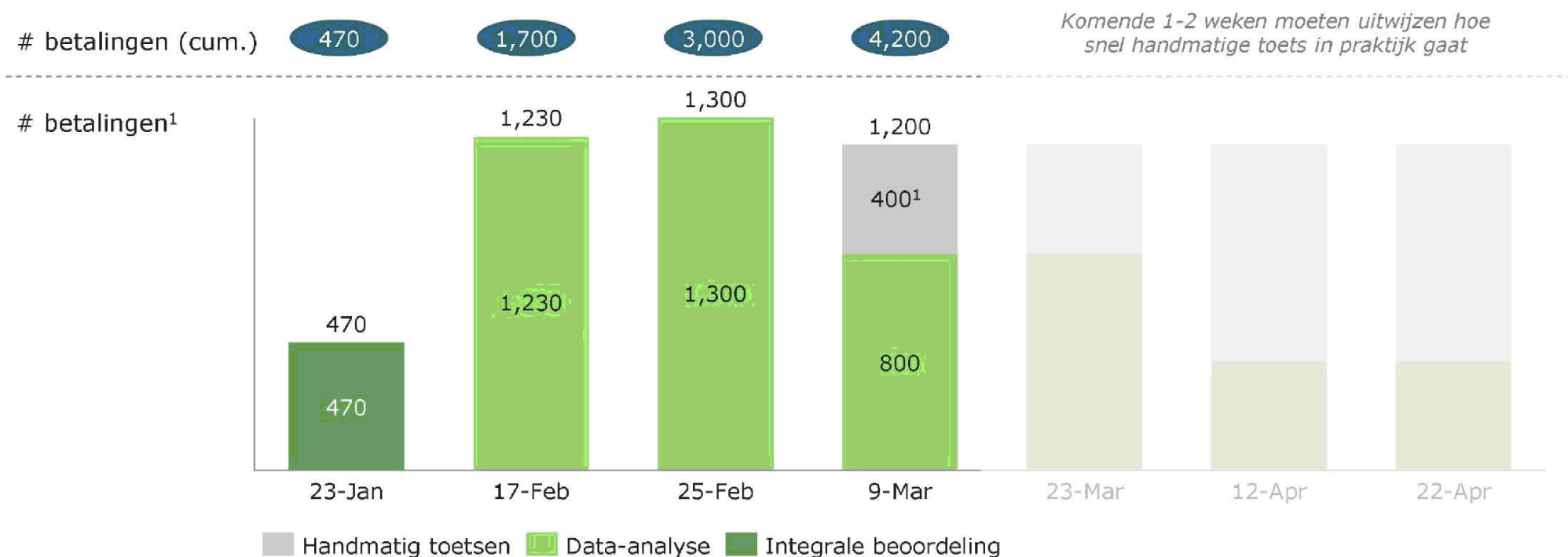
- Op basis van eerdere, theoretische, inschattingen over de duur van de handmatige toets verwachten we ~4,000 ouders handmatige toetsen, en ~8,000 uitbetalingen voor 1 mei te kunnen doen. Dit betekent dat we minimaal ~3,500 handmatige toetsen (en daarmee 3,000 uitbetalingen) niet kunnen doen, indien de aannames op snelheid kloppen
- De aannames zijn echter theoretisch en kunnen zeer verschillen van de praktijk. Om te voorkomen dat we de verkeerde, of onvoldoende, maatregelen nemen stellen we voor eerst 1-2 weken ervaring op te doen in de praktijk en dan te evalueren

Data analyse sluit slechts 5,000 ouders in; nog minimaal 7,500 handmatig te toetsen



1. Gemiddeld 25% (~20% van populatie in meldingen tot 15 januari, 35% na 15 januari); 2. Geschat op 30% van populatie; 3. Een deel (~1,800) van deze groep ouders kan door data-analyse automatisch worden ingesloten. ~3,200 ouders zullen nog op andere manier getoetst moeten worden op recht op herstel

9 maart ~1,200 betalingen – overige betaalmomenten nog in te schatten o.b.v. praktijkervaring handmatige toets



1. Aangenomen dat 20% geen recht heeft op herstel na handmatige toets, en nog 15% niet te bereiken is of niet uitbetaald wilt worden

3. TER BESPREKING

B. Stand van zaken uitvoering:

- Rapportage/planning UHT



UHT-statusrapportage

Wekelijks statusrapport t.a.v. het SCT | **Definitief**

Week 6 – Aangeboden op 17 februari



Dashboard input voor communicatie | Deze gegevens kunnen gebruikt worden voor de website en Twitter

Populaties	Totaal
Ouders die zich gemeld hebben; geregistreerde ouders	23.438 (+4.476)
Ouders met een Persoonlijke Zaakbehandelaar	2.854 (+160)
Aantal uitbetaalde noodvoorziening en een eerste betaling	769 (+140)
Uitbetalingen o.b.v. een voorlopige beschikking (integraal beoordeeld)	987 (+104)



Annotatie bij UHT-Statusrapportage

Aandachts- en bespreekpunten dashboard week 6

- Er is sprake van een sterke toename in het aantal aangemelde ouders **4.476** in week 6, 2021. Dit komt neer op een totaal aantal van **23.438** aangemelde ouders
- Het aantal ouders dat na integrale beoordeling een betaling heeft ontvangen, komt in Q1, 2021 komt neer op **154**, waarvan er **104** afgelopen week zijn uitbetaald. Dit n.a.v. de inhaalslag, zoals vorige week toegezegd aan het SCT
- Op 17 februari worden **1.230** betalingen aangeboden voor uitbetaling op basis van de 30K-regeling. Dit zijn er 230 meer dan de beoogde 500 tot 1.000
- Er is sprake van een forse toename in het aantal ouders dat zich aangemeld heeft voor een oudergesprek met de Stas, namelijk **35** in week 6, 2021. Dit beïnvloedt de productie capaciteit, omdat de uitvoering van dit proces tijdsintensief is voor de PZB'er
- De gegevensuitwisseling met de gemeenten, CAK, DUO, SVB, UWV en CJIB is afgelopen maand voorbereid. Het betreft een populatie van **21.907** burgers met peildatum 15-2-2021. Uitgezonderd zijn de personen die overleden zijn, personen zonder gemeenten, personen woonachtig in het buitenland en personen die zijn vertrokken (onbekend waarheen). Van de meeste adressen is een voorlaatst adres gevonden, deze zijn vooralsnog niet verzonden naar de gemeenten, zij zitten wel in de populatie aan CAK/UWV/CJIB, DUO en SVB
 - **135** gemeenten hebben zich aangemeld voor de gegevensuitwisseling, **58** gemeenten hebben gegevens ontvangen en **77** gemeenten hebben geüpdatete gegevens ontvangen
- Een groot deel van de inrichting van UHT is afgerond. De verantwoordelijkheid is overgedragen van programma-inrichting naar de lijn en de proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor het proces/afdeling. Voor de domeinen (Processen, Data & Regie) geldt dat komende maanden de afronding van de inrichting gepland staat



