



Ministerie van Financiën

13/7 10.30

TER BESPREKING 10:30-11:00 UUR

Aan

De Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

HA

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

nl@minfin.

nl

www.minfin.nl

Datum

10 juli 2020

Notitienummer

2020-0000131753

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen

1

Genodigden

Op 13 juli 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 9 juli is bijgevoegd aan het einde van dit document.

Agenda

1. Ter bespreking

a. Herstelorganisatie werkstromen voor de komende 2-3 maanden

Slides 3 t/m 15 geven de hersteloperatie per werkstroom weer waar de crisisorganisatie de 2-3 maanden aan werken en opleveren. De inventarisatie is uitgevoerd door het crisisbureau in samenwerking met alle clusters binnen de crisisorganisatie.

Gevraagd aan het SCT:

1. Worden de werkstromen herkend?
2. Zijn er aanvullingen ten aanzien van werkstroomtrekkers?
3. Worden de opdrachten binnen de werkstromen herkend?

b. Communicatiekalender

c. SCT-overleggen tijdens het zomerreces

Planning van de SCT-overleggen tijdens het zomerreces.

Bijlagen

In de bijlage zitten de volgende documenten:

- 20200713 SCT overleg-DEF: Discussiemateriaal voor het gehele overleg

Appendix: Actie- en besluitenlijst 9 juli 2020

Terugkoppeling Strategisch Crisisteam Overleg, 9 juli 2020

Ter besluitvorming

Rentevergoeding hersteloperatie

SCT geeft mee:

- Goede notitie en goede samenwerking met SZW
- €15 mln. extra past binnen de post onvoorzien
- Toeslagrente vergoeding voor compensatie gaat verder dan interim-rapport AUT die niet voorziet in rentevergoeding bij compensatie

Besluit:

- Bij beide regelingen bruto toeslagrente en invorderingsrente vergoeden

Acties:

- DGFZ gaat kijken naar deze weeffout in de Awir en kijken hoe te herstellen
- DGFZ gaat aan de slag met de nota van wijzing voor het Belastingplan 2021

Beantwoording vragen commissie aanvullende schadevergoeding

SCT geeft mee:

- Beantwoording van deze vragen moet in overleg met de commissie. Zij moeten worden meegenomen in het proces.
- We moeten de commissie voldoende duidelijkheid bieden zodat ze aan de slag kunnen.

Besluiten

- Twee ambtelijke ondersteuners gedetacheerd en UHT ondersteuning. Bij ambtelijke ondersteuning gebruiken we dezelfde werkwijze als commissie Donner.
- Leden krijgen commissie emailadressen. Dezelfde werkwijze als commissie Donner.
- In plaats van een vergadervergoeding krijgen leden een vaste maandelijkse vergoeding.

Acties

- UHB moet de samenwerking met de commissie en de overgang naar een vaste maandelijkse vergoeding laten terugkomen als onderdeel van de voortgangsrapportage (VGR).
- UHT zoekt naar ander gebouw om ouders te horen.
- overleggen met de commissie over de beantwoording van de inhoudelijke vragen. Daarna kunnen we een definitieve versie opstellen.
- UHT maakt een doorrekening van de kosten van de vaste maandelijkse vaste vergoeding en overlegt dit met DGFEZ.

Voorstel uitbreiding taakopdracht Commissie van Wijzen

SCT geeft mee:

- Dit is gedeeld met de commissie en akkoord bevonden.
- Advisering op grond van artikel 49 (vangnet bepaling) wordt gevat onder punt d. en in de commissie aanvullende schade.
- Stas geeft mee dat de voorzitter van de Cie. graag wil kunnen aangeven als ze van mening zijn dat in een dossier sprake is van hardheid en dat ze advies kunnen uitbrengen m.b.t. frauderende gastouderbureaus.
- Daarnaast is het plan ook toegewezen dossiers met de Cie. te delen.
- Bovenstaande zou de commissie kunnen opnemen in haar werkwijze. Dit kan met de kamer worden gedeeld.

