

Ministerie van Financiën

25/6 g.30

TER BESPREKING 09:30-11:00 UUR

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

T
@minfin.
nl
www.minfin.nl

Datum
24 juni 2020

Notitienummer
2020-0000120134

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen
4

notitie

Strategisch Crisisteam 25 juni 2020

Leeswijzer Strategisch Crisisteam Overleg, 25 juni 2020

Genodigden

Op 25 juni komt het Strategisch Crisis Team (SCT) bijeen onder voorzitterschap van

- Samenstelling: MinFin, Staatssecretaris Toeslagen & Douane (STD),
 Toeslagen Kinderopvang SZW,
 FEZ, JZ, Fiscale Zaken,
 FJZ, Communicatie, UHT,
crisiscommunicatie, crisisbureau

NB. De Actie- en Besluitenlijst van het SCT-overleg op 18 juni is bijgevoegd aan het einde van dit document.

Agenda

1. Ter besluitvorming

a. Burgerinteractie – interactiemomenten

- In de brief 'Zelfmelders' willen we transparant zijn over het proces en communiceren in tekst en beeld.

Gevraagd aan het SCT: Akkoord op de aanpak brief 'Zelfmelders'

- Van de 2353 brieven die als aanschrijving naar de CAF-11 vergelijkbaar populatie zijn gegaan, is er een respons vastgesteld van 1181 burgers die toestemming heeft gegeven voor het her beoordelen (tot 22-06). Om ervoor te zorgen dat alle ouders in deze populatie deze informatie goed hebben ontvangen en goed hebben begrepen, zetten we meerdere kanalen in om ze daaraan te herinneren.

Gevraagd aan het SCT: akkoord op de rappelbrief, zodat we het ontwikkelproces in kunnen gaan.

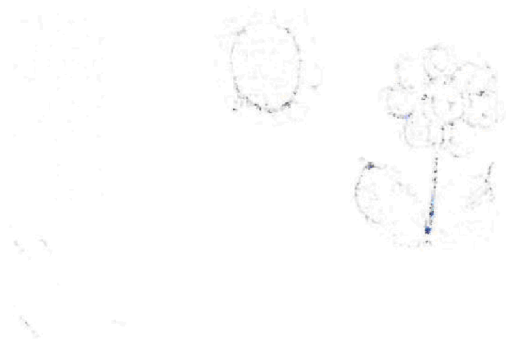
b. Verdiepend onderzoek verloren stukken

Er zijn momenteel 250 casussen bekend waarin ouders aangeven stukken op te hebben gestuurd terwijl deze bij de Belastingdienst niet bekend zijn.

Hoe deze stukken vermist hebben kunnen raken, wordt onderzocht. Het Crisisbureau en Doc-Direkt voeren dit onderzoek samen uit.

Anders van





In de eerste fase van dit onderzoek (bureaustudie) zijn reeds uitgevoerde studies¹ omtrent de verloren stukken grondig doorgenomen door het onderzoeksteam, om te kunnen bepalen wat al onderzocht is en zo een beeld te krijgen over hoe de stukken mogelijk verloren zijn geraakt en over mogelijke vervolgonderzoeken.

Gevraagd aan het SCT: akkoord dat er z.s.m. een verdiepend onderzoek gestart wordt aan de hand van het bestuderen van 25 casussen?

c. Onafhankelijke commissies UHT na behandeling wetsvoorstel Awir

Op 10 en 11 juni zijn de instellingsbesluiten van de Commissie van Wijzen, de Commissie aanvullende schadevergoeding en de Bezwaarschriftenadviescommissie gepubliceerd. In deze besluiten is voorzien in een taakopdracht en een bepaling dat de commissies zelf hun werkwijze mogen bepalen. Namens FJZ, DJZ en DGFZ leggen wij het SCT een aantal beslispunten voor die volgen uit het aangepaste wetsvoorstel en die van belang zijn voor een duidelijke afbakening van de werkzaamheden van de commissies. De bespreking van de staatssecretaris kan bij deze besluitvorming worden meegewogen.

Gevraagd aan het SCT:

- o Gaat u akkoord met het voorstel dat enkel voorgenomen besluiten tot afwijzing bij de beoordeling of sprake is van individuele vooringenomenheid in het kader van de compensatieregeling aan de Commissie van Wijzen worden voorgelegd?
- o Gaat u akkoord met het voorstel dat voorgenomen besluiten tot afwijzing bij de beoordeling of sprake is van een onterechte O/GS kwalificatie in het kader van de O/GS-compensatieregeling aan de Commissie van Wijzen worden voorgelegd?
- o Gaat u akkoord met het voorstel dat op basis van de voorgenomen besluiten en de bewoordingen in art. 49e Awir het niet nodig is om een Commissie te betrekken voorafgaand aan besluiten op de toepassing van de Hardheidsregeling?

+ ja, meer
ook
compensatie
↓
geopreid
met de
voorzitter

2. Ter bespreking

a. Terugblik AO – TK onderdeel CAF-Anker
Mondelinge toelichting

b. Rentevraagstuk hersteloperatie

Het SCT heeft de wens dat rente op eenzelfde wijze wordt vergoed in het geval van herziene (proportionele) toekenning, matiging van de terugvordering, een hardheidstegemoetkoming ingevolge de hardheidsregeling en (deels) een compensatiebesluit i.h.k.v. de compensatieregeling

Gevraagd aan het SCT:

- o Gaat het SCT ermee akkoord dat bij zowel (proportionele) toekenning, matiging van de terugvordering, en een hardheidstegemoetkoming de huidige renteberekening wordt gebruikt?
- o Gaat het SCT ermee akkoord dat in de compensatieregeling de netto rente wordt vergoed? Dat wil zeggen rente over de herstelcomponent toeslagen wordt vergoed na vermindering van de herstelcomponent met de nog openstaande bedragen van de terugvordering.

→ die is?

c. Oudergesprekken

Op verzoek van de staatssecretaris is er een aanpak gemaakt om de oudergesprekken fysiek te laten plaatsvinden.

Er hebben zich 304 ouders aangemeld voor een persoonlijk gesprek met de Staatssecretaris.

- 23 ouders hebben reeds een Webex gesprek gehad of staan daarvoor ingepland
- 169 ouders hebben hun woonplaats doorgegeven voor een fysiek gesprek
- 112 ouders hebben geen gehoor gegeven aan de vraag of zij hun woonplaats kunnen doorgeven voor een fysiek gesprek

Gevraagd aan het SCT: akkoord om de 112 ouders die geen woonplaats hebben doorgegeven een individueel Webex gesprek aangeboden krijgen.

even bellen?

↓
Wij weten
fisch
woonplaats?

3. Ter informatie

a. Stand van zaken niet-KOT-zaken

Vijf CAF-zaken die door de AUT zijn aangemerkt als waarschijnlijk of mogelijk vergelijkbaar met CAF 11, hebben niet (alleen) betrekking op de kinderopvangtoeslag, maar ook op huur-, zorgtoeslag en/of kindgebonden budget.

Het betreft een principieel vraagstuk of en in hoeverre de compensatieregeling uitgebreid moet worden naar andere toeslagen dan de kinderopvangtoeslag.

Met dit memo willen we het SCT op de hoogte brengen van de stand van zaken en alvast wijzen op de mogelijk forse uitstralingseffecten van dit vraagstuk.

b. Stand van zaken rondom wetgevingstraject

Mondelinge toelichting

c. Cluster OdG: update wetswijziging en financiën

Mondelinge toelichting

d. Voorraad agendapunten ouderpanel

Overzicht van de voorraad agendapunten van het ouderpanel

e. Nieuwe projectsite (toeslagen.nl/herstel)

Informatie over de nieuwe projectsite www.toeslagen.nl/herstel

contact
om te
regelen
in de
wet.

• geen compensatie
• proper organisatie

delen
van info

participatie/decentrale
voorstellen

Bijlagen

In de bijlage zitten de volgende documenten:

- 20200625 SCT overleg-DEF: Discussiemateriaal voor het gehele overleg
- Bijlage bij punt 1C – 200623 Notitie Onafhankelijke commissies UHT na behandeling wetsvoorstel
- Bijlage bij punt 2B – Rentevergoedingen bij hersteloperatie
- Bijlage bij punt 3A – 200623 Memo niet KOT zaken tbv SCT 25 juni v2 (schoon)

Appendix: Actie- en besluitenlijst 18 juni 2020

Actie-en besluitenlijst 18 juni 2020

Agenda

Wet hardheidsaanpassing Awir n.a.v. TK 17-6

Kern van het debat: er is brede steun voor de wet. Groot aantal amendementen en moties ontvangen, maar zien er goed uit. Er missen er nog twee, die worden vanmiddag toegestuurd.

Conclusie: wet wordt met grote meerderheid aangenomen.

Vraag SCT: Goed nadenken over communicatieaanpak.

Benodigde versterking in de uitvoering

Voorstel dat voorligt is om goed stil te staan bij de vertrekpositie. Volgende week wordt het voorstel qua aanpak invulling UHT besproken in het SCT.

Belang wordt benadrukt dat we snel en doortastend moeten acteren. De omgeving (serviceorganisaties) ondersteunen dit niet maximaal. Ze zijn wel welwillend om te helpen, maar doen dit vanuit reguliere processen, en dat duurt te lang. We hebben pro-activiteit van onze omgeving nodig. Komende tijd zullen we mensen moeten opleiden en maximaal ondersteunen om het werk te kunnen uitvoeren. Uitdaging ligt in het invullen van de benodigde FTE's. Inhuur is lastig gezien alle regels.

SCT:

- Maak concreter wat er nodig is. Als iets niet via de reguliere lijn kan, dan via de niet-reguliere lijn. FEZ biedt aan om hierin mee te denken (bijv. versnelde inhuur).
- Stem af met hij kan helpen bij contract en uitzonderingen op contracten.
- Maak helder of we het gaan redden met de 500 man.
- Wees scherp op de administratieve organisatie, zorg voor een goede verslaglegging van alle besluiten, etc.

Richtlijnen voor terechte OGS gevallen

Richtlijnen voor het terecht of onterecht OGS zijn gebaseerd op uitspraken van RvS. Benadrukt wordt dat het hier gaat om richtlijnen. In de werkinstructies dient aandacht te zijn voor ruimhartigheid. En de burger moet zich kunnen verweren als vanuit deze richtlijnen blijkt dat het OGS terecht is (hoor en wederhoor).

SCT geeft mee:

- Vraag is of we de RvS hierin moeten volgen, aangezien zij zich hier niet heel erg over gebogen hebben.
- Het moet onderdeel zijn van het toekomstige beleid.
- Goed dat we contact zoeken met de burger, maar als de BD een stevige zaak heeft, heeft de burger dan nog het gevoel dat zij kans maken.
- Denk goed na over hoe je dit gaat opstarten. We gaan niet mensen apart bellen, maar onderdeel van het kader (wasstraat) of je voor meerdere regelingen in aanmerking komt.

Overall conclusie SCT: Deze set aan richtlijnen is te scherp. We moeten uitgaan van toekomstig beleid. Opletten dat er maar weinig is gedocumenteerd.

Maak een uitgebreidere notitie, waarin duidelijk wordt wat samenloopt met hardheid en wat echt nog specifiek OGS is.

Actie ☐: Punten worden teruggenomen en met blik naar toekomst kijken hoeveel punten er dan nog openblijven binnen de richtlijnen. Scherpe kanten worden er af gehaald.

Reactie op advies van het ouderpanel 8-6 (brief)

N.a.v. van kindpanel in ouderpanel vonden ouders het belangrijk om aan te geven waar ouders tegen aan lopen. Dit had te maken met: studiefonds, leeftijdsgrens en aandacht voor sociale/psychische schade.

Het SCT geeft mee:

Studiefonds

Past niet. We kunnen kinderen in het kindpanel geen voorkeursbehandeling geven, dit zou een ongelijk speelveld creëren. Belangrijk is om de voorzitter van het kindpanel te wijzen op andere initiatieven, zoals het OCS scholingsfonds voor gezinnen met lage inkomens. ☐ kan hierbij helpen. We moeten ouders daar actief op attenderen.

Psychische begeleiding

Goed om te regelen, wel kijken hoe we dat doen, tijdens de sessie of ook daarbuiten. Gemeenten kunnen jeugdzorg aanbieden (OdG bespreekt dit met gemeenten). Ook RIVM heeft aangegeven mee te willen denken, zij hebben hier veel ervaring mee.

Leeftijdsgrens

Voorstel is wenselijk om naast 8 – 12 ook aandacht te besteden aan 12 – 16.

We zullen openbaar op reageren. Verslagen en reactie erop op de nieuwe site publiceren. Moeten we wachten op de voortgangsrapportage aan de Kamer? Nee hoeft niet, na vaststelling in SCT op de site.

Proces ouderpanel ter informatie. Verder geen aanvullingen op.

Cluster Ondersteuning door gemeenten

Eerste sheet: overzicht zaken die opgepakt worden.

Nota besluitvorming wetswijziging t.b.v. gegevensuitwisseling is ter informatie. Er is een concept memo in de maak maar die is nog niet met iedereen afgestemd. DGFZ, DJZ wil hierbij betrokken worden, maar ook collega's van SZW en BZK. Wordt volgende keer ingebracht in SCT.

Financiën m.b.t. inzet gemeenten: ter besluitvorming: na indiening van stukken die zijn afgestemd met gemeenten en VNG toch nog input gekregen. Maandag met FEZ, VNG en UHT-overleg over. Er is financiële compensatie gevraagd door VNG, maar moet eerst inzichtelijk gemaakt worden. Dit punt komt volgende week terug.

Aandacht voor: Het vraagt wel iets extra's van de reguliere schuldhelpverlening bij gemeenten en dit mag niet te koste gaan van de reguliere schuldhelpverlening.

Bestuurlijk overleg 6 juli: met name ingestoken op IBO en willen meepraten over nieuwe stelstel. Goed moment om aan te geven dat we gaan uitrollen naar al de andere gemeenten en de ouders die zich gedupeerd voelen.

Nu met VNG en 13 gemeentes druk met plan van aanpak. Financiële aspect zal ook onderdeel zijn van het overleg.

SCT: akkoord met de agenda, maar over IBO ook andere toeslag departementen aan laten haken. Lopende trajecten (contacten met VNG) moeten ook goed op elkaar aansluiten.

Webinar: wens om gezamenlijk webinar te geven ook met SZW. Is nu ingericht op gemeentes meenemen in samenwerking, druk bezig met voorbereiding. Na bestuurlijk overleg van de 6^{de} wordt het gerealiseerd.

SCT geeft mee: is vanaf 2 juli niet meer beschikbaar. Nieuwe STAS komt op 9 juli.

Concept scenario's analyse financiële ramingen

C&F en HDPEZ hebben tussentijdse raming van programmakosten opgesteld met nieuwe UHT/Toeslagen-cijfers aantallen ouders.

In de bijlage tabel waar per regeling het aantal ouders als het budgettaire beslag staat. Vrij weinig/ geen ruimte over van de 390 miljoen. We moeten voorzichtig zijn met beslissingen die impact hebben op het financiële beslag.

Over twee dingen moeten we nog nadenken:

- 1) Hebben we het geld in de juiste jaren gedaan?
- 2) Uitvoeringskosten van nieuwe OGS regeling is nog niet verwerkt. Gisterenavond zijn de eerste berekening verstrekt. Verwachting is dat het iets boven de 110 miljoen zal uitkomen, maar dan rond 115 miljoen/ Effect is dus relatief klein.

SCT geeft mee:

- Eens met advies dat we heel erg moeten opletten dat we integraal besluiten. Oproep om de besluitvorming via onderraden etc. te laten verlopen.
- Besluiten m.b.t. bruto rente bij compensatievergoeding en het schrappen van betalingsregeling moeten formeel worden hernomen. Dit moet terugkomen bij SCT als formeel beslispunt.

Deze raming zal worden meegenomen in de monitoring.

AO/IC – inzicht in de aanpak

Men is bezig om een control raamwerk in te richten op de uitvoeringsprocessen. Na inrichting van de werkstromen wordt het control raamwerk opgetuigd. Het gaat erom dat er gemonitord wordt op kwaliteitsborging en rechtmatigheidsborging. Ook wordt hierbij de budgettaire verwerking hierin meegenomen. Het gaat dus niet alleen om geld maar ook juist om de kwaliteitsborging van bijvoorbeeld besluitvorming. Het werk is in uitvoering. Als er risico's zijn die op SCT niveau moeten komen, dan wordt het meegenomen in de rapportage.

SCT heeft een aanvullende behoefte aan: Waardering van de processen, maar ook hoe wordt het ervaren door de ouders die onderwerp zijn. Dit zal samen met de ombudsman. Het crisisbureau pakt dit samen op met communicatie.

Stand van zaken rondom wetgevingstraject

Wordt volgende keer op de agenda gezet.

Vraag SCT kunnen we het dan ook hebben over de status van de uitvoeringstoets.



Toeslagen
Belastingdienst

- / bezuch anderpanel
- / way over funds
- / wissende teah-
behandelaers
- / teahschadeleers
anphomer

SCT overleg

- / organiseren spreek-
uur by
Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag
- gemeenten

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

25 juni 2020

- / Incl. waakes

x procesafpraak

Agenda

1. Ter besluitvorming

- A. Burgerinteractie - interactiemomenten
- B. Verdiepend onderzoek verloren stukken
- C. Onafhankelijke commissies UHT na behandeling wetsvoorstel Awir

2. Ter bespreking

- A. Terugblik AO – TK onderdeel CAF Anker
- B. Rentevraagstuk hersteloperatie
- C. Oudergesprekken

3. Ter informatie

- A. Stand van zaken niet-KOT zaken
- B. Stand van zaken rondom wetgevingstraject
- C. Cluster OdG: update wetswijziging en financiën
- D. Voorraad agendapunten ouderpanel
- E. Nieuwe projectsite (toeslagen.nl/herstel) 30 juni live

Ter bespreking/
besluitvorming donderdag 25
juni

1. Ter besluitvorming

A. Burgerinteractie – interactiemomenten



1. Interactiemoment en brief "zelfmelders"

Context en voorstel

Aanleiding: kabinetsreactie

"Zoals ik uw Kamer heb toegezegd zal Toeslagen alle ouders **die zich reeds gemeld** hebben en waarvan Toeslagen beschikt over de benodigde gegevens in ieder geval een brief sturen. In deze brief informeren we de ouders zo goed mogelijk onder welke omstandigheden zij mogelijk voor reparatie in aanmerking komen en hoe zij zich kunnen melden. Ik streef ernaar om deze brief voor de zomer aan ouders toe te sturen"

In het kader van de eerder geformuleerde ontwerpprincipes hebben wij aangegeven (1) transparant te willen zijn over het proces en (2) te communiceren in tekst en beeld. Het managen van de verwachtingen van de burger en verstrekken van heldere communicatie is hierin cruciaal.

Het voorstel van de content en details van de brief is als volgt:

- De brief wordt uitgestuurd na 8 juli
- De grootte van de doelgroep is ruim 5000 ouders die zichzelf, via de SP, BOinK of rechtstreeks hebben gemeld dat zij mogelijk gedupeerd zijn. Eerste meldingen dateren van eind november 2019.
(Dit is het totale aantal zelfmelders minus de groep CAF11-niet vergelijkbaar. Zij ontvangen (mogelijk) een brief om de eerder gestuurde brief te rectificeren)
- De brief geeft uitleg over waar UHT staat in het proces en wat de burger kan verwachten m.b.t. de volgende stappen nu het pallet aan regelingen duidelijk is
- Visueel worden de verschillende proces stappen duidelijk gemaakt, hierbij wordt met een tijdslijn aangegeven wat de volgende stappen zijn

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met deze aanpak?

MT Discussie punten:

- Content van de brief
- Bepalen van doelgroep en datum om te verzenden

3

brief ouders broodfabriek?
webinars aanhangen met uitkey proces?

brief voorlezen aan ouderpanel



Verder uitwerking interactie



Ouders



Brief:

- Medio juli krijgen ouders die zichzelf hebben gemeld
 - Toelichting nieuwe wet- en regeling(en)
 - Tot einde behandeling blijven alle invorderingen op gepauzeerd
 - Uitzonderingen populatie brief:
 - Er hebben zich ook mensen gemeld vanwege problemen met andere toeslagen. Omdat hardheid stelsel alleen kinderopvangtoeslag betreft, krijgen mensen die nooit kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd deze brief niet. Meldingen andere Toeslagen krijgen separate behandeling
 - Ook ouders die zichzelf gemeld hebben i.v.m. hardheid stelsel en die betrokken zijn geweest in een onderzoek vergelijkbaar met CAF-11 krijgen deze brief niet. Bij hen wordt namelijk eerst gekeken of ze in aanmerking komen voor compensatie, daar hebben ze al eerder een brief over gekregen.



Op de website/social kanalen:

- Animatie proces - Proceskaart/stappenoverzicht
- Social media: Twitter van de stas, retweet BD
- Achtergrondinfo op de site (begeleidende tekst bij de proceskaart en de animatie; uitleg over fasering en vertraging van het proces; uitleg over de nieuwe wet)
- Verwijzing naar info over het ouderpanel
- Verwijzing naar hulp bij gemeenten
- Verwijzing Toeslagen Servicepunten



Telefoon:

- Serviceteam: biedt procesinformatie en toelichting en kan hulp bieden bij zeer schrijnende gevallen



2. Rappelleren aan ouders CAF11-vergelijkbaar

Interactie aanpak en momenten



Van de 2353 brieven die als aanschrijving naar de CAF-11 vergelijkbaar populatie zijn gegaan, is er een respons vastgesteld van 1181 burgers die toestemming heeft gegeven voor het her beoordelen (tot 22-06). Om ervoor te zorgen dat alle ouders in deze populatie deze informatie goed hebben ontvangen en goed hebben begrepen, zetten we meerdere kanalen in om ze daaraan te herinneren.



Telefoon:

29/30 juni. Ouders die nog geen *toestemming* hebben ingediend, en waarvan het telefoonnummer bekend is, zullen gebeld worden vanuit het serviceteam. Hierin wordt gevraagd of ze de brief ontvangen/begrepen hebben en proactief uitgevraagd of ze alsnog toestemming willen geven voor het her beoordelen. Er wordt geen voicemail ingesproken.



SMS:

2 juli. Ouders die niet bereikbaar zijn, zullen een sms ontvangen met een extra herinnering aan de aanschrijvingsbrief. Hierin wordt gevraagd of de burger contact op wilt nemen met het serviceteam.



Brief:

16 juli verzonden, 2 juli content brief definitief en start ontwikkel proces.

Ouders die **vóór 2 juli** nog geen toestemming hebben gegeven of waarvan het telefoonnummer niet bekend is ontvangen een herinneringsbrief. Dit zal een visuele brief worden waarin ouder worden herinnert aan de eerder gestuurde aanschrijving van eind mei. Hierin werd gevraagd of zij toestemming willen geven voor het opnieuw beoordelen van de persoonlijke situatie. Deze brief zal ook een (visueel) stappenplan bevatten met de stappen die de burger kan verwachten. Duidelijk zal vermeld zijn dat als ouders zich in de tussentijd nog hebben gemeld zij uiteraard niks meer hoeven te doen.

Gevraagd aan het SCT:

Dit scenario betekent dat de rappel brief 2 juli definitief akkoord moet zijn en het ontwikkel proces in gaat.

Toelichting voor interactie aanpak

Burger interactie inzichten

Vanuit inzichten uit oudergesprekken is gebleken dat ouders niet allen een Belastingbrief meer openen.

In de gedifferentieerde interactie aanpak is gesteld dat we 'kwetsbare' burgers, die minder taalvaardig kunnen zijn, extra telefonisch benaderen om een boodschap, naast genoemd in een brief, duidelijk over te brengen.

SMS als extra attendering

Voor ouders die overdag niet bereikbaar zijn, wordt een SMS attendering ingezet. Dit is een kort informatiebericht waarin wordt gesteld dat we de burger niet hebben kunnen bereiken en de vraag of de burger wil terugbellen naar de speciale gedupeerdenlijn (mét telefoonnummer erbij) omdat we nog in afwachting zijn van zijn/haar reactie. De burger wordt hier niet gevraagd om ergens op door te klikken.

Brief met visuele elementen

De herinneringsbrief die uitgestuurd zal worden medio juli, zal visuele elementen bevatten om de communicatie en berichtgeving makkelijk en duidelijk over te brengen naar de burger.

De UHT visie en interactie ontwerpprincipes zijn leidend in deze aanpak

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

UHT interactie ontwerpprincipes:

- Proactief contact zoeken
- We leveren maatwerk
- We communiceren in tekst en beeld





Toeslagen
Belastingdienst

1. Ter besluitvorming

B. Verdiepend onderzoek verloren stukken



oogmerk
welke consequenties

Ter besluitvorming | Verdiepend onderzoek verloren dossierstukken

Context

- Er zijn momenteel 250 casussen bekend waarin ouders aangeven stukken op te hebben gestuurd terwijl deze bij de Belastingdienst niet bekend zijn.
- Hoe deze stukken vermist hebben kunnen raken, wordt onderzocht. Het Crisisbureau en Doc-Direkt voeren dit onderzoek samen uit.
- In de eerste fase van dit onderzoek (bureaustudie) zijn reeds uitgevoerde studies¹ omtrent de verloren stukken grondig doorgenomen door het onderzoeksteam, om te kunnen bepalen wat al onderzocht is en zo een beeld te krijgen over hoe de stukken mogelijk verloren zijn geraakt en over mogelijke vervolgonderzoeken.

Bevindingen uit de reeds uitgevoerde studies

- Sommige op papier aangeleverde bewijsstukken worden niet gedigitaliseerd en zijn mogelijk kwijtgeraakt. Wanneer poststukken worden afgeleverd bij een kantoor van de belastingdienst én zijn geadresseerd aan een specifieke medewerker, worden ze niet ingescand en ongeopend doorgestuurd naar de desbetreffende medewerker.
- De informatiehuishouding binnen toeslagen is verdeeld over een tal van verschillende opslagsystemen. Dit brengt de volgende risico's met zich mee:
 - Informatie is sterk versnipperd over deze systemen. Hierdoor kunnen dossiers onvolledig zijn en, door het gebrek aan overzicht op afhankelijkheden, verloren raken.
 - De verschillende systemen hebben geen uniforme procedure voor dossiervorming (incl. archivering, vernietiging en kwaliteitsbewaking). Hierdoor kunnen dossiers te vroeg verwijderd worden of onvindbaar zijn.
 - Er is geen adequate controle op de naleving van het archiefwettelijk kader. Hierdoor kan informatie niet voldoende beheerd worden en kunnen dossiers te vroeg verwijderd worden of onvindbaar zijn.
 - Q-schijven en Samenwerkingsgebieden worden niet beheerd. Dit betekent dat iedereen met schijfrechten bestanden kan inzien en bewust of onbewust kan verwijderen.
- Medewerkers kunnen in sommige gevallen niet goed inschatten welke feiten relevant zijn bij het vormen van een dossier. Hierdoor belanden relevante feiten soms niet in dossiers en kunnen dossiers onvolledig zijn.

1. Onderzoeken die zijn meegenomen zijn: I-control (2015), EDP-Auditors (2018) en Project Informatiebeheer (2019). Ook is het WOB-verzoek 'Verdwenen poststukken' (2020) bekeken.

Ter besluitvorming | Verdiepend onderzoek verloren dossierstukken

Mogelijkheden
voor vervolg-
onderzoek

- Onderzoek naar fysiek ontvangen stukken
- Digitaal onderzoek
 - a. Verdiepend onderzoek naar Q-schijven
 - b. Onderzoek naar e-mailverkeer en C- en N-schijven van betrokken medewerkers
 - c. Verdiepend onderzoek naar de inhoud van TVS, DAS en mogelijk andere betrokken informatiesystemen
 - d. Doorzoeken van systemen van MKB en 'blauw'; op belangrijke documenten
 - e. Verdiepend onderzoek naar ADR-audits.

Aan het digitale onderzoek zijn een aantal risico's verbonden, namelijk:

- Reeds verwijderde bestanden kunnen niet worden meegenomen in de analyse.
- Het tot op documentinhoud doorzoekbaar maken van de diverse informatiesystemen een langere voorbereidingstijd kent. De doorlooptijd van digitaal onderzoek wordt hierdoor op minimaal een half jaar geschat.
- Eerdere studies zijn relatief uitgebreid geweest. De kans dat er veel nieuwe informatie boven water komt, wordt niet groot geschat.
- De informatiehuishouding bij Toeslagen is gebrekkig en de kans dat er daardoor af en toe stukken onbewust verwijderd worden, is groot.

Voorstel

Om te voorkomen dat er maanden (technisch) geïnvesteerd wordt in onderzoek met een kleine kans van slagen, terwijl het verliezen van de stukken te wijten is aan de problematiek rondom het aannemen van fysieke stukken, wordt voorgesteld 25 casussen waarbij stukken vermist zijn geraakt te onderzoeken. Hierbij zal er met ouders worden gesproken over hoe, wanneer en waar ouders, later verloren, stukken hebben aangeleverd en aan wie deze specifiek waren geadresseerd. Analyse van de antwoorden biedt inzichten voor vervolgstappen. Wanneer blijkt dat een groot gedeelte van de casussen vermist is geraakt doordat de fysieke stukken niet aan dossiers zijn toegevoegd, is een digitaal-onderzoek overbodig. Wanneer dit niet het geval is, kan een digitaal-onderzoek verdere inzichten bieden en alsnog worden opgezet.

Gevraagd
van SCT

Gaat het SCT ermee akkoord dat er z.s.m. een verdiepend onderzoek gestart wordt aan de hand van het bestuderen van 25 casussen?

Ja, maar wel verbonden
aan herbeoordeling



Toeslagen
Belastingdienst

1. Ter besluitvorming

C. Onafhankelijke commissies UHT na behandeling wetsvoorstel Awir



→ overleg met
DGFZ

! Zie bijlage voor de
toelichtende notitie



Ter besluitvorming | Onafhankelijke commissies UHT na behandeling wetsvoorstel Awir

Context en
voorstel

Aanleiding:

Op 10 en 11 juni zijn de instellingsbesluiten van de Commissie van Wijzen, de Commissie aanvullende schadevergoeding en de Bezwaarschriftenadviescommissie gepubliceerd. In deze besluiten is voorzien in een taakopdracht en een bepaling dat de commissies zelf hun werkwijze mogen bepalen. Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir is een aantal amendementen aangenomen die gevolgen (kunnen) hebben voor de taken en de werkwijzen van deze commissie. De Commissie van Wijzen en Commissie aanvullende schadevergoeding hebben hierover ook vragen gesteld aan UHT. De staatssecretaris spreekt op 24 juni met de voorzitter van de Commissie van Wijzen over een aantal van zijn vragen. Namens FJZ, DJZ en DGFZ leggen wij het SCT een aantal beslispunten voor die volgen uit het aangepaste wetsvoorstel en die van belang zijn voor een duidelijke afbakening van de werkzaamheden van de commissies. De bespreking van de staatssecretaris kan bij deze besluitvorming worden meegewogen.

werkwijze vaststellen
ook casus.

Advies beslispunt 1:

Wij adviseren u om enkel voorgenomen besluiten tot afwijzing aan de Commissie van Wijzen voor te leggen. Dit past bij de ruimhartige benadering die wordt voorgestaan bij de toepassing van de compensatieregeling en waarborgt een realistische uitvoeringslast voor UHT en de Commissie van Wijzen. Hier staat tegenover dat de AUT juist voor de mogelijk vergelijkbare (CAF-)onderzoeken heeft geadviseerd om ook de positieve voorlopige oordelen te laten toetsen door de Commissie van Wijzen, zodat wordt gewaarborgd dat de compensatieregeling enkel aan dezelfde doelgroep wordt toegekend. Hiermee krijgt de Commissie van Wijzen een volledig beeld. In dit geval adviseren wij echter de uitvoeringsaspecten te laten prevaleren en dus enkel de negatieve voorlopige oordelen voor te leggen. Indien akkoord wordt gegaan met deze werkwijze verwacht de Commissie al uitbreiding nodig te hebben voor de commissieleden en de ambtelijke ondersteuning. Als ook voorgenomen toekenningen door de Commissie moeten worden getoetst, wordt een verdergaand verzoek om uitbreiding ingediend.

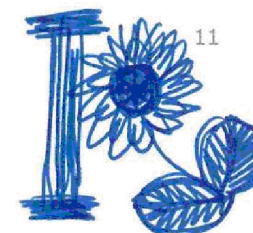
Advies beslispunt 2:

Wij adviseren u om voorgenomen besluiten tot afwijzing op de O/GS-compensatieregeling aan de Commissie van Wijzen voor te leggen. Wij verwachten dat de Tweede Kamer dit van belang acht gezien het verloop van de kamerdebatten. Indien hier niet voor wordt gekozen, is het risico dat een ouder bij een afwijzende beschikking kan klagen dat er niet een oordeel is geweest van een onafhankelijke adviserende commissie. Indien de rechter deze klacht/dit bezwaar toewijst, betekent dat volgens ons (mogelijk) een terugverwijzing naar UHT en een nieuw besluit inclusief een advies van de commissie. Ook de toewijzing van een proceskostenvergoeding (en andere nevenvorderingen) ligt dan voor de hand. Deze uitbreiding van het taakbereik van de Commissie vergt echter wel een uitbreiding van de commissieleden en de ambtelijke ondersteuning¹. Om de uitvoeringslast enigszins te beperken raden wij af ook de voorgenomen toekenning aan de Commissie voor te leggen, hoewel zij daarmee wel een completer beeld zou krijgen.

¹ De omvang van de extra ondersteuning vergt nog afstemming met de commissies. Daarnaast is uiteraard voorwaarde dat de meerkosten budgettair worden gedekt door UHT met de beschikbare uitvoeringsmiddelen. De staatssecretaris heeft nog overleg met de voorzitter van de commissie van wijzen en een voorstel volgt.

stellen ook hier
de v. wijzen werke
laten doen.

extra opdrachten



Ter besluitvorming | Onafhankelijke commissies UHT na behandeling wetsvoorstel Awir

Context en
voorstel

Advies beslispunt 3:

Wij adviseren u voor de toepassing van de Hardheidsregeling alleen de Bezwaarschriftenadviescommissie als onafhankelijke commissie te laten acteren. In een eerder stadium heeft u reeds besloten dat de Commissie van Wijzen voorgenomen besluiten door UHT in dit verband niet hoeft te toetsen.

Ter info: in de notitie is tevens opgenomen de reikwijdte voor het toetsen van de individuele beoordeling op vooringenomenheid.

donnen criteria! ~~upps~~

Wilt u ze wel doen?

uitvoeringskosten

Gevraagd
van SCT

1. Gaat u akkoord met het voorstel dat enkel voorgenomen besluiten tot afwijzing bij de beoordeling of sprake is van individuele vooringenomenheid in het kader van de compensatieregeling aan de Commissie van Wijzen worden voorgelegd?
2. Gaat u akkoord met het voorstel dat voorgenomen besluiten tot afwijzing bij de beoordeling of sprake is van een onterechte O/GS kwalificatie in het kader van de O/GS-compensatieregeling aan de Commissie van Wijzen worden voorgelegd?
3. Gaat u akkoord met het voorstel dat op basis van de voorgenoemde besluiten en de bewoordingen in art. 49e Awir het niet nodig is om een Commissie te betrekken voorafgaand aan besluiten op de toepassing van de Hardheidsregeling?

Mondelinge
toelichting

1. Ter besluitvorming

A. Terugblik AO – TK
onderdeel CAF-Anker

2. Ter bespreking

B. Rentevraagstuk hersteloperatie



Zie bijlage voor de Rentevergoedingen bij hersteloperatie kinderopvangtoeslag



Toeslagen
Belastingdienst



In de bijgevoegde notitie wordt dit nader geduid en ontwerpfout genoemd.

Aanleiding en context van rentevraagstuk

Aanleiding:

- Het SCT heeft de wens dat rente op eenzelfde wijze wordt vergoed in het geval van herziene (proportionele) **toekenning**, **matiging** van de terugvordering, een **hardheidstegemoetkoming** ingevolge de hardheidsregeling en (deels) een **compensatiebesluit** i.h.k.v. de compensatieregeling

Context:

- Om deze systematiek van rentevergoeding gelijk te trekken, hebben we uitgezocht hoe rente op dit moment **in de praktijk** vergoed wordt in het geval van een herziene toekenning
- In deze huidige systematiek van rentevergoeding blijkt echter een **ongewenst effect** te bestaan. Invorderingsrente wordt pas verschuldigd op het moment van een (gedeeltelijke) aflossing van een schuld, terwijl na een herziene toekenning heffingsrente wordt vergoed over het gehele toegekende bedrag over de periode tussen 1 juli na afloop van het betreffende berekeningsjaar en de herziening van de toekenning. Heffingsrente wordt vergoed ongeacht of de ouder de oorspronkelijke terugvordering (deels) heeft betaald.
- Dit leidt ertoe dat er soms **rente wordt vergoed over bedragen waarover de burger nog beschikking had**
- Tevens is iemand die zijn schuld (deels) heeft terugbetaald minder gunstig uit dan iemand waarvan de terugvordering nog geheel open staat – *zie volgende slide voor een uitgewerkt voorbeeld*
- Dit effect is onwenselijk vanuit zowel een **economisch perspectief** als vanuit een **rechtvaardigheidsperspectief**
- Het SCT heeft gevraagd om dit complexe vraagstuk **verder uit te zoeken en de opties uit te werken** voor het gelijktrekken van de wijze van rentevergoeding in het geval van toekenning, matiging, hardheidstegemoetkoming en een compensatiebesluit.
- Indien het SCT de voorstellen deelt, dan zullen het Verzamelbesluit Toeslagen (voor de herziening bij matiging van de terugvordering) en het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken hierop worden aangepast.

Voorbeeld scenario's

- > In juni 2016 wordt de toeslag over 2015 op nihil gesteld en wordt het uitbetaalde voorschot van **€10.000 teruggevorderd**
- > In 2020 wordt dit herzien en de **toekenning alsnog op €10.000 gesteld**

NB. Indien de nihil stelling ná 1 juli na afloop van het toeslagjaar plaatsvindt, worden deze voorbeelden nog een slag complexer



Huidige rentevergoeding bij een herziene toekenning

- a **Stel dat in juni 2016 de €10.000 meteen betaald is**
 - Geen invorderingsrente gerekend omdat er meteen betaald is
 - Over periode van 1 juli 2016 tot herziening wordt heffingsrente vergoed over €10.000
 - **Per Saldo rentevergoeding:** over €10.000 over hele periode (net als in scenario c)
- b **Stel dat in 2018 €4.000 van de schuld is betaald**
 - Over de €4000 moet invorderingsrente worden betaald over de periode van terugvordering tot gedeeltelijke betaling in 2018
 - Over periode van 1 juli 2016 tot herziening wordt heffingsrente vergoed over €10.000, ook al had de burger €6000 in zijn bezit
 - Toekenning wordt voor €6000 afgeboekt op de openstaande schuld zonder invorderingsrente
 - **Per saldo rentevergoeding:** over €6000 over hele periode en over €4000 vanaf de betaling
- c **Stel dat er bij herziening nog niets is betaald**
 - Geen invorderingsrente in rekening gebracht omdat er nog niet betaald is
 - Over periode van 1 juli 2016 tot herziening wordt heffingsrente vergoed over €10.000, ook al had de burger €10.000 in zijn bezit
 - Toekenning wordt in zijn geheel afgeboekt op de openstaande schuld zonder invorderingsrente
 - **Per saldo rentevergoeding:** over €10.000 over hele periode (net als in scenario a)
- d **Stel dat een maand voor de herziening de gehele schuld is betaald**
 - Over de €10.000 moet invorderingsrente worden betaald over de periode van terugvordering tot gedeeltelijke betaling 2020
 - Over periode van 1 juli 2016 tot herziening wordt heffingsrente vergoed over €10.000
 - **Per saldo rentevergoeding:** over €10.000 over periode van één maand

x herzieningsgroep
moet zo blijven

x doortrekken → 6 mln.

mln.
Euro

x € 3, =

Ter besluitvorming | Systematiek van rentevergoeding bij hardheid

Context en
voorstel

1. Mogelijkheid om de huidige manier van rentevergoeding bij herziening aan te passen
 - Uitvoeringstechnisch: niet haalbaar op de korte termijn. Bestaande systemen moeten worden aangepast met als gevolg: vertraging en extra risico's
 - Juridisch: De mogelijkheid tot herziening is niet beperkt tot herstel maar geldt breed ook voor andere toeslagen. Relevante wet- en regelgeving moet worden aangepast met materieel terugwerkende krachtVoorstel 1: Bij herzieningen in het kader van proportioneel vaststellen (binnen 5 jaar) wordt de huidige renteberekening gebruikt.
2. Mogelijkheid om de ontwerpfout niet door te trekken naar de uitvoering van de herzieningsmogelijkheid bij matiging en hardheidsregeling
 - Uitvoeringstechnisch: er kan niet gebruik gemaakt worden van de bestaande systemen. Dit betekent dat de rente handmatig moet worden berekend met als gevolg: vertraging en extra risico's
 - Beleidsmatig: Er is altijd uitgestraald dat het voor ouders niet uitmaakt of herstel binnen of buiten de 5 jaar wordt uitgevoerd. Ook moet het niet uitmaken of iets via proportioneel vaststellen of via matiging terugvordering wordt geregeld.
 - Juridisch: het is de vraag of de huidige hardheidsregeling deze mogelijkheid ondersteunt
 - + Financieel: Het wel doortrekken kost circa € 6 mln. meer tov de raming. Niet doortrekken is dus financieel voordeliger.Voorstel 2: Voor het uitvoeren van de hardheidsregeling en herstel via matiging van de terugvordering wordt de huidige renteberekening gebruikt
3. Mogelijkheid om in ieder geval het onderscheid in behandeling tussen ouders weg te nemen door het teruggeven van door ouders betaalde invorderingsrente
 - + Uitvoeringstechnisch is dit mogelijk; alle ouders krijgen dan hetzelfde rentebedrag.
 - Beleidsmatig: Bij nog meer ouders wordt rentevergoeding gegeven over bedragen die ze al ter beschikking hadden.
 - Juridisch: grote risico's bij beperking van deze optie tot de hersteloperatie
 - Financieel: Dit kost € 3 mln. meer mits we het kunnen beperken tot de hersteloperatie (een belangrijke randvoorwaarde zie memo).
 - Voorstel 3: We accepteren het onderscheid tussen de rentebedragen die ouders vergoed krijgen als inherent aan de huidige systematiek van renteberekening.

N.B. : Voorstel 3 betekent strikt genomen dat deze ouders niet de door hen betaalde invorderingsrente terugkrijgen, maar alleen het bedrag van de renteregeling bij of overeenkomstig een herziening van een beschikking. DGFZ maakt vanuit juridische oogpunt en politieke gevoeligheid een voorbehoud bij dit voorstel 3. Immers, een dergelijke renteberekening kan worden gezien als strijdig met de eerdere toezegging in de kabinetsreactie en ouders die (gedeeltelijk) te laat hun schulden hebben betaald worden benadeeld ten opzichte van de ouders die niets hebben betaald. Verder is geen expliciete vergoeding van de betaalde invorderingsrente naar de mening van DGFZ strijdig met de wettekst van de hardheidsregeling en bijbehorende toelichting.

Gevraagd
van SCT

Gaat het SCT ermee akkoord dat bij zowel (proportionele) toekenning, matiging van de terugvordering, en een hardheidstegemoetkoming de huidige renteberekening wordt gebruikt?

→ financieel gunst?

Ter besluitvorming | Compensatieregeling: rentevergoeding over herstelcomponent

Context en voorstel

- Tijdens het SCT van 25 mei 2020 is gesproken over de rente die wordt vergoed bij het herstel van de "hardheden in het stelsel" (proportioneel vaststellen en matiging terugvordering) in verhouding tot het niet vergoeden van rente over een compensatiebetaling op basis van de Compensatieregeling (institutionele vooringenomenheid).
- Het gevoel in het SCT was dat dit verschil lastig is uit te leggen en dat over de herstelcomponent in de compensatie ook rente zou moeten worden vergoed. Dit om te voorkomen dat ouders op dit punt onder de compensatieregeling minder gunstig uit zouden zijn dan onder de hardheidsregeling. Gevraagd is om een meer uitgewerkt voorstel.
- De compensatieregeling wordt uitgevoerd buiten de reguliere toeslagverlening om. Dit betekent dat er uitvoeringstechnisch geen belemmeringen zijn mbt tot het soort rentevergoeding. Er kan worden gekozen voor een rentevergoedingssystematiek zoals bij de hardheidsregeling of er kan worden gekozen voor een economisch passende rentevergoeding over de gemiste geldsommen.
- Vanuit de optiek van een economisch passende rentevergoeding over gemiste geldsommen, ligt een **netto rentevergoeding** voor de hand. Hiermee wordt de bestaande ontwerpfout in de renteberekening ook niet verder uitgebreid.
- Een bruto rentevergoeding kost circa € 5 mln extra.
- De renteberekening **wijkt daarmee af (is dus beperkter) dan die bij de hardheidsregeling**.
- De kosten van een dergelijke rentevergoeding zijn al in de raming opgenomen en er zijn geen beleidsmatige en juridische belemmeringen.
- NB1: Het inbouwen van een extra rentevergoeding in de berekeningswijze en rekentools van de compensatieregeling vergt minimaal vier weken. Tevens zal voorlichtingsmateriaal en de communicatie richting de ouders moeten worden aangepast. Op zichzelf is dit uitvoerbaar, maar de extra uitvoeringslast kan wel ten koste gaan van de aantallen dit jaar af te handelen zaken.
- NB2: Bij de uitbetalingen die al zijn verricht in de CAF11 dossiers en de uitbetalingen die de komende periode, is en kan nog geen rekening worden gehouden met de additionele rentecomponent. Hier zullen dus nabetalingen moeten plaatsvinden. Dit kan het voor de betrokken ouders erg ondoorzichtig maken; hier is dus een zorgvuldige communicatie richting die ouders nodig. Ook het aanpassen van de rekentool, het verrichten van deze nabetalingen, en de eventuele uitleg aan de ouders hierover, kan vertragend werken op de hersteloperatie als geheel.

Gevraagd van SCT

Gaat het SCT ermee akkoord dat in de compensatieregeling de netto rente wordt vergoed? Dat wil zeggen rente over de herstelcomponent toeslagen wordt vergoed na vermindering van de herstelcomponent met de nog openstaande bedragen van de terugvordering.



francelys?

1. Ter bespreking

C. Oudergesprekken



Oudergesprekken

Stand van zaken

Er hebben zich 304 ouders aangemeld voor een persoonlijk gesprek met de Staatssecretaris

- 23 ouders hebben reeds een Webex gesprek gehad of staan daarvoor ingepland
- 169 ouders hebben hun woonplaats doorgegeven voor een fysiek gesprek
- 112 ouders hebben geen gehoor gegeven aan de vraag of zij hun woonplaats kunnen doorgeven voor een fysiek gesprek¹

De eerste vier individuele gesprekken zullen plaatsvinden op 1 juli in Zwolle. De Stas overlegt met de gemeenten gedurende het bestuurlijk overleg van 6 juli, om de samenwerking rondom de oudergesprekken zo goed mogelijk te laten verlopen. De volgende gespreksavonden zouden kunnen plaatsvinden in Rotterdam en Amsterdam omdat daar relatief veel ouders wonen en de gemeenten deelnamen aan de pilot Ondersteuning door Gemeente

Plan van aanpak

Voor de 169 ouders die hun woonplaats hebben doorgegeven worden per gemeente fysieke gesprekken ingepland

- De gesprekken zullen plaatsvinden op het gemeentehuis met de ouder(s), de Stas, en de persoonlijk behandelaar
- De gemeenten kunnen de ouder(s) verwelkomen en verdere ondersteuning bieden
- Na de gespreksavonden in juli zullen we in het SCT evalueren of verdere gesprekken in groepsverband kunnen plaatsvinden



Gevraagd aan het SCT:

De 112 ouders die geen woonplaats hebben doorgegeven krijgen een individueel Webex gesprek aangeboden

- Op deze wijze kunnen we deze ouders bellen met een concreet voorstel voor een gesprek met de Stas (i.p.v. te bellen voor informatie)
- Ouders kunnen tijdens dit telefoon gesprek de voorkeur voor een fysiek gesprek aangeven
- De Webex gesprekken zullen vanaf 1 juli dezelfde voorbereiding en aard hebben als de fysieke gesprekken

Bij zowel de fysieke als de Webex gesprekken staat de persoonlijke benadering van de ouder voorop

- Om de gesprekken in te plannen worden de ouders gebeld.² UHT en het crisisbureau doen dit voor de gesprekken in juli. Voor de latere gesprekken en bijbehorende communicatie met deze ouders kan UHT een tijdelijke medewerker aantrekken
- Het uitgangspunt van de gesprekken is dat de ouder zijn of haar verhaal vertelt. Ter voorbereiding brengt UHT het dossierverloop in kaart³ en aan het eind van het gesprek geeft de persoonlijk behandelaar aan de ouder aan wat de volgende stap in het proces zal zijn

1. Bij 4 ouders is de email voor een persoonlijk gesprek niet aangekomen. Wij zijn bezig hun contactgegevens te achterhalen om hen te bellen ter uitnodiging voor een persoonlijk gesprek
2. Het dossier van de ouder is dan niet bekend omdat BSN nummers nog ontbreken 3. Per ouder(s) wordt aangegeven gedurende welke jaren KOT is ontvangen, of het dossier onderdeel is van een CAF zaak (zo ja, welke), of er een OGS label was, en of er nog een schuld open staat.

3. Ter informatie

A. Stand van zaken – niet-KOT-zaken

Stand van zaken – niet-KOT-zaken

Ter kennisgeving

- Vijf CAF-zaken die door de AUT zijn aangemerkt als waarschijnlijk of mogelijk vergelijkbaar met CAF 11, hebben niet (alleen) betrekking op de kinderopvangtoeslag, maar ook op huur-, zorgtoeslag en/of kindgebonden budget.
- Kamerbrief van 25 mei jl: samen met de betrokken bewindspersonen onderzoeken hoe hiermee om te gaan: compenseren ja/nee?
- Als gevolg van de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel Wet hardheidsaanpassing Awir is het speelveld enigszins veranderd: bij een afwijzing op groepsniveau is aangegeven dat er een individuele toetsing plaats zal vinden. Dit geldt voor 1 van de 5 CAF-zaken.
- **Het betreft een principieel vraagstuk of en in hoeverre de compensatieregeling uitgebreid moet worden naar andere toeslagen dan de kinderopvangtoeslag.** De besluitvorming heeft gevolgen voor uitvoerbaarheid, budget, uitvoeringskosten en zal ook politiek gevoelig liggen. In de bijlage wordt een toelichting gegeven op het dilemma en de bijbehorende aspecten.
- Interdepartementale (politieke) afstemming is niet mogelijk vóór het zomerreces (ter illustratie: de laatste tas van minister BZK gaat vrijdag 26 juni dicht).
- De komende weken wordt nader in kaart gebracht wat een mogelijke uitbreiding van de compensatieregeling betekent voor de uitvoerbaarheid en de budgettaire gevolgen. **In het SCT van 23 juli wordt dit ter besluitvorming voorgelegd.** Daarnaast is er ook interdepartementale afstemming (mogelijk via MR) en politieke afstemming nodig.
- Bovenstaande betekent dat de betreffende toeslaggerechtigden in de vijf CAF-zaken nog niet gecompenseerd kunnen worden voor zover de zaken betrekking hebben op de andere toeslagen dan kinderopvangtoeslag.
- Met dit memo willen we het SCT op de hoogte brengen van de stand van zaken en alvast wijzen op de mogelijk forse uitstralingseffecten van dit vraagstuk.

Mondelinge toelichting

3. Ter informatie

B. Stand van zaken rondom wetgevingstrajecten

Mondelinge toelichting

3. Ter informatie

C. Cluster  GdG: update
wetswijziging en financiën

3. Ter informatie

D. Voorraad agendapunten ouderpanel

Voorraad agendapunten ouderpanel – stand van zaken per 22-06-20

NR.	AGENDA onderwerp	INGEBRACHT DOOR	OUDERPANEL	OPMERKING
0.	Overzicht adviezen ouderpanel en reacties van de crisisorganisatie		doorlopend	
1.	1e Animatie (uit een serie van 3) over het proces herstel kinderopvangtoeslag		27-mei-20	
2.	Brief aan zelfmelders: Aan het ouderpanel wordt gevraagd feedback en aanvulling te geven.		27-mei-20	
3.	OGS populatie: Aan het ouderpanel wordt gevraagd of de ouders OGS populatie actief geïnformeerd moeten worden over de herzieningsmogelijkheden.		27-mei-20	Het puntje mbt OGS en herziening ingebracht maar dat is door omstandigheden niet besproken. Gezien recente ontwikkelingen is die vraag ook niet meer zo relevant.
4.	Prioriteringskader (besproken in de BAR)		10-jun-20	
5.	de beelden, het ontwerp en de realisatie op het gebied van burgerinteracties UHT		10-jun-20	
6.	OGS: Versimpelde formulier TG304. Dat is een formulier waarmee de burgers een verzoek tot persoonlijke betalingsregeling kunnen indienen.		10-jun-20	vervolg puntje 3.
7.	Ontwerp/bouw website		24-jun-20	
8.	Kaders voor de beoordeling van ouders die mogelijk gedupeerd zijn door de hardheid van het toeslagenstelsel		8 juli 2020?	

NB: STUKKEN DIENEN UITERLIJK 7 DAGEN VOOR DE DATUM VAN HET OUDERPANEL AANGELEVERD TE WORDEN BIJ SECRETARIS. Eerstvolgende fysieke bijeenkomst is 8 juli. Daarna 1x per maand een digitale bijeenkomst.

3. Ter informatie

E. Nieuwe projectsite (toeslagen.nl/herstel)



Belastingdienst

nderopvangtoeslag

et tussen 2005 en 2019 en weet u niet waarom?
Misschien hebben wij u verkeerd behandeld.

omdat de Belastingdienst onterecht
ook voor u? Op deze website leest u wat

Nieuwe website voor gedupeerde ouders toeslagen.nl/herstel

go live: 30 juni

SCT 25 juni: ter informatie

Inleiding

- > De huidige website
 - niet voor 1 specifiek thema
 - zoeken is niet a la google
 - niet snel en flexibel aanpasbaar
- > Er is dus een nieuwe website nodig die wel aan deze doelen tegemoetkomt
- > De site moet *een landingsplek zijn voor iedereen bij wie ooit de kindertoeslag, om welke reden dan ook, is stopgezet*. En voor iedereen die wil weten hoe het nu eigenlijk zit met deze hele affaire en het herstel ervan.
- > Ouders willen we vooral handelingsperspectief bieden. Voor alle andere bezoekers moet de site bijdragen aan het herstel van vertrouwen in de overheid
- > Ouders staan centraal. Daarom staan ze op de startpagina bovenaan. Met de boodschap: *Wat kan ik doen?* De pagina's voor ouders geven zo specifiek en relevant mogelijke informatie over wat in hun persoonlijke situatie de juiste (vervolg)actie is. Dat zal in het begin vaak zijn: neem contact op.
- > Lager op de pagina staat de informatie voor alle andere bezoekers
- > De nieuwe website is één onderdeel binnen het geheel van communicatiemiddelen. *Persoonlijk contact is en blijft altijd primair*. De website is ondersteunend, zowel in de voorbereiding, als tijdens het herstelproces

Uitgangspunten website

- › Twee verhaallijnen:
 - › Ouders (staan centraal)
 - › Algemeen publiek
- › We leggen goed uit wat wij voor ouders gaan doen, en ook wat ouders zelf kunnen doen (handelingsperspectief)
- › Transparante en eerlijke informatie
- › Zo persoonlijk mogelijk
- › Alle teksten zijn goed leesbaar, *ook en vooral voor ouders die laaggeletterd zijn*
- › We gebruiken veel beeld en laten zien wat we al hebben gedaan
- › Goed te bekijken op telefoon, laptop én tablet
- › Makkelijk en flexibel te beheren
- › Conform alle richtlijnen voor toegankelijkheid
- › Goed vindbaar in zoekmachines (SEO)
- › Eigen en herkenbaar beeldmateriaal



Waar helpen we ouders mee?

- › Beter leesbaar: minder tekst en meer beeld
- › Praktische en meest noodzakelijk informatie in heldere taal, prominent op eerste laag, doorklikmogelijkheden voor meer achtergrond en toelichting
- › ‘Veel bekeken’ lijst, dus snel naar populaire onderwerpen
- › Hamburgermenu: snel zoeken wat je vindt
- › ‘Snel naar’ lijst van hulporganisaties
- › Overzicht van alle commissies en panels in ‘Wie kijkt er met ons mee’
- › Contact- en hulpmogelijkheden op iedere pagina, waar je ook bent



Planning: 23 juni – 29 juni (tot aan go live 30 juni)

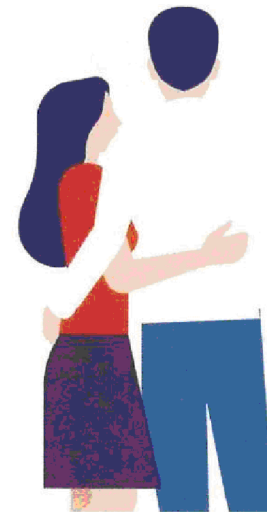
‘De puntjes op de i’:

- › Doorvoeren eventuele laatste aanpassingen nav presentatie aan het ouderpanel
- › Aanpassen laatste details: nog niet alle functionaliteit zit er al helemaal in, maar het geeft al wel een goed beeld.
- › Toevoegen en optimaliseren laatste teksten en hyperlinks
- › Toevoegen extra (en nieuw) beeld (zoals infographics)



Doorontwikkeling 1 juli – 1 augustus (backlog)

- › Optimalisering zoekfunctie en newsfeed
- › Reguliere aanpassingen (nieuwe content)
- › Doelgroepspecifieke informatie op de doelgroeppagina's voor ouders, zoals een animatie of proceskaart voor één specifieke groep ouders.
- › Pagina's met persoonlijke verhalen in woord en beeld (zoals: mens achter toeslagen, ouders aan het woord)
- › Uitbreiding feiten & cijfers (dashboard)



(Bestuurlijke) afstemming & communicatie



Afstemming & toelichting

- > 1 mei – 22 juni

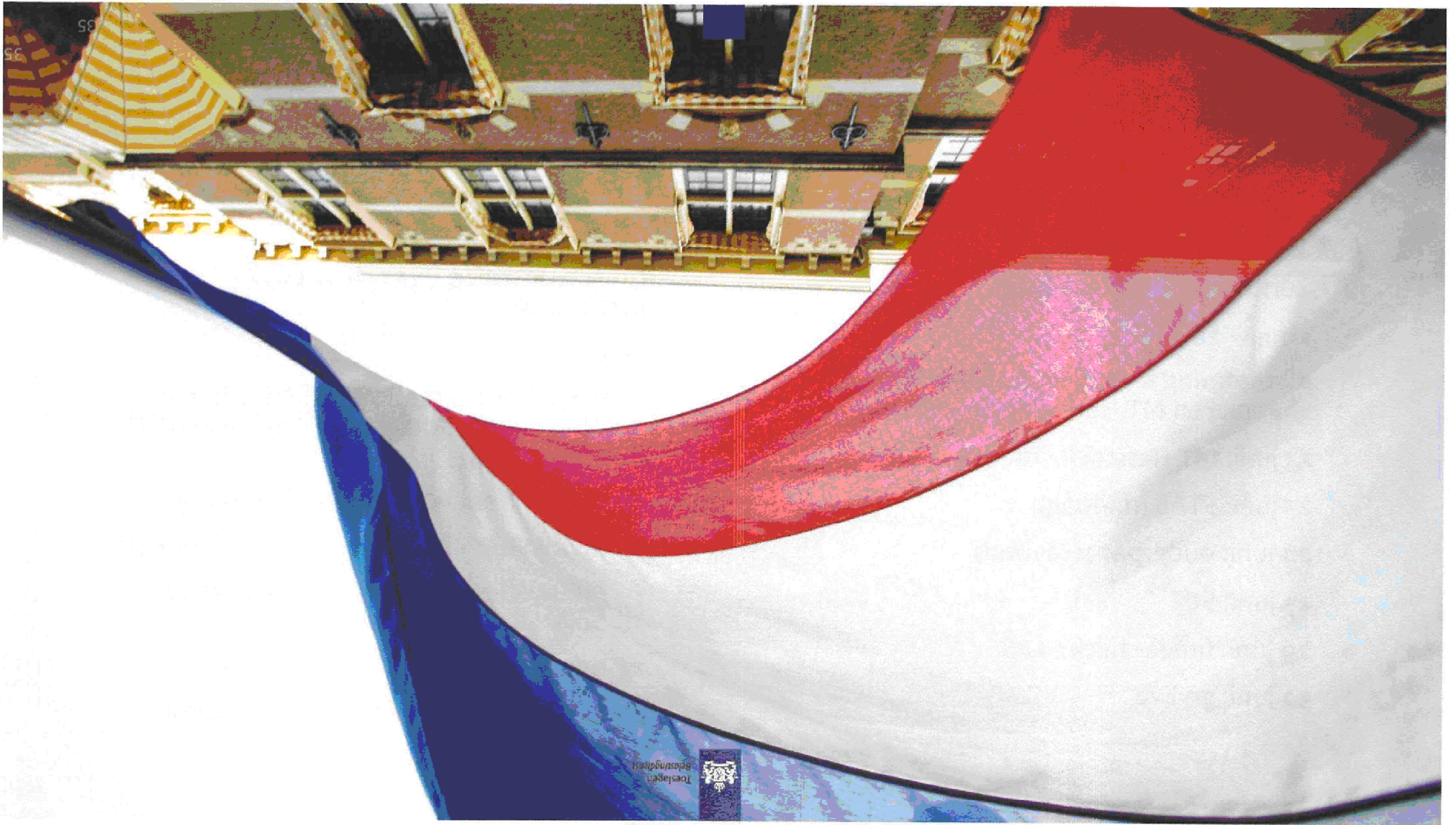
Afstemming met SZW, ,
 en MT Herstel (gebeurd)

- > 23 juni: MT Herstel (ochtend)
- > 23 juni: STAS (middag)
- > 24 juni: ouderpanel (avond)
- > 25 juni: SCT
- > 29 juni: finale check STAS
- > **30 juni: go live**

Communicatie over de nieuwe projectsite

30 juni:

- > videoboodschap met STAS (plaatsen op website, social media BD en social media stas)
- > nieuwsbericht intern BD Vandaag
- > nieuwsbericht op over ons en LinkedIn
- > nieuwsbericht aan stakeholders en SZW
- > nieuwsbericht op kennisnetwerk
- > mailing aan toeslagenservicepunten



Geprint met Digidoc 2 op 24-06-2020, 15:36

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 120134 Strategisch Crisisteam 25 juni 2020

Nummer: 2020-0000013968

Algemeen taakverzoek:

Document: Strategisch Crisisteam 25 juni 2020 (2020-0000120134)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(MT)	24-06-2020, 15:22	TSL Paraferen

Document: BIJLAGE bij punt 1C 200623 notitie onafhankelijke commissies UHT (2020-0000120143)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(MT)	24-06-2020, 15:22	TSL Paraferen