Inhoudsopgave

1

Status- en voortgangsdashboards productie, incl. planning – pagina 3

2

Status inrichting en opschaling, incl. geëscaleerde risico's en issues t.a.v. SCT – pagina 8



1. Status- & voortgangs- dashboards productie



Behandelplanning t/m 2021 volgens 4^e/5^e VGR en realisatie

Planning	2020	2021 Q1	2021 Q2	2021 Q3	2021 Q4	Totaal planning 2020 & 2021
Betaling op basis van ten minste een voorlopige beschikking na integrale behandeling (o.b.v. ondergrens)	500	1.000	2.000	2.000	2.800	8.300
Cumulatief o.b.v. ondergrens		1.500	3.500	5.500	8.300	8.300
Cumulatief o.b.v. bovengrens		3.000	7.500	9.500	12.300	12.300
Realisatie	t/m 2020	2021 Q1	2021 Q2	2021 Q3	2021 Q4	Totaal realisatie 2020 & 2021
Betaling op basis van ten minste een voorlopige beschikking na integrale behandeling	833	154	0	0	0	987



Status- & Voortgangsdashboard (1/4)

Resultaat per week, in totaal en t.o.v. planning

Gedupeerden	Resultaat/ voortgang t/m week 6 *	Resultaat in week 6	Planning Q1 2021 (cf. 4 ^e VGR)
Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	23.438	4.476	-
Aantal ouders met een Persoonlijk Zaakbehandelaar	2.854	160	-
Aantal ouders uitbetaald na integrale beoordeling Q1	987	104	1.000
Aantal ouders uitbetaald o.b.v. 30K-regeling	470	0	PM
Uitsplitsing regelingen m.b.t. aantal betalingen aan ouders			
KOT-compensatie	1.074	101	-
Hardheidsregeling	50	0	-
OGS-regeling	70	0	-
Noodvoorziening en eerste betaling aan acute ouders			
Totaal uitbetaald bedrag aan noodvoorzieningen (€ mln.)	€189.525	€35.975	-
Aantal uitbetaalde noodvoorzieningen	370	73	-
Aantal uitbetaalde eerste betalingen na quick scan	399	67	-

Kleurcodes

■ Aandacht vereist voor behalen planning
■ Mitigerende maatregelen vereist voor behalen planning

* Resultaat 2020 en 2021



Status- & Voortgangsdashboard (2/4)

Resultaat per week, in totaal en t.o.v. planning

Commissies	Resultaat/ voortgang t/m week 6 *	Resultaat in week 6	Planning Q1 2021 (cf. 4 ^e VGR)
Aantal dossiers aangemeld bij de CWSchade	104	23	-
Aantal dossiers afgerond door de CWSchade	7	0	-
Aantal dossiers aangemeld bij de CvWijzen	333	33	-
Aantal dossiers afgerond door de CvWijzen	313	19	-
Aantal dossiers aangemeld bij de BAC	62	1	-
Aantal dossiers afgerond door de BAC	3	3	-
Opgevraagde persoonlijke dossiers			
Aantal ouders die een dossier hebben opgevraagd	1.306	47	-
Aantal benaderde ouders	895	0	-
Aantal versterkte persoonlijke dossiers Q1	59	0	120
Klachten			
Aantal ontvangen klachten	90	21	-
Aantal klachten afgerond	42	6	-

* Resultaat 2020 en 2021

Kleurcodes
 Aandacht vereist voor behalen planning Q1
 Mitigerende maatregelen vereist voor behalen planning Q1



Status- & Voortgangsdashboard (3/4)

Verwerkte terugbelverzoeken

Populatie	Resultaat 11 februari	Resultaat t/m 11 februari
Aantal ouders die zich online gemeld hebben	156	10.564
Aantal terugbelverzoeken die zijn verwerkt door de serviceteams	225	10.449
Aantal nog te verwerken online aanmeldingen (werkvoorraad)	-	115



Status- & voortgangsdashboard (4/4)

Oudergesprekken

	In voorbereiding voor gesprek: 163 (+25)					Afgeronde gesprekken: 227 (+9)		
	Ouders die geen interesse meer hebben	Ouders waarvan woonplaats onbekend is	Ouders die later zijn toegevoegd	Gesprekken waarvoor potentiële locatie geïdentificeerd is	Gesprekken zijn ingepland	Gesprekken hebben plaatsgevonden via WebEx	Gesprekken hebben plaatsgevonden op locatie	Totaal
Aantal ouders	37 (+2)	29 (--)	81 (+35)	36 (-5)	17 (-5)	27 (--)	200 (+8)	427 (+36)
Percentage ouders van het totaal	8,7%	6,8%	19%	8,4%	4%	6,3 %	46,8%	-

Interpretatie:

- Op dit moment zijn er **427 (+36) ouders** die zich hebben aangemeld voor een gesprek
- 227 ouders** (of 53,2%) hebben inmiddels een gesprek gehad, zij het in persoon of via WebEx.
 - Locaties waar gesprekken al hebben plaatsgevonden: Eindhoven, Almere, Breda, Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Enschede, Capelle a/d IJssel, Utrecht, Den Haag, Venlo, Heerlen, Drachten, Winsum en Arnhem
 - N.a.v. een open brief van een groep ouders in Trouw (12 jan. 2021) hebben minister-president Rutte, Minister Hoekstra en Staatssecretaris Van Huffelen, een vertegenwoordiging van deze groep ouders uitgenodigd in het Catshuis om in gesprek te gaan. Bij dit gesprek, dat plaatsvond op zaterdag 6 februari, waren 8 ouders en 2 kinderen aanwezig
 - Locaties waar gesprekken gepland zijn in februari en maart: Emmen, Bergen op Zoom en Montferland
- Van **29 ouders** (of 6,8%) is de woonplaats op dit moment nog onbekend. Er is twee keer contact gezocht met deze ouders via e-mail om hun woonplaats te achterhalen
- Ouders die later aan de lijst zijn toegevoegd voor een gesprek worden pas uitgenodigd voor een locatie als er geen ouders meer voor hen op de lijst staan. Mocht er plek zijn, dan krijgen deze ouders op het moment van inplannen een andere categorie (bijv. "gesprekken staan ingepland"). Hierdoor fluctueert het aantal 'Ouders die later zijn toegevoegd'



2. Status inrichting en opschaling

Incl. geëscaleerde risico's & issues t.a.v. het SCT



Programmastatus Inrichting UHT

Kleurcodes status

- Resultaten zijn in lijn met geplande oplevering (uiterlijk 31 maart)
- Aandacht vereist voor succesvolle geplande oplevering (uiterlijk 31 maart)
- Deadline(s) voor geplande oplevering (uiterlijk 31 maart) worden niet gehaald

Programmastatus deze
week

- De mogelijke wijzigingen in regelingen (hardheid, compensatie) n.a.v. de Catshuisregeling zorgen voor onduidelijkheid in IV-verstelden (berekening, toekenningscriteria), en vertraging in het afronden van dashboards
- De IV-oplossing voor D/GS is nog niet gereed, tot die tijd is verhoogde monitoring ingericht
- In verschillende domeinen vindt verschuiving van resources plaats door de Catshuisregeling, met impact op geplande overdracht/dedcharge en verhoogde druk op kritische rollen voor het afronden van de inrichting, m.n. van Processen en Regie
- Het verzamelen van zowel betalings- als inrichtingsgegevens ontwikkelt gestaag maar heeft nog niet geleid tot integraal inzicht in alle betaling. Validatie is hierdoor bemoeilijk. Een analyse is gestart om (a) tot 1 overzicht te komen en (b) een onderhoudbare registratie in te richten

Tijdslijn

November					December					Januari				Februari				Maart				
45	46	47	48	49	50	51	52	53	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Inrichten van UHT																						

DECHARGE IS VERLEEND VOOR DE VOLGENDE INRICHTINGSDOMEINEN OP 2 FEBRUARI
2021:

Organisatie-inrichting, Opleidingen en leerinitiatieven, PFC, PMO, Beheersing, Ouderinteractie, Commissies en de Taskforce
(hulpteam)

3. TER BESPREKING

C. Stand van zaken planning Beleid en Uitvoering Herstel

1. Brief wijziging Awir – goedkeuring Staten-Generaal (inbrengstas)
2. Planning B&U Herstel
3. Noodvoorziening – niet-KOT (ter informatie)

3C1 Ter bespreking | Brief wijziging Awir – goedkeuring Staten-Generaal

Aanleiding

Op 4 februari jl is een brief gestuurd naar de staatssecretaris Financien T en D met de mededeling dat het ontwerp van het besluit van 14 december 2020 tot wijziging van het uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen aan de uitdrukkelijke goedkeuring van de Staten-Generaal wordt onderworpen.

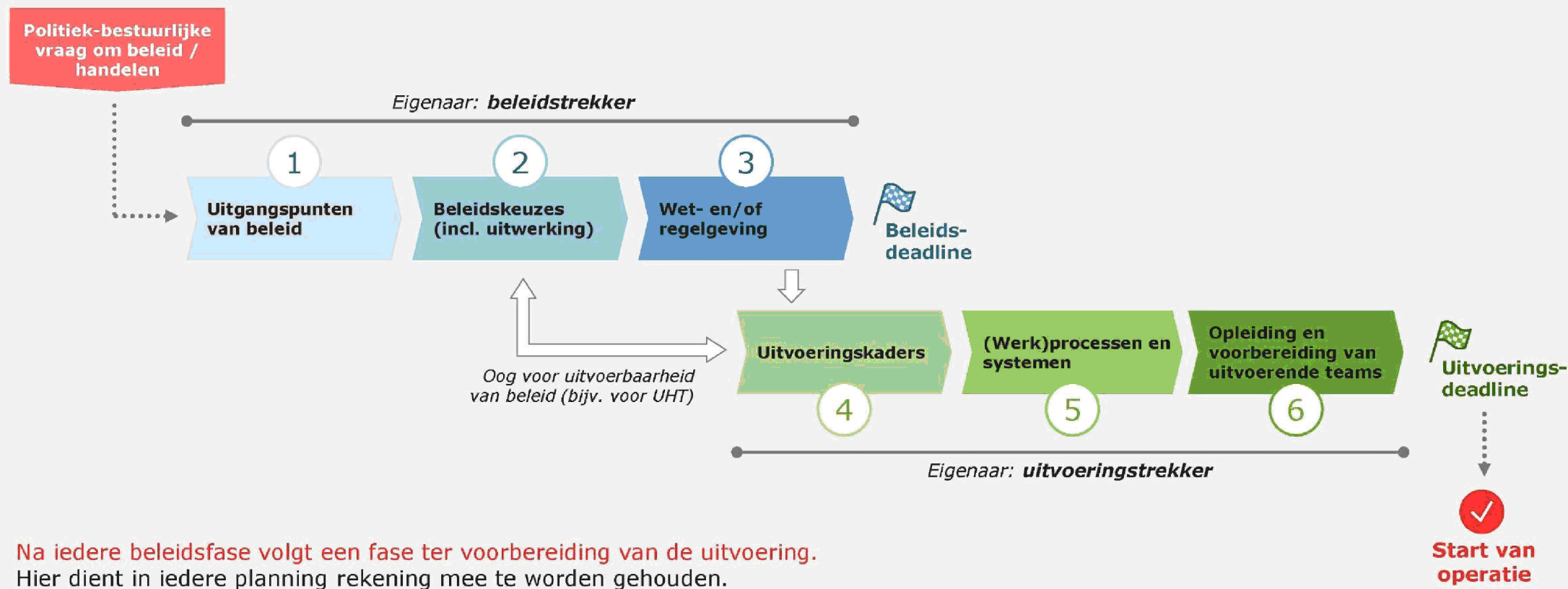
Op verzoek van de stas is deze brief geagendeerd ter bespreking in het SCT-overleg.



Toeslagen
Belastingdienst

Planning van herstelbeleid

Vormgeven van herstel gebeurt in twee fases: een beleids- en een uitvoeringsfase, met twee trekkers in tandem



Belangrijkste beleidsthema's in vier categorieën

KOT: Primaire herstelregelingen

Onderwerp		
Voorkomen bevroren bankrekeningen	✓	Begin feb
Hardheid invouwen in compensatieregeling	✓	Mid maa
Uitwerking €30k-regeling	Mid feb	Mid maa
Vergoeding ex-partners	Begin maa	n.t.b.
Onderzoek herstelpopulatie	Begin maa	Eind maa
Kindregeling	Eind maa	n.t.b.
CWS-vergoeding immate.	n.t.b.	n.t.b.
Uitwerken vangnetbepaling	Pauze	Pauze
Aanpak snel herstel (in verleden) fouten Toeslagen	Pauze	Pauze

KOT: Bredere hulp & bijzondere situaties

Onderwerp		
Informatieuitwisseling met gemeentes	✓	Eind feb
Samenwerking CRM	✓	Mid feb
Samenloop FSV / herstel	✓	Mid feb
Regeling juridische bijstand	✓	Begin maa
O/GS-getuigschrift	Mid feb	Begin maa
Formele excuses	Mid feb	Begin maa
CWS inrichting/opdracht	Mid maa	n.t.b.
Aanpak vergrijpboetes	Begin maa	Eind maa
Samenloop nationaliteit en herstel	Eind maa	n.t.b.
Mails advocaten	n.t.b.	n.t.b.

KOT: Schuldenaanpak

Onderwerp		
Beleid kwijtschelden	Eind feb	- (n.v.t.)
Proces voor individuele ouder	Eind feb	Mid maa
Pauzeren bij private partijen	Eind feb	Mid maa
Kwijtschelden BD & T	Eind feb	Eind maa
Pauzeren & kwijtschelden publieke instanties	Eind feb	Eind maa
Afspraken & beleid private schuldeisers	Mid maa	Eind apr
Oplossing voor afbetaalde schulden	n.t.b.	n.t.b.
Inventariseren van schulden voor CWS	Pauze	Pauze
Onder voorbehoud van afstemming met VNG – ook i.v.m. uitvoering door gemeenten		

Niet-KOT

Onderwerp		
Noodvoorziening niet-KOT-gevallen	Eind feb	Begin maa
Populatie niet-KOT in kaart	Begin maa	- (n.v.t.)
Herstelregelingen niet-KOT	Eind apr	n.t.b.
Bredere hulp voor niet-KOT (bv. O/GS-getuigs.)	n.t.b.	n.t.b.

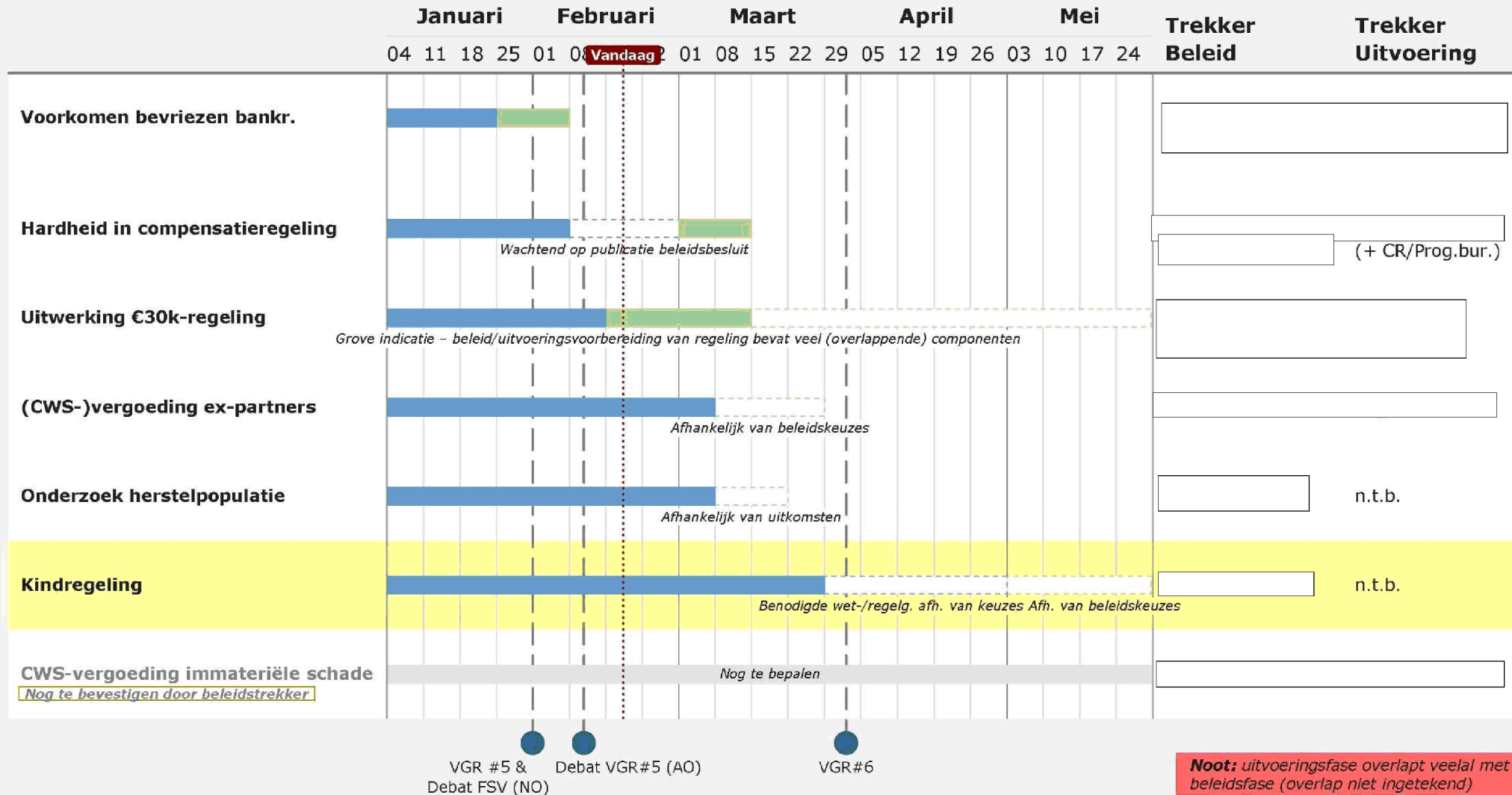
 **Nieuw** t.o.v. vorige beleidsplanning

 **Obstakel** en/of extra mankracht nodig

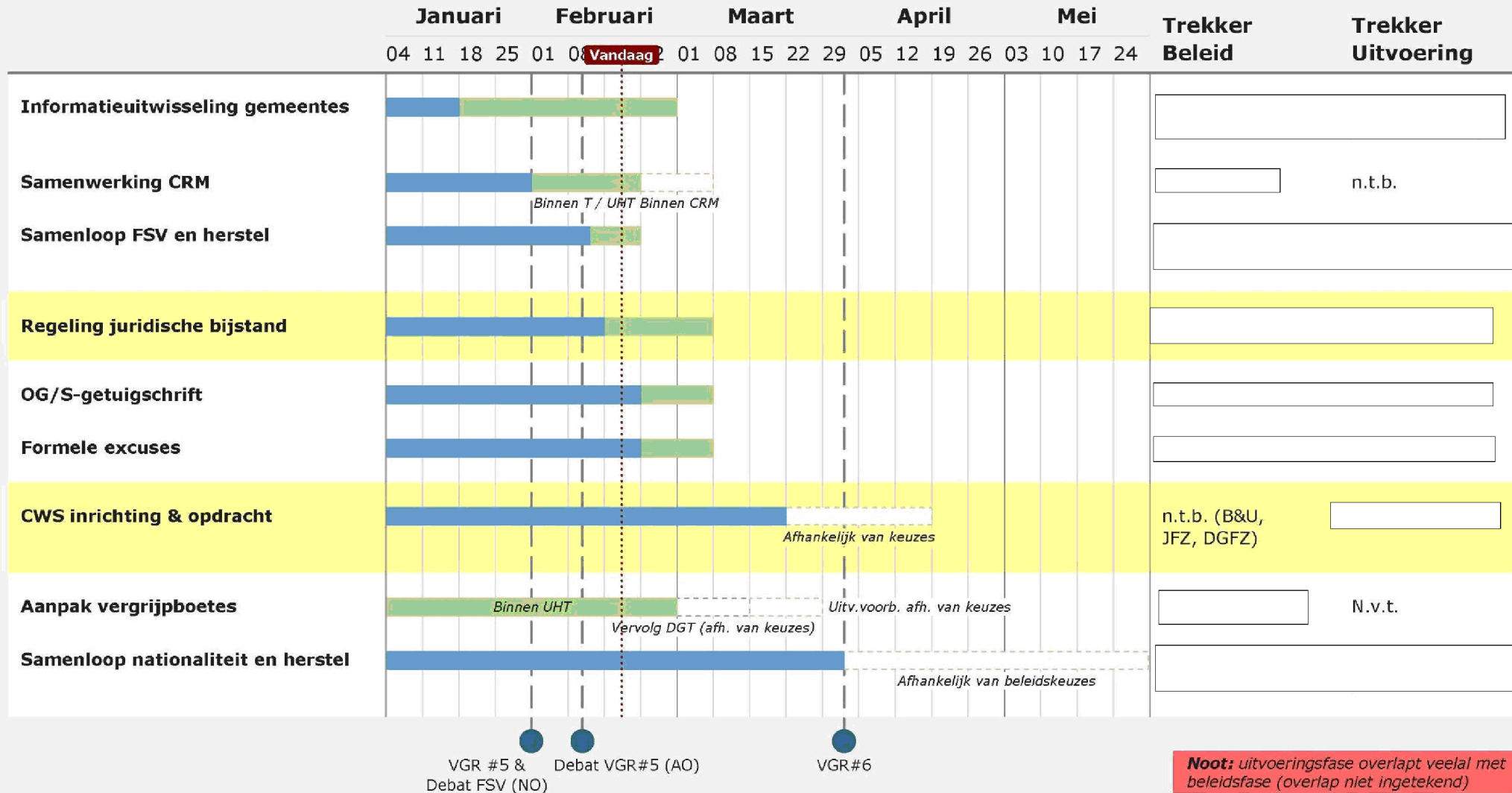
 **Afgerond** en volgende keer niet meer opgenomen in overzicht

Ter bespreking in SCT

Tijdlijn | Beleidsthema's KOT (1/3): primair herstel

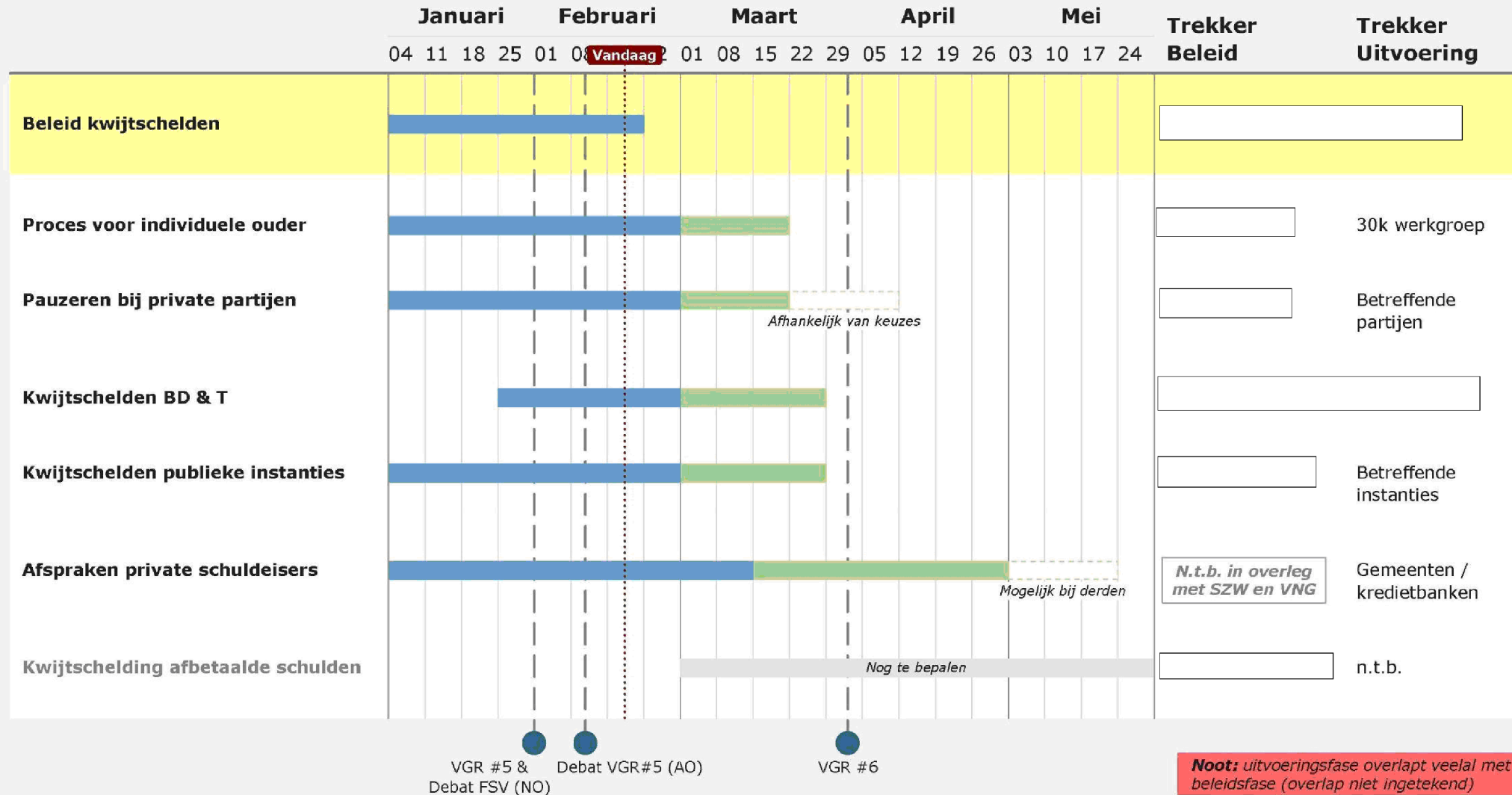


Tijdlijn | Beleidsthema's KOT (2/3): bredere hulp



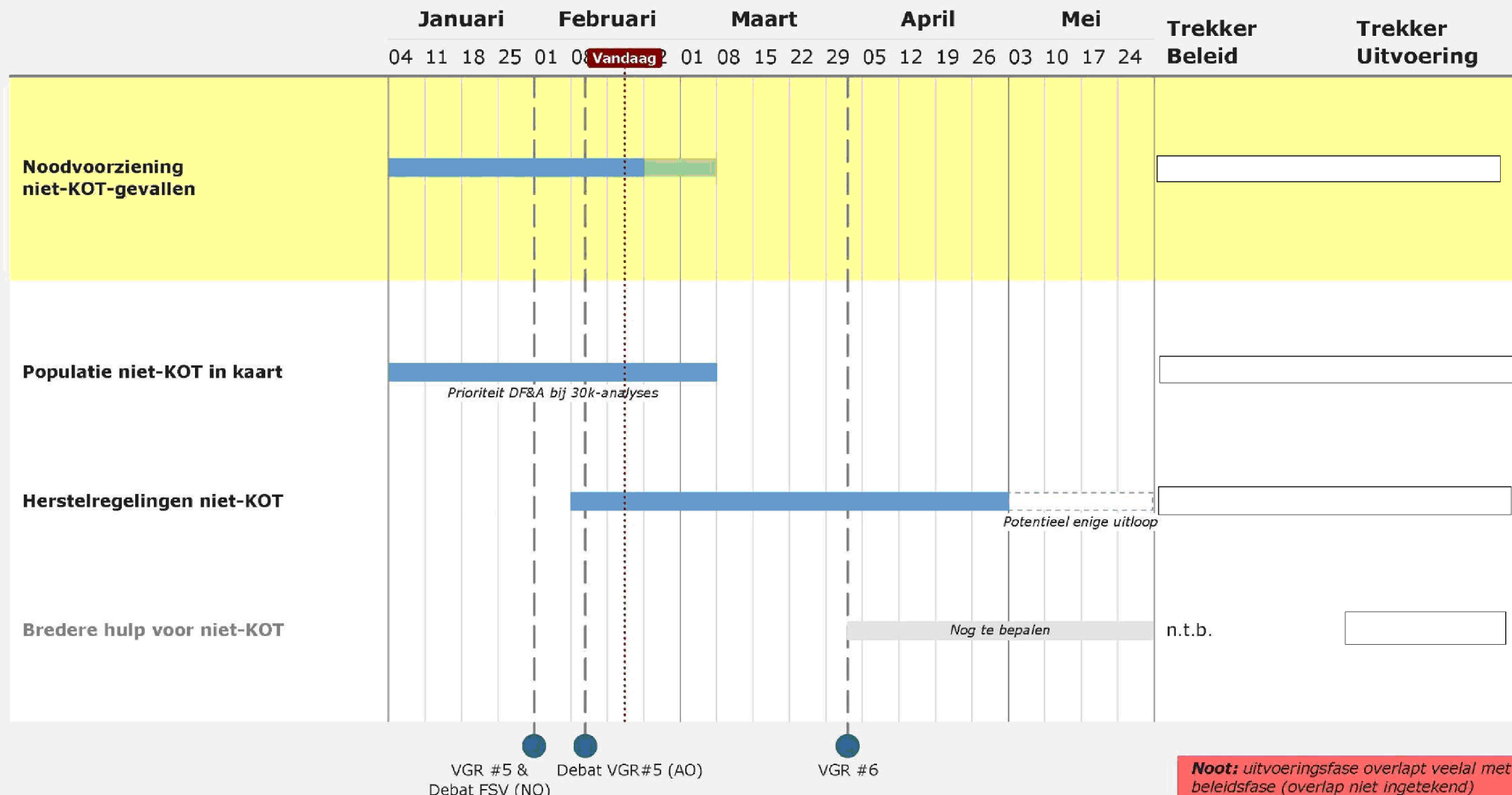
Noot: beleidsthema's die op pauze staan zijn niet opgenomen

Tijddlijn | Beleidsthema's KOT (3/3): schulden



Noot: beleidsthema's die op pauze staan zijn niet opgenomen

Tijdlijn | Beleidsthema's niet-KOT



Noot: beleidsthema's die op pauze staan zijn niet opgenomen

Noodvoorziening voor niet-KOT-melders | Uitwerking is afgestemd en gereed voor uitvoering



Context

- **Beleidsbesluit uit december 2020 opende noodvoorziening** voor (potentieel) gedupeerden in acute financiële nood: KOT én niet-KOT
- Noodvoorziening al uitgewerkt en toepast in KOT-situaties; **voor niet-KOT ontbraken nog uitvoeringskaders** (wie krijgt wanneer toegang tot de noodvoorziening?)
- **De niet-KOT-kaders zijn nu afgestemd**; gecoördineerd vanuit MinFin in samenspraak met experts van SZW, VWS en BZK



Afgestemde uitwerking

- Zoals bepaald in het beleidsbesluit, wordt voor noodhulp **getoetst op**:
 - Verzoek ingediend tot herstel?
 - Had melder niet 'evident geen recht' op de resp. toeslag?
 - Acute financiële noodsituatie?
Bijv. rond school, zorg, boodschappen
 - Aannemelijk dat dit kan volgen uit toeslagproblematiek?
Terugvorderingen van €500+
- **Enigszins nauwkeuriger proces dan bij KOT-situaties** (bijv. check op teurgvordering) in lijn met inbreng van departementen en beleidsbesluit; doel is hulp aan iedere potentieel gedupeerde (i.p.v. gehele toeslagpopulatie)



Start van uitvoering

- **Uitwerking is uitvoerbaar** met acceptabele uitvoeringslast (UHT MT heeft ingestemd)
Ca. 1 uur extra tijdsinvestering per noodverzoek (t.o.v. KOT-procédé)
- Volgende stap is uitwerking van werkinstructies voor behandelaars van verzoeken binnen UHT en (waar mogelijk versneld) beoordelen van liggende verzoeken
- Verzoek aan UHT om signaal te delen indien niet-KOT-noodverzoeken opvallend vaak worden ingediend en/of afgewezen, ter voorkoming onwenselijke situaties (bijv. peilpunt eind maart en eind april)

Detailblik Criteria voor noodvoorziening voor KOT- en niet-KOT

Criteria uit beleidsbesluit:	Kinderopvangtoeslag	Zorgtoeslag	Huurtoeslag	Kindgebonden budget
1 Verzoek tot herstel	Alle gemelde ouders	<i>Zelfde als bij KOT-situaties</i>		
2 Niet 'evident geen recht' op de betreffende toeslag	Uitsluiting bij: - Nooit KOT ontvangen	Uitsluiting bij (uitgangspunt*): ¹ - Geen Nederlandse zorgverzekering - Niet voldaan aan inkomenscriterium	Uitsluiting bij (uitgangspunt*): ¹ - Geen huur van zelfstandige woonruimte (<i>aannemen tenzij terugvordering gelegen was in onzelfstandigheid**</i>) - en/of niet ingeschreven als bewoner toeslagwoning - Niet voldaan aan inkomenscriterium I.v.m. complexiteit nu (nog) geen toets op huurgrens.	Uitsluiting bij (uitgangspunt*): ¹ - Geen recht op kinderbijslag - Geen kinderen jonger dan 18 jaar - Niet voldaan aan inkomenscriterium
* Bij evident geen recht en dus een voornemen tot afwijzing van noodhulp, verzoeker nog vragen naar evt. weigering van pers. betalingsregeling in verleden³ (zo ja, afgaan op verhaal en geen afwijzing) (Nog definitief af te stemmen binnen UHT) ** Bij twijfel, voordeel van twijfel (Nog definitief af te stemmen tussen BZK/UHT)				
3 Acute financiële noodsituatie...	Indicatieve lijst met focus op eerste levensbehoeften: medicijnen, boodschappen, zorgpremie, zorgkosten, schoolspullen, schoolgeld, en andere acute noden	<i>Zelfde als bij KOT-situaties (daarbij uitgaand van verhaal van ouders)</i>		
4 ...ten gevolge van toeslagproblematiek	<i>Nu geen toets</i>	Uitsluiting bij: - Geen beschikking(en) met een terugvordering en/of nihilstelling voor toeslag(en)... ² - ...die gezamenlijk meer dan €500 bedragen (toegestaan om beschikkingen m.b.t. verschillende toeslagen bij elkaar op te tellen, zowel KOT als niet-KOT)		
5 Geen versnelde beoordeling mogelijk	In de praktijk (vrijwel) nooit mogelijk	Aan dit criterium is altijd voldaan, want beoordeling is voor niet-KOT-dossiers nog niet mogelijk		
Al eerder gekregen?	Max. 1x	In principe maximaal €500 per persoon (in incidentele situaties meer)		
Komt bedrag ten goede aan ouder?	Gesprek met ouder bij bewind/schuldhelp, maar geen harde weigering van betaling	<i>Zelfde als bij KOT-situaties</i>		

1. In toeslagjaar waarop een beschikking met terugvordering of nihilstelling betrekking had

2. Tussen 1 januari 2005 en 31 december 2019

3. Mogelijk betreft dit dan een O/GS-gedupeerde met evident geen recht op toeslag, maar een onterechte O/GS-kwalificatie

Zie bijlagen 1 t/m 3 bij punt 3D voor de
omgevingsanalyse, factsheet en 2-
wekelijkse update
schuldenproblematiek

3. TER BESPREKING

D. Stand van zaken communicatie

Communicatieplanning

Communicatiekalender & middelen 15 februari 2021

Samengesteld door:
Communicatieteam toeslagen herstel
Ouderinteractie UHT
Com Fin

FACTSHEET COMMUNICATIE

HERSTEL KINDEROPVANGTOESLAG

8 FEBRUARI - 15 FEBRUARI 2021

NIEUWS, BLOGS, TWEETS, VIDEO

- Nieuwsbericht: Uitbetaling €30.000 op 17 februari
- Nieuwsbericht: Taalbonussen voor €30.000

Het Toeslagen Herstel Proces

FACEBOOK

Facebookpagina Herstel Kinderopvangtoeslag

- Post: Dit is het proces van het uitbetalen van de €30.000
- Post: Taalbonussen komen van nummer 055 - 545 4704
- Post: Verdachte berichten

In 5 stappen naar €30.000

WEBSITES

Toeslagen/Herstel Aangepast/vergevoerd:

- Geduldloosheid Kinderopvangtoeslag
- Quaestio contact met ouders
- Armoede metingen
- Plan van herstel

Wij bellen over de €30.000 met nummer:

055-5434704

Wachtende Toeslagen/Herstel

Gezochten: 22.000
Unieke bezoekers: 10.637 (wk 2 - 11.000)

Facebook

- Volgers: 1.820 (wk 2 - 1.667)
- Vind- en leukte: 1.550 (wk 2 - 1.452)
- Grootste bereik: Proces van € 30.000 3.154 bereik, 71 reacties, 15 x gedeeld

Twitter (@toeslagherstel)

- 255 volgers (wk 2 - 482)

INTERN

- Nieuwsof UHT
- Zie Webco PGB
- Webinar Ouderinteractie
- Webco: 1e ronde tafelgesprek UHT
- Factsheet: communicatie-activiteiten
- UHT Mail 2 etc.

STAKEHOLDERS, POLITIEK

- Nalting stakeholders follow-up online bijeenkomst 8-2
- Kamerbrief Schuldenbijstand amendement
- Gesprek met leden van KOTA

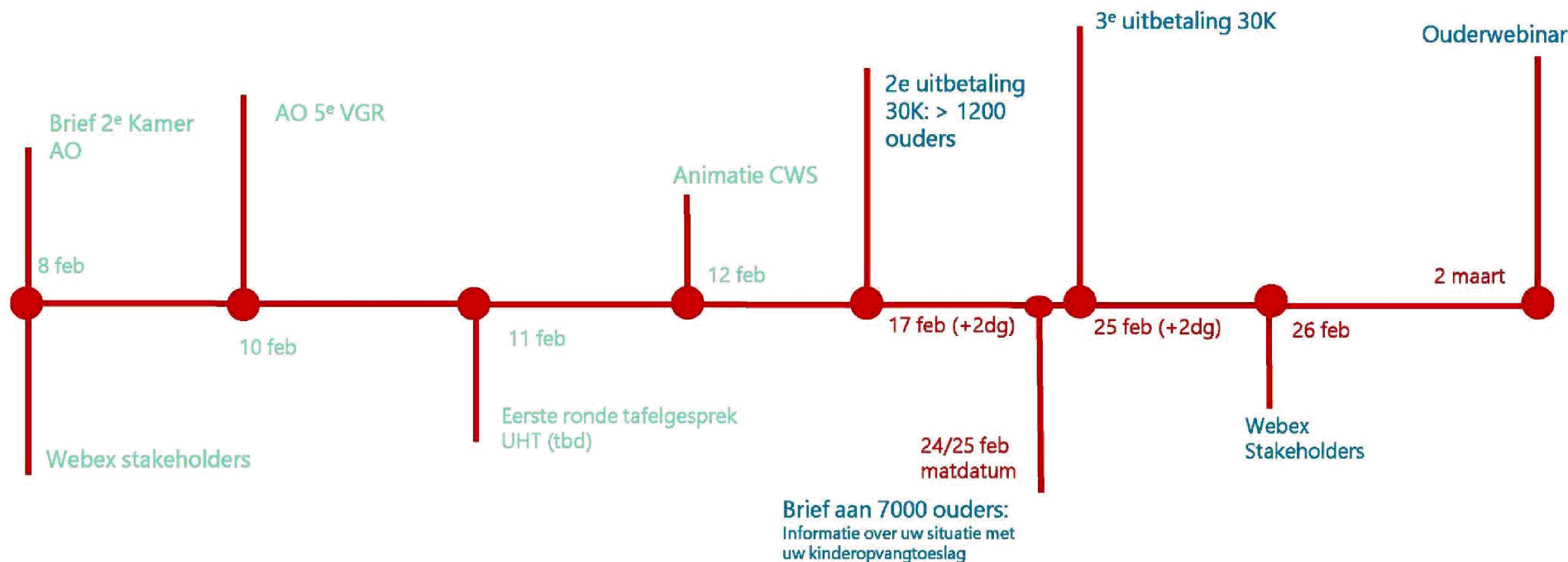
Verdachte berichten?



CONWIK: Ouderinteractie Toeslagen Herstel & Ouderinteractie Medische en Financiële



Tijdslijn — belangrijke communicatiemomenten 8 februari – 8 maart



Prioriteiten SCT voor communicatie

1. Uitbetaling en regeling 30K
2. Schuldenproblematiek
3. Gratis juridische bijstand

4. Ondersteuning/uitwisseling gemeenten
5. Acute hulp
6. Integrale beoordeling

7. CWS
8. Kindregeling
9. Stakeholdercommunicatie





Communicatieplanning – week 7 en 8 2021



ouders



intern

	15 – 19 februari	22 – 26 februari
	- Facebookpost Gouden Bal (16 feb) - Facebookpost Video Stas (17 feb) - Facebookpost Vraag van de week (18 feb) - Facebookpost Video Commissie Werkelijke Schade (19 feb) - Video Alexandra beantwoordt (18 feb) - Update Engelse website - Nieuwsbericht en website Uitwerking juridische bijstand (ntb) - Communicatie over klanttevredenheidsonderzoek - Communicatie uitbetaling 30.000 aan meer dan 1200 ouders (17 feb) - Brief Integrale behandeling, met excuus voor niet versturen januari - Website nieuwsbericht pauzeknop/moratorium - Nieuwsbericht delen gegevens - Website aankondiging Ouderwebinar 2 maart	- Facebookposts 1, 2 en 3 - Video animatie 30.000 (ntb) - Nieuwsbericht Caribisch gebied, aanmelden ouders - Brief aan 7000 ouders; uw situatie incl. nieuwsbericht op site (24 feb)
	- Nieuwsbrief UHT (15 feb) - Factsheet (15 feb) - Webex Schuldenaanpak (16 feb) - UHT Mail 2 all (bundeling lijncommunicatie, 16 en 18 feb)	- Webex update MT - Factsheet communicatie-activiteiten - UHT Mail 2 all, bundeling lijninformatie

Groen: nieuw in de kalender



Communicatieplanning – week 7 en 8 2021



politiek
en
media



stakeholders

	15 - 19 februari	22 - 26 februari
	- Kwalitatieve tweet - Kwantitatieve tweet - Tweewekelijkse blog stas (18 feb)	- Kwalitatieve tweet stas - Kwantitatieve tweet stas
	Verkenning stakeholdercommunicatie	- Webex Stakeholders (26 feb) - Verkenning stakeholdercommunicatie

Groen: nieuw in de kalender



ouders

Communicatieplanning – februari-maart

Actie	Ouders	
Samenvatting dossier of zoekacties (op individuele basis)	Dossieropvragers	
- Besluit CIE Werkelijke Schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding - Uitspraak op bezwaar op advies BAC - Brief CIE Werkelijke Schade ouders die alsnog een verzoek willen indienen hogere schadevergoeding (planning afhankelijk van AO) - Informatie over CIE Werkelijke Schade nog niet geïnformeerde ouders	CAF-11	
Opnieuw informeren rest van de doelgroep CAF NV (die niet correcte brief heeft gehad (ntb hoe)	Vergelijkbaar Caf-11	
- Voorbeeldbrieven op website - Infographic over mensen waar ouders direct mee te maken krijgen (eind febr) - Pagina Betalingsregeling op website - Communicatie over pilot Videobellen (febr) - Proces Pagina regelingen uitbreiden op website (febr) - Communicatie rapport parlementair onderzoek uitvoeringsorganisaties (feb) - Rapport Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed (maart) - Webinar Ouders (2 maart) - Animatie/video 30.000 euro (maart) - Brief en getuigschrift Geen Fraudeur	Alle groepen en acute ouders	

Groen: nieuw in de kalender



Politiek en
media



Stakeholders



Intern

Communicatieplanning – februari-maart

Actie		
• Onderzoek externe partij in overleg met de ADR en Docdirekt naar verloren stukken (loopt) • Rapport AP • VGR (5 april) • Rapport parlementair onderzoek uitvoeringsorganisaties (TCU) (PM februari) • Rapport Inspectie Overheidsinformatie & Erfgoed (PM maart)		
• Stakeholdercommunicatieplan		
• Video werkwijze UHT om integraal te beoordelen (datum ntb) • Intranet Toeslagen ontvlecht van Belastingdienst (maart) • 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) • Interview met ouder (datum ntb)		

Groen: nieuw in de kalender

Zie bijlage bij punt 4A1 t/m 3
voor de stukken

4. TER INFORMATIE

A. Ouderpanel

1. Notulen ouderpanelbijeenkomst 20 januari 2021
2. Notulen ouderpanel met MP/Stas 11 februari
3. Agenda ouderpanel 17 februari

- *Zie bijlage bij punt 4B2 voor de conceptverslag*
- *Zie bijlage bij punt 4B3 voor stukken Moratorium en vangnet*

4. TER INFORMATIE

B. Stand van zaken samenwerking Toeslagen en Gemeenten

1. Voortgangsbericht samenwerking Toeslagen en Gemeenten
2. Conceptverslag BO-VNG 3 februari 2021
3. Moratorium en vangnet

4B1. Stand van zaken samenwerking BD/Toeslagen-VNG

- Terugkoppeling stuurgroep 12-2
 - De stuurgroep wil een vangnet voor ouders die 17/2 en 25/2 30K ontvangen en (ondanks mitigerende maatregelen) toch (problematische) schulden blijken te hebben. Om te voorkomen dat beslag wordt gelegd. Vangnet dient tot moratorium geëffectueerd is.
 - Sterke wens van gemeenten: gegevensuitwisseling met gemeenten over ouders die 30 K hebben ontvangen → dit wordt momenteel nader uitgezocht.
 - VNG heeft medegedeeld dat het voorstel om gemeentelijke vorderingen van gedupeerden kwijt te schelden op de BALV van VNG is aangenomen (>97%). → over de (financiële) voorwaarden moeten nog gesprekken worden gevoerd.
- Terugkoppeling ACTH 17-2
 - Constructief verlopen
 - Vangnet lijkt gegeven mitigerende maatregelen en waarschijnlijk snelle effectuering moratorium wellicht nodig voor een zeer geringe groep. Afspraak deze casuïstiek tussen UHT en gemeenten te bespreken om snel tot maatwerkoplossing te komen. VNG wil goed mandaat om door te kunnen pakken
 - Voortgangsoverzicht schuldenaanpak. Samenwerking benadrukt
- Bovenstaande komt op BO VNG 18-2 terug, mede ter voorbereiding naar MC 23/2

Zie bijlage bij punt 4C
voor de advies BAK

4. TER INFORMATIE

C. Ongevraagd advies BAK op compensatie 30k-
regeling



Toeslagen
Belastingdienst