Actie

- [] overlegt met de commissie over hun inbreng t.a.v. hardheid en frauderende gastouderbureaus. Zal de commissie adviseren dit op te nemen in de werkwijze

Integrale aanpak O/GS populatie

SCT geeft mee:

- Goed dat een ouder zich met één aanvraag voor alle regelingen meldt
- Onterecht of terecht O/GS moet onderdeel zijn van de totale beoordeling en de integrale behandeling
- Goed dat de beoordeling terecht/ onterecht O/GS zit bij één groep zodat dit een consistente beoordeling is

Besluit

- Akkoord op voorgestelde proces

Actie

- [] benaderd [] om te spreken over de financiën

Ter bespreking

Oplegnotitie vooraankondiging compensatie

SCT geeft mee

- Belangrijk om duidelijk te hebben hoe het gaat lopen met deze ouders. Zou moeten beginnen met een gesprek met de ouder.
- Uitleg van het proces voor deze beoordelingen: Volgende week neemt UHT contact op met de ouders, vraagt naar aanvullingen. Daarna volgt de beoordeling. Na de beoordeling is ook nog een gesprek met de ouder om dit uit te leggen
- Belangrijk om een uitgebreid gesprek met de ouder te voeren, bij voorkeur live. Zowel aan het begin als aan het eind.
- We moeten iets laten horen aan de ouders die geen betaling krijgen in juli. Zij hebben bericht gehad dat ze boven op de stapel liggen.
- We moeten duidelijk uitleggen hoe we deze eerste ouders hebben geselecteerd. Aan zowel de BAK en ouderpanel als op de website en aan de politiek

Acties

- UHT en crisisbureau leggen dit proces en de stappen die we nemen voor aan de BAK en het ouderpanel
- Communicatie/ Woordvoerder schrijft een stukje voor de website om de keuze voor de uitbetaling van specifiek deze ouders uit te leggen
- Woordvoerder neemt de uitleg over uitbetalingen mee in het communicatieplan

Plan van aanpak video's Toeslagen Herstel

SCT geeft mee

- Rol van ouderpanel opnemen in het plan van aanpak
- Inhoud moet worden afgestemd met SZW
- Ouders zien graag een wekelijkse video update waarbij de stas en/of andere ingaan op de actualiteiten van de hersteloperatie
- Bij een ongecensureerde versie moeten wel rekening houden met privacy en grenzen van redelijkheid

Actie

- Communicatie neemt de rol van het ouderpanel op in het plan van aanpak

Ter informatie

Plan van aanpak uitbetalingen

SCT geeft mee

- Goed dat er veel risico's zijn opgeschreven. Dit is spannend.
- Goed om lessen breed te delen binnen de organisatie.
- Vraag of de organisatie zo klaar is om de hardheidstegemoetkoming te starten
- Het SCT zou graag ouders die nu niet behandeld worden laten weten wanneer ze wel behandeld worden. Dat kan nu nog niet omdat we de doorlooptijden nog niet in beeld hebben. Het is wel het streven dit zo snel mogelijk te doen.
- Willen een indruk krijgen hoeveel ouders zich aanmelden voor aanvullende schade en gemeentelijke ondersteuning

Actie

- UHT zal een aantal dilemma's en evaluatienotitie laten terugkomen in het SCT

Voortgang 57 bezwaardossiers

UHT laat weten dat ze proberen een aantal voor eind juli af te ronden.

SCT geeft mee

- Cie van Wijzen hier goed in meenemen, mochten ze aan het werk moeten

Terugkoppeling BO met de VNG op 6 juli

Stas

- Gemeente willen graag meedenken over het nieuwe toeslagen stelsel
- Gesprek over de gemeentelijke ondersteuning verliep stroef. Stas gaat in kleiner verband met de gemeente in gesprek om te kijken wat voor beslag op hen wordt gelegd en of daar vergoeding tegen over zou kunnen staan

SCT geeft mee

- Stas ontvangt vandaag een notitie met het plan van aanpak. Op het moment slechts €3 mln. beschikbaar
- In het vervolg moeten we snel naar het SCT escaleren als het niet soepel loopt

Actie

- en crisisbureau nodigen uit bij overleg met VNG

Meeloopdag UHT

SCT geeft mee

- Iedereen die wil en kan moet zich melden bij
- SCT moet goed op de hoogte blijven

Agendapunten bijeenkomst BAK

SCT geeft mee

- Bij een beleidsreconstructie is het belangrijk om de reeds gedane onderzoeken mee te nemen

Acties

- Crisisbureau voegt overleg met VNG en het proces voor de eerste 100 uitbetalingen aan de agenda toe
- bespreekt de beleidsreconstructie met

Rondvraag punten

- Stas: Wie organiseert bijeenkomst met de VNG vertegenwoordigers?
- Stas: Brief naar ouderpanel met reactie moet er z.s.m. uit

Acties

- organiseert i.s.m. crisisbureau een vervolgoverleg met de VNG vertegenwoordigers
- Crisisbureau zorgt dat de brief naar het ouderpanel z.s.m. wordt verstuurd

- Crisisbureau maakt een vakantie planning met voorstel voor welke SCT's doorgaan voor het SCT van maandag 13 juli



Toeslagen
Belastingdienst

— Afpraak UNG
donderdag



SCT overleg — Remansing

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

13 juli 2020

— Do's en's?

— Kemer vragen
lyfke

Agenda

1. Ter bespreking

- A. Herstelorganisatie werkstromen voor de komende 2-3 maanden
- B. Communicatiekalender
- C. SCT-overleggen tijdens het zomerreces

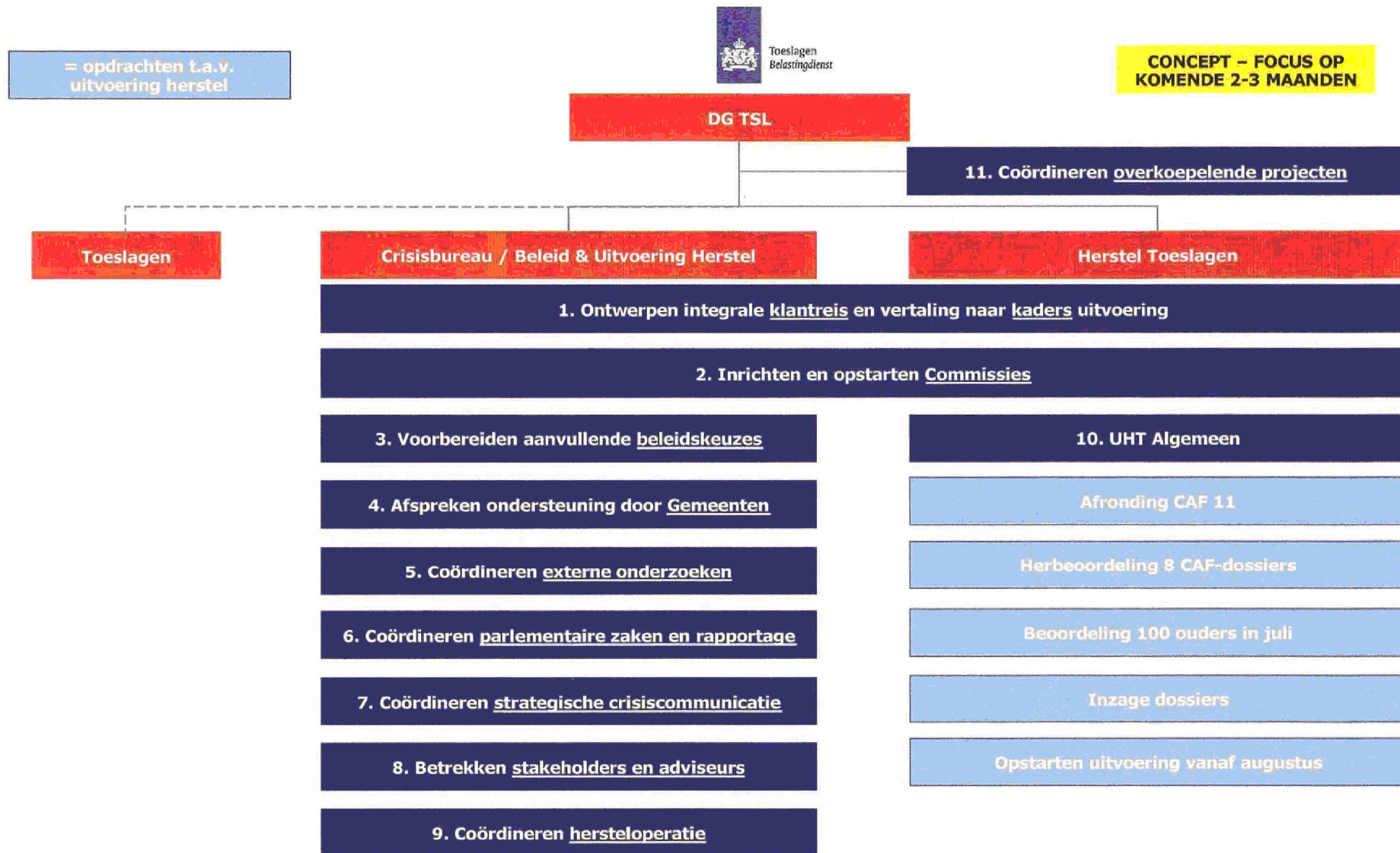
Ter bespreking
Maandag 13 juli



A. Herstelorganisatie – werkstromen voor de komende 2-3 maanden

10 juli 2020





VRAGEN AAN SCT

Vragen aan het SCT

1. Worden de werkstromen herkend?
2. Zijn er aanvullingen ten aanzien van werkstroomtrekkers?
3. Worden de opdrachten binnen de werkstromen herkend?

→ personele beretning

Voorgesteld vervolg/ gevraagd besluit SCT

De werkstroomtrekkers opdracht geven om met ondersteuning van het Crisisbureau het totaaloverzicht van mijlpalen en acties op te stellen voor de specifieke werkstroom.

1. Ontwerp integrale klantreis en vertaling naar kaders uitvoering

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHT (, ...), Vaktechniek (, ..., FJZ (....),

...

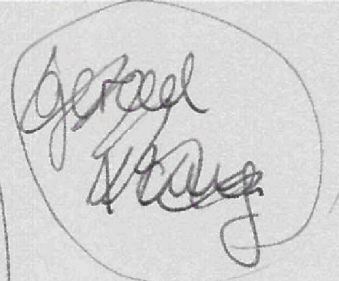
Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Zorgdragen voor doorontwikkeling (integrale) klantreis, inclusief aansluiten op commissies en gemeenten	1 sept gereed	
Versterken van de check & balances en kwaliteitsborging in de processen		
Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies voor alle regelingen		

→ wat doen we in augustus?

2. Inrichting en opstarten Commissies

Werkstroomstrekker:

Overige teamleden: FJZ (?), DJZ () , DGFZ (...), ...

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Formuleren taakopdrachten en inrichten werkprocessen Commissies	- Verbreding opdracht Commissie van Wijzen (FJZ – 8 juli) - Beschrijven werkwijze Commissie van Wijzen (CvW/ UHT – 15 juli) - Benoemen benodigde informatie van CvW n.a.v. aangevulde werkwijze – (VT/FJZ/UHT – 20 juli)	
Aanvullen bemensing Commissies	Aanvullen bemensing CvW en andere commissies (DJZ/ BOA (15 augustus)	
Inrichten praktische ondersteuning (e-mails, locatie, vergoedingen, ...)	Inregelen samenwerking en ondersteuning met CvW (UHT – 15 augustus)	
Inrichten inhoudelijke ondersteuning (beantwoorden vragen, werven ambtelijk secretarissen, ...)		

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes

Werkstroomtrekker: DGFZ ()

Overige teamleden: FJZ, VT, FEZ, C&F, DJZ, SZW, BZK, VWS, ...

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Coördineren besluitvorming over eventuele regeling niet-KOT		
Ontwerpen Vangnetbepaling		
Coördineren besluitvorming over losse eindjes regelingen (bijv. rentevergoeding, vermogenstoets, kinderopvangorganisaties, ...)		
Uitwerken genomen besluiten in wet- en regelgeving	• Compensatieregeling CAF-11 en CAF-11 vergelijkbare zaken (31 juli) • Compensatieregeling O/GS • Verzamelbesluit Toeslagen (rentevergoeding) (31 juli)	

4. Afspreken ondersteuning door Gemeenten

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: **UHB, UHT, ...**

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Afspreken samenwerking met gemeenten en VNG	• Afstemming gemeenten/ VNG • Voorbereiding contact met ouders (CAF-11 en overig) • Warme overdracht CAF-11 • Versturen brieven ouders niet bereikt/ geen interesse • Ontwikkelen communicatiemiddelen (intern en extern)	
Integreren gemeenten in integrale klantreis		

5. Coördineren externe onderzoeken

Werkstroomtrekker: n.v.t.

Opdracht	Trekker/ deadline	Korte termijn acties
Coördineren doorlichting BCG		
Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening bij 8 CAF-dossiers		
Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening AUT/ ADR	n.t.b.	
Coördineren onderzoek informatiebeheer i.s.m. DocDirect		
Coördineren afstemming met overige onderzoeken Belastingdienst (AP/ FSV, etc.)	UHB	

6. Parlementaire zaken en rapportage

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHB, overige directies afhandelend van vragen

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Afhandelen adhoc Kamervragen		
Doorontwikkelen en coördineren voortgangsrapportage		
Uitwerken en organiseren extra interactie Kamerleden	 <i>werk overzichten</i>	
Betrekken overige departementen bij parlementair proces		

7. Coördineren strategische crisiscommunicatie

Verantwoordelijke werkstroom:

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Opstellen en beheren overkoepelende communicatiestrategie		
Organiseren en voorbereiden van oudergesprekken		
Organiseren en voorbereiden van webinars		
Vormgeven en coördineren 'publiekscampagne'		

Jannetha banna.



8. Betrekken stakeholders en adviseurs

Werkstroomtrekker:

Opdracht	Trekker/ deadline	Korte termijn acties
Beheren relaties met BAK		
Ondersteunen van het Ouderpanel		
Ondersteunen van het Kindpanel		
Relaties onderhouden in het werkveld (BOiNK, branchevereniging, ...)		

9. Coördineren hersteloperatie

Werkstroombetrekker: (Crisisbureau)

Overige teamleden: FEZ, UHT

Opdracht	Mijlpaal/ deadline	Korte termijn acties
Opstellen en bijhouden integrale planning	continu	
Waarborgen bemensing hersteloperatie	continu	
Inrichten en coördineren overlegritme	continu	
Bijhouden risicomanagement	continu	
Zorgdragen voor periodiek financieel overzicht	continu	

10. UHT Algemeen

Wolven?

Werkstroomstrekker: UHT

Thema's	Mijlpalen/ deadlines	Korte termijn acties
Burgerinteracties	• Ontwerp: doorontwikkeling klantreis (en producten) i.v.m. integrale behandeling • (her)Inrichten/implementeren: interactie-momenten (interactiecatalogus) • Evaluatie en bijsturen "brievenproces" • Doorontwikkelen website • Webinars en oudergesprekken	
Volledig & Juist	• Centrale regie, kwaliteitsborging, opstellen rapportages, herijking proefmaand, etc.	
Lerend	• Wervend en behoud medewerkers, formele opleidingen, performance review, etc.	
Wendbaar	• Veranderingen in de productie en organisatie implementeren	

11. Coördineren overkoepelende Projecten

Werkstroomstrekker: (Crisisbureau)

Projecten	Trekker/ deadlines	Korte termijn acties
Ambitie en definitie		
Verbinding herstel en toeslagen		
Aansluiten bij "Cultuurtraject"		
Aansluiting "Vernieuwing Toeslagen"		



Toeslagen
Belastingdienst

B. Communicatiekalender



16

Planning communicatie naar ouders

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

Donderdag 8/2
L + Langerak

6-10 juli

Dossier
opvragers

- Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen

CAF-11

Vergelijkbaar
CAF-11



Ouders

Hardheid

- 9 juli: video uitleg hardheidsregeling

O/GS

- Burger ontvangt persoonlijke betalingsregeling (juli: loopt enkele weken door)

Alle groepen

- 8 juli: webinar voor ouders Broodfabriek + ouders met persoonlijk zaakbehandelaar
- 10 juli: nieuwsbericht toeslagen.nl/herstel Anker Ouders
- Continue: updates toeslagen.nl

13-17 juli

- Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen

- Persoonlijk zaakbehandelaars bellen met de 100 ouders.

- 15 juli: brief zelfmelders hardheid

- 17 juli: Video oproep voor testimonial (door)
- Continue: updates toeslagen.nl

20-24 juli

- Bellen met ouders die een verzoek hebben gedaan inzage te willen in hun dossier, nav de brief met de nieuwe werkwijze; eerst bellen

- 20 juli: Video over eenvoud in communicatie
- 22 juli: brief aan de 100 ouders met daarin hoeveel compensatie men nu al krijgt (waarschijnlijk 23/24 juli op de mat)
- Uitbetalen eerste 100 ouders (27 juli)

- 24 juli: Video testimonial met ouder
- 30 juli: videoplanning tot en met september gereed
- Continue: updates toeslagen.nl

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

Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern



Planning lange termijn communicatie naar ouders

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

Datum nader te bepalen tot en met augustus



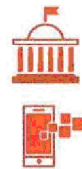
Ouders

Dossier opvragers	- Onderzoek naar zoekgeraakte dossiers (na de zomer)
CAF-11	
Vergelijkbaar CAF-11	- Communicatie schrijnende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep - Sessie van de stas met gedupeerde ouders in 1 september: brieven Anker ouders 1 september: video Anker ouders (door cie Wijzen)
Hardheid	- Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar - Bestaande zelfmelders: verzoek om aanleveren additionele informatie (indien nodig) - Animatie proces hardheid – proceskaart/stappenplan (datum ntb) - Uitkomst herstel (zelfmelders) - Uitkomst herstel (overgehevelde ouders)
O/GS	- Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (datum ntb) - Communicatie O/GS via lopende communicatie naar deze doelgroep (datum ntb)
Alle groepen	- Structureel inrichten proces/communicatie schrijnende gevallen (datum ntb) 15 augustus: Video kindpanel - Half augustus: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - September: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - Oktober: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - November: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - December: ouderbijeenkomst (fysiek of webinar) - September: campagne 'meldpunt gedupeerde ouders'

● 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

- 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
- Artikelte in nieuwsbrief maatschappelijk dienstverleners
- Informeren Gemeentelijke kredietbank, wijkteams, armoederegisseurs en overige gemeentelijke onderdelen/ketenpartners
- Uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart
- Uitrol in overige 32 gemeenten
- Vervolg op webinar wetgeving dat gericht is op de uitvoering (half augustus)



Intern

- 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)

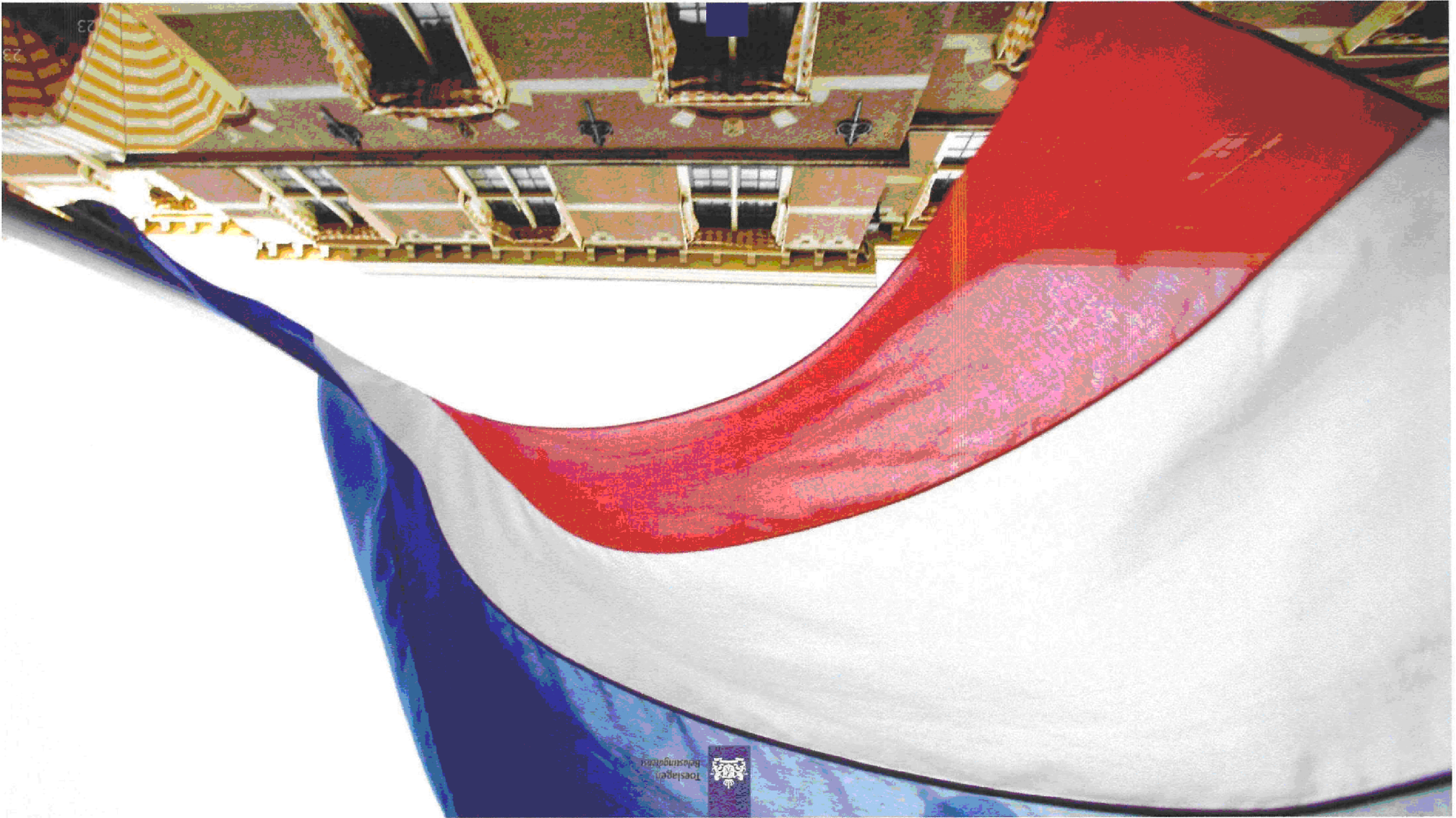
 Brief naar ouders
  Telefonisch contact ouders
  Website/socials
  Brief naar TK
  Politiek overleg
  Media
  Overig overleg

C. SCT-overleggen tijdens het zomerreces

SCT-overleggen tijdens het zomerreces

- ik ha wel!
- Week 29: maandag 13-7 en donderdag 16-7; **WEL SCT**
 - **Week 30: maandag 20-7 en donderdag 23-7; GEEN SCT** →
 - Week 31: maandag 27-7 en donderdag 30-7; **WEL SCT**
 - **Week 32: maandag 3-8 en donderdag 6-8; GEEN SCT** → eventueel
 - Week 33: maandag 10-8 en donderdag 13-8; **WEL SCT**
 - Week 34: maandag 17-8 en donderdag 20-8; **WEL SCT**
 - Week 35: maandag 24-8 en donderdag 27-8; **WEL SCT**

Toelichting: om de voortgang te bewaren stellen we voor om de SCT-overleggen tijdens het zomerreces om de week door te laten gaan. In de week dat er GEEN SCT-overleggen zijn, kan deze tijd gebruikt worden voor afstemmomenten en uitwerkingen.



Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 131753 Strategisch Crisisteam 13 juli 2020

Nummer: 2020-0000015608

Algemeen taakverzoek:

Document: Strategisch Crisisteam 13 juli 2020 (2020-0000131753)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
(UITVOERINGSBELEID)	10-07-2020, 12:50	TSL Paraferen