Ministerie van Financiën

TER BESPREKING 10.30-11.00 UUR
Aan
Staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

notitie

Strategisch Crisisteam 20-07-2020

Directoraat-Generaal Belastingdienst

Inlichtingen

T
@minfin.nl
www.minfin.nl

Datum
17 juli 2020

Notitienummer
2020-0000135735

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen
2

Leeswijzer Strategisch Crisisteam Overleg, 20 juli 2020

Genodigden
Op 20 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 16 juli is bijgevoegd aan het einde van dit document.

Agenda

1. Ter besluitvorming
   a. **Aanpassing brief vooraankondiging compensatie**
   Naar aanleiding van het SCT van 16 juli jl zijn aanpassingen gemaakt op de brief.

   Gevraagd aan het SCT: Goedkeuring – al dan niet geamendeerd – op de voorgestelde vooraankondigingsbrief en het verzenden van deze brief op 22 juli naar de ouders van de 100 beoordelingen casussen.

2. Ter bespreking
   a. **Herstelorganisatie werkstromen voor de komende 2-3 maanden**
   Slides 5 t/m 21 geven de hersteloperatie per werkstroom weer waar de crisisorganisatie de komende 2-3 maanden aan werken en opleveren. De inventarisatie is uitgevoerd door het crisisbureau in samenwerking met alle clusters binnen de crisisorganisatie.

   b. **Communicatiekalender**

   c. **Risico-log**

   d. **Voortgang en kwaliteitsdashboard**

Bijlagen
In de bijlage zitten de volgende documenten:

- 20200720 SCT overleg-DEF: Discussiemateriaal voor het gehele overleg
- Bijlage bij punt 1A - brief_vooraankondiging_juli_100_ouders_17072020_V1.4.doc

Appendix: Actie- en besluitenlijst 16 juli 2020

Terugkoppeling Strategisch Crisisteam Overleg, 16 juli 2020

Kader voor toetsing op kwalificatie O/GS invordering
SCT geeft mee:

- Niet reageren of komen opdagen is *niet* grond voor terechte OGS
- Je hebt alleen terecht OGS in de twee gevallen beschreven in notitie (niet gebruik gemaakt van kinderopvang of KOT aangevraagd voor niet (pleeg) kinderen)
- SZW geeft mee een zorg te hebben om tóch te gaan compenseren omdat er summier gecommuniceerd is in gevallen waar wel O/GS écht terecht is (obv bovenstaande criteria)

Acties

- [redacted] update de notitie met het bovenstaande
- [redacted] leest mee op de OGS notitie
- [redacted] brengt notitie terug in SCT van 30 juli

Vermogenstoetsuitzondering i.h.k.v. herstel KOT
SCT geeft mee:

- Vermogenstoets ook laten gelden voor O/GS compensatie
- Bij O/GS wordt de 1% over het basisbedrag berekend en wordt onderdeel van de 30%
- De uitzondering van 1 jaar lijkt niet toereikend, voorstel om dit op 3 jaar te zetten

Acties

- [redacted] update de notitie met het bovenstaande
- [redacted] betrekt SZW om te kijken naar gemeentelijke regelingen
- [redacted] brengt notitie terug in SCT van 30 juli

Brief vooraankonding compensatie
SCT geeft mee:

- SZW geeft mee dat punt A/C zou nog iets duidelijker kunnen
- In deze brief moet duidelijk zijn dat we al weten dat er meer schade is op basis van het gesprek van de PBer met de ouder. Niet een vraag of er sprake is van schade
- BAK heeft ook naar deze brief gekeken.
    - Ze kan zich voorstellen dat er is gekozen is voor relatieve simpele dossiers. Echter de redenering moet beter en is soms is niet helemaal sluitend (bijv. telefoonnummer bekend)
    - De BAK ziet dat er niet is gekeken naar de hoogte van de schade. Dit moet je goed kunnen uitleggen aan die ouders
    - BAK maakt zich zorgen dat ouders minder vertrouwen krijgen. Er mogen hier echt geen fouten worden gemaakt in de berekening
    - Niet duidelijk hoe de evaluatie er uit gaat zien

Acties

- SCT leden delen opmerkingen met [redacted]
- [redacted] deelt de aantekeningen van de stas met [redacted]
- [redacted] laat de brief terugkomen in het SCT van maandag 20 juli

Eerste bevindingen doorlichting UHT
SCT geeft mee

- SZW is graag aangehaakt bij ontwikkeling beleidskader. De afspraak is dat de beleidskaders altijd terugkomen in het SCT
- Integraal gaat over alle toeslag jaren van de ouder
- De taak is initieel om ouders te compenseren. Echter, we willen de ouders weer in de benen krijgen, hier moeten we gemeente bij betrekken. We moeten nadenken over hoe we die overdracht vormgeven
- We moeten de samenhang tussen rood en blauw verbeteren
- Het is voor persoonlijk zaakbehandelaars niet altijd mogelijk om de dingen te doen of duidelijk wat ze mogen doen

- We moeten duidelijk opschrijven welke kaders we toepassen/ hoe we beleid interpreteren bij de eerste 100
- In SCT laten terugkomen wat de reparatie acties zijn en wanneer die voltooid zijn

Acties
- [redacted] uit zijn zorgen omtrent het vastleggen interpretatie beleid/uitvoeringskader met [redacted]
- [redacted] neemt deze acties op in de planning die terugkomt in het SCT

Dilemma's compensatie en 100 uitbetalingen UHT
SCT geeft mee:
- Meest ruimhartige keuze in beide gevallen is goed

Communicatie eerste 100 – Plan van aanpak
SCT geeft mee
- Voorzichtig communiceren rondom doel van 5,000 dit jaar
- Genuanceerd toevoegen dat we ook nog ervaring opdoen gedurende de behandeling van de eerste 100 casussen
- Stas ziet de volgende hoofdlijnen:
    - Belangrijk om bij de uitleg van de eerste 100 de CAF relatie te noemen. Deze zijn gekozen omdat de regelingen vast stonden. Daarnaast het is ook een indicatie dat deze gevallen schrijnend zijn
    - Goed te melden dat de aanvullende compensatie hier nog niet bij inbegrepen was.
    - Het uitgangspunt naar de toekomst blijft wel dat schrijnende gevallen eerst worden behandeld

Acties
- [redacted] legt de communicatie op hoofdlijnen (bovenstaand) voor aan het ouderpanel

Rondvraag
Stas heeft ouders gesproken in Capelle a/d IJssel
- Rood/blauw interferentie: Er zijn blauwe casussen gerelateerd aan KOT (gastouder die van fraude werd verdacht). Deze bijzondere casussen moeten we boven water halen
- Veel ouders hebben BKR registraties door schulden aangegaan om BD te betalen. Hebben een vast contactpersoon bij BKR nodig
- Ruimte inrichten bij UHT waarbij we alle ouders kunnen meenemen door alle informatie die we hebben. Hierbij kun je dan ook uitleggen hoe je bent gekomen tot een berekening. Zo kunnen we onze zoekproces zichtbaar maken en de ouder bij betrekken
- Orde van advocaten komt langs voor gesprek om hulp aan te bieden. Initiële gedachte is zaak behandelaars of vaktechnische kennis.

Besluit:

UHT ontvangt bevestiging van het SCT dat zij geen belemmeringen ziet om de 100 regulieren in juli uit te betalen. Over de speciale gevallen moet worden gesproken.

Acties
- [redacted] en [redacted] gaan contactpersoon orde van advocaten bellen
- [redacted] en [redacted] maken een afspraak met de stas voor komende maandag 20 juli of dinsdag 21 juli om over de speciale gevallen bij de eerste uitbetalingen te spreken
- Crisisbureau zoekt contactpersoon BKR en verbindt die met UHT

Geprint met Digidoc 2 op 17-07-2020, 12:35

Parafenoverzicht

Werkmap

Onderwerp: DGBD 135735 Strategisch Crisisteam 20 juli 2020
Nummer: 2020-0000016134
Algemeen taakverzoek:

Document: Strategisch Crisisteam 20 juli 2020 (2020-0000135735)

Naam	Datum en Tijd	Inbox
	17-07-2020, 12:28	TSL Paraferen

Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

20 juli 2020

Toeslagen
Belastingdienst

Agenda

1. Ter besluitvorming

A. Aanpassingen brief vooraankondiging compensatie – *vervolg van SCT 16 juli*

Ter informatie
Maandag 20 juli

Ter informatie

A. Herstelorganisatie werkstromen voor de komende 2-3 maanden
B. Communicatiekalender
C. Risico-log
D. Voortgang en kwaliteitsdashboard

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

1. Ter besluitvorming

A. Aanpassingen brief vooraankondiging compensatie

Zie bijlage voor de brief

hoe loopt het proces nu?

Ter besluitvorming | Aanpassingen brief vooraankondiging compensatie 100 casussen

↳ casus Jacob

Context en voorstel	**Aanleiding** Er is door de Staatssecretaris een toezegging gedaan om in juli de eerste 100 casussen uit te betalen. De vooraankondigingsbrief over de uitbetaling is afgelopen week door het SCT, DJZ, FJZ, BAK en het ouderpanel beoordeeld. De volgende aanpassingen zijn gemaakt in de brief n.a.v. opmerkingen die zijn gemaakt. ○ **Persoonlijke toon:** Er is meer focus op de persoonlijke toon, dit is opgenomen door een vrij in te vullen tekstblok door de PZB'er ○ **Persoonlijke toon:** Vanuit juridisch perspectief zal de ondertekening gedaan moeten worden vanuit de Belastingdienst omdat het om een beslissing gaat. Hierdoor kan de brief niet in eerste persoon geschreven worden, hier zijn dus geen veranderingen in gemaakt. Wel worden er in het belscript van het vooraankondigingsgesprek voorbeeldzinnen meegegeven aan de PZB'ers die specifiek gericht zijn op het voeren van empathische en persoonlijke gesprekken met de ouder ○ **Actief ouders bellen:** Er is de suggestie gedaan om ouders actief te bellen n.a.v. deze brief, deze is niet meegenomen omdat voorafgaand aan de brief er een telefoongesprek met de PZB'er plaatsvindt ter voorbereiding op de brief. Tijdens dit gesprek wordt de inhoud van de brief toegelicht en aangegeven of eventueel afgesproken om contact te hebben n.a.v. de brief ○ **Toelichtingspunten:** De eerste toelichtingspunten (A/C) zijn duidelijker toegelicht door de toevoeging dat het om KOT gaat waar recht op was. De punten zijn niet verder uitgeschreven i.v.m. de referentie naar de tabel in de bijlage ○ **Bezwaar:** De laatste zin uit de brief m.b.t. het bezwaar is onderaan in de toelichting meegenomen, deze staat niet meer in de brief ○ **Aanvullende schade:** dit loopt buiten de berekening van het compensatie proces om waardoor dit *niet* meegenomen kan worden in de berekening. De aanvraag gaat via een externe commissie waardoor het tijdsbestek van 6 weken bovenop de compensatie komt. Deze kan dus niet nu al bij de berekening worden opgeteld. ○ **Uitleg over groep/ regeling waar een burger invalt**: niet meegenomen in de brief, dit wordt tijdens een eerder moment (terugkoppeling over eerste beoordeling) met de burger besproken
Gevraagd van SCT	Goedkeuring – al dan niet geamendeerd – op de voorgestelde vooraankondigingsbrief en het verzenden van deze brief op 22 juli naar de ouders van de 100 beoordelingen casussen.

Toeslagen
Belastingdienst

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

Concept 20 juli 2020

1893400

02286

Toeslagen
Belastingdienst

Toelichting werkstromen voor de komende 2-3 maanden

De invulling van de werkstromen is nog in concept. De komende week zullen we nog een aantal zaken moeten aanvullen, zoals:

- aanvullingen en verfijning van de individuele werkstroomplanningen
- afstemming van de afhankelijkheden tussen de werkstroomplanningen

Ondertussen is er een wekelijks afstemmingsmoment ingepland om samen met de werkstroomtrekkers en degene die verantwoordelijk zijn voor het organiseren van specifieke expertise de planning te monitoren en mogelijke escalatiepunten voor het SCT te identificeren.

De deadline voor het opleveren van de definitieve integrale aanpak en planning is **maandag 27 juli**.

Toeslagen
Belastingdienst

Voor maken inhaalslag en voortgang hersteloperatie in komende 2-3 maanden zijn 12 werkstromen, deze monitoren we wekelijks in SCT

1. Ontwerpen integrale **klantreis** en vertaling naar **kaders** uitvoering
2. Inrichten en opstarten **Commissies**
3. Voorbereiden aanvullende **beleidskeuzes**
4. Afspreken **ondersteuning door Gemeenten**
5. Coördineren **externe onderzoeken**
6. Coördineren **parlementaire zaken en rapportage**
7. Coördineren **strategische crisiscommunicatie**
8. Betrekken **stakeholders en adviseurs**
9. **Monitoren** van voortgang hersteloperatie
10. Inrichting **randvoorwaarden** UHT
11. Uitvoering **speciale productiestromen**
12. Opstarten en uitvoeren **algehele productie**

Status wordt gerapporteerd met de volgende kleurcodes:

- Nog niet gestart
- Afgerond
- Gestart en op schema
- Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
- Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (I/III)

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

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
1.1. Zorgdragen voor doorontwikkeling integrale klantreis **Opdracht-trekker:**	• **Verhelderen missie/filosofie UHT richting PZB** • Bepalen waar is PZB wel en waar niet van • Uitwerken van bijbehorende handvatten • Integreren van ondersteuning door gemeenten in de klantreis • **Bepalen ontbrekende kritische elementen in de klantreis** • Ophalen welke andere ondersteuning van belang is (zoals tolk) • Inregelen van (budget en praktische zaken voor) deze ondersteuning • **Inrichten tweedelijns ondersteuning voor PZBs** • Welke extra ondersteuning hebben PZBs nodig voor goede dienstverlening (bijv. sociale advocaten, therapeuten, aanspreekpunt BKR, gemeentes) • Opzetten van deze ondersteuning • **Implementeren van ontworpen klantreis** • Ontwikkelen trainingen en coaching van PZBs • Ontwikkelen en aanleveren belscripts • Implementeren technische voorzieningen (o.a. videobellen) • **Inregelen elementen verdere doorontwikkeling in klantreis** • Bepalen hoe we klantreis naar 'best in class' krijgen (zoals certificaat) • Inregelen van (budget en praktische zaken voor) deze elementen	**1 aug** **1 aug** **1 sept** **1 okt** **1 sept**	Het ontwerp van de klantreis is initieel ingestoken vanuit het proces van de aparte regelingen en het herstellen van fouten bij Toeslagen, niet zozeer het herstellen van schade *veroorzaakt* door die fouten. Ontwerp zal voor een deel aangepast moeten worden om aan te sluiten bij bestuurlijke visie. Daarna moet ontwerp geïmplementeerd worden
1.2. Inrichten van een integrale behandeling **Opdrachttrekker**:	• **Expliciteren van de definitie van een integrale behandeling** • Ontwikkelen gedragen definitie van een integrale behandeling • Inzichtelijk maken van afwegingen en keuzeruimte voor burgers in een integrale behandeling (bv. wachten tot alle toeslagjaren zijn herbeoordeeld of tussentijdse beschikkingen per toeslagjaar) • **Integrale behandeling uitgewerkt in de processtappen** • Opstellen van een helder prioriteringskader en daaruit volgende productieplanning (wie is wanneer aan de beurt) • Uitwerken aanpak pre-analyse/voorsortering (voor welke regelingen komt iemand waarschijnlijk in aanmerking) • Uitwerken toetsingsvolgorde van regelingen (meest gunstige eerst)	**1 aug** **1 sept**	Het ontwerp van de processen is initieel ingestoken vanuit de aparte regelingen. De wens om burgers integraal te behandelen vraagt om expliciete definiëring en uitwerking in de ontworpen processen. Dit is nog niet goed belegd

1 sept!

1 sept gereed deelnea optimaliseren.

Incl. gemeenten.

Toeslagen
Belastingdienst

1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (II/III)

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

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
1.3. Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies voor alle regelingen **Opdrachttrekker:** – coördinatie door trekker essentieel! haalbaar?	• **Uitwerken behandelkader institutionele vooringenomenheid op onderzoeksniveau** • Afronden behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Uitwerken behandelkader institutionele vooringenomenheid op individueel niveau** • Vaktechnische check op (voorgestelde) toepassing wetgeving op individueel niveau • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Uitwerken behandelkader hardheid van het toeslagenstelsel** • Afronden vertaling wetgeving naar beoordelingskaders voor uitvoering • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Uitwerken behandelkader O/GS tegemoetkoming** • Vertalen wetgeving naar beoordelingskaders voor uitvoering • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • **Opzetten issueregister uitvoeringsdilemma's**	**15 aug** **1 sept** **1 sept** **1 sept** **24 juli**	Met name op de beoordelingskaders voor vooringenomenheid op individueel niveau, hardheid, en de O/GS tegemoetkoming moeten nog grote stappen gemaakt worden, sterk gelimiteerd door capaciteit bij zowel Centrale Regie en Vaktechniek
1.4. Versterken van de checks and balances en kwaliteitsborging in de processen **Opdrachttrekker:** (contactpersoon: , Deloitte)	• **Afronden beschrijving AO/IC** • **Uitwerken controleraamwerken** • Uitwerken vier-ogen principe en collegiale toets • Automatiseren handmatige stappen • Verstevigen opleiding/begeleiding • Toevoegen meetpunten in proces en workflow • **Implementeren beheersmaatregelen** • Leveren input behandelkaders • Invoeren aanvullende controles bij handmatige stappen en verplicht i.p.v. vrijblijvend karakter van beheersmaatregelen • Inregelen vastlegging behandelstappen en correspondentie • Inregelen registratie en terugkoppeling van betalingsverwerking	**1 sept** **1 sept**	Kwalitatief hoogwaardige, reproduceerbare, en transparante beslissingen te vereisen de inregeling van check & balances, zowel inhoudelijk als procesmatig

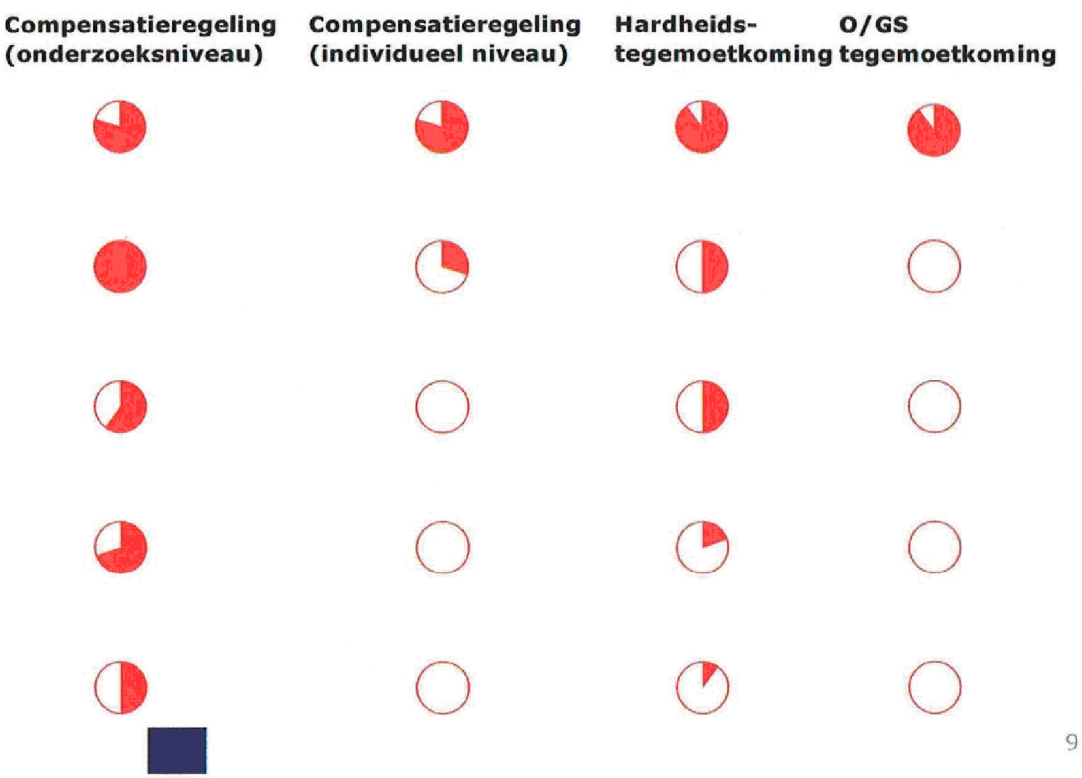
Toeslagen
Belastingdienst

Meer detail | Opdracht 1.3 Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies

Grofweg zijn er vijf onderdelen in de vertaling van beleid naar uitvoering

	Lead
Opstellen beleid (wetgeving en beleidsbesluiten)	DGFZ en VT
Vertaalslag interpretatie wetgeving	Vak-techniek
Procesinitiatie (incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken)	Centrale Regie
Uitwerken behandelkader (overkoepelende procesinstructie)	Centrale Regie
Aanscherpen proces en behandelkaders a.d.h.v. ervaringen in de praktijk	Centrale Regie

De voortgang op deze onderdelen verschilt sterk per regeling – versnelling essentieel op allemaal



Toeslagen
Belastingdienst

2. Inrichten en opstarten Commissies (I/II)

Werkstroomstrekker: [ ]
Overige teamleden: FJZ [ ], DJZ [ ], DGFZ (...), SZW

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
2.1 Formuleren taakopdrachten	• Verbreding opdracht Commissie van Wijzen afgerond (8 juli) • Beschrijving werkwijze Commissie van Wijzen afgerond (15 juli) • Aanvullen benodigde informatie van CvW n.a.v. aangevulde werkwijze is benoemd – (20 juli)	**3 augustus**	Taakopdrachten 80% gereed, werkprocessen 50% gereed
2.2 Vastleggen en formaliseren Commissies	• Opstellen van Ministeriële regelingen en vergoedingen voor Commissieleden	**15 augustus**	
2.3 Opstellen werkprocessen Commissies	• Opleveren beschreven werkproces BAC, Commissie daadwerkelijke schade en Werkproces Commissie van Wijzen.	**3 augustus** (afhankelijk van aanvullende wensen CvW)	CvW, BAC en Schade worden eind juli opgeleverd –> interne toets –> afstemming Commissies 70% gereed
2.4 Aanvullen bemensing Commissies	• Bemensen CvW en andere commissies is aangevuld (DJZ/ BOA) • Nader te bepalen sub-acties	**15 augustus**	9 vacatures in te vulllen (4 daadwerkelijke schade, 3 BAC en 2 CvW)
2.5 Beschrijven UHT-koppelvlakken met Commissies	• Afstemmen interne werkproces UHT op behoefte Commissies • Plannen gesprekken met de commissies • Terugkoppeling verwachtingen met experts UHT	**Deadline nader te bepalen**	
2.6 Aanleveren van zowel kwalitatieve als kwantitatieve ambtelijke ondersteuning per Commissie	• Op te leveren overzicht van deelnemers (inclusief bijdrage UHT) per Commissie • Inrichten 'Commissieteam' vanuit UHT (single point of contact voor Commissies, loggen van vragen en antwoorden, objectief schakelpunt tussen UHT en Commissies. • Overzicht bemensing Commissies inclusief vacatures	**Deadline nader te bepalen**	

kan ik helpen?

Toeslagen
Belastingdienst

2. Inrichten en opstarten Commissies (II/II)

Werkstroomstrekker:
Overige teamleden: FJZ ( ), DJZ ( ), DGFZ (...), SZW

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
2.7 Inrichten praktische ondersteuning (e-mails, locatie, vergoedingen, etc.)	• Inregelen samenwerking en ondersteuning met CvW, BAC en daadwerkelijke schade	**15 augustus**	Gesprekken Commissies worden gepland
2.8 Ondersteuning door IV-kolom	• Afstemming met IV over: e-mail, gegevensuitwisseling, AVG (wat mag er gedeeld worden) en gegevensbeveiliging.	**10 augustus**	In samenspraak Commissies en werkproces UHT
	• Inregelen en testen van voorzieningen per commissie	**17 augustus**	
2.9 Opstarten Commissies	• Operationalisering Commissies	**1 september**	

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

Meer detail | Status per commissie

Onderwerp	Commissie van Wijzen	Bezwaaradvies Commissie	Commissie werkelijke schade
Formuleren taakopdrachten			
Vastlegging/formalisering/ver goedingen Commissies			
Opstellen Werkprocessen commissies			
Aanvullen bemensing Commissies			
Beschrijven UHT-koppelvakken met Commissies			
Aanleveren kwaliteit en kwantiteit ambtelijk secretarissen			
Inrichten Praktische ondersteuning			
Ondersteuning IV-kolom			
Opstarten/operationeel 1/9/20			

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes (I/II)

Werkstroomtrekker:

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

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
3.1. Inregelen rentevergoeding	• Aanpassen Verzamelbesluit Toeslagen én Besluit compensatieregeling, gedeeltelijk vooruitlopend op wet- en regelgeving (duur: meerdere weken) • Codificeren in wetgeving (loopt waarschijnlijk via NvW mee met pakket BP2021) • Zo nodig nadere uitwerking in ministeriële regeling (gelijktijdig met wetgevingstraject)	**Begin aug** **Eind dec** ...	Beleidsbesluiten nieuwe versie ter accordering begin augustus Wetgeving na 15/9 NvW versturen aan TK, eind december publicatie, 1 jan '21 inwerktreding
3.2. Coördineren besluitvorming over eventuele regeling niet-KOT	• Advies door interdepartementale werkgroep (Planning is om vóór einde van het zomerreces een advies te hebben = eind augustus) • Behandelen advies in SCT • Indien uitbreiding tot niet-KOT: aanpassen Besluit compensatieregeling voor uitlopend op ministeriële regeling (meerdere weken na besluitvorming) • Aanpassen delegatiebepaling in wet (nog uitzoeken in welke wetgeving) • Codificeren in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden incl. uitvoeringstoets gelijktijdig met wetgevingstraject)	**Eind aug**	Onderzoeksvraag wordt deze week (week 29) uitgezet bij de betrokken departementen, DGBD en B/T. Begin volgende week eerste werkgroep bijeenkomst
3.3. Codificeren Beluit compensatieregeling in ministeriële regeling compensatieregeling	• Aanbrengen laatste aanpassingen in Besluit (zoals rente, individuele toetsing vooringenomenheid en evt. niet-KOT). • Codificeren besluit in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden incl. uitvoeringstoets)	... **December**	Inwerktreding 1 jan '21
3.4. Ontwerpen Vangnetbepaling	• Inventariseren of casussen voorgelegd moeten worden aan commissies • Zorgen dat commissies advies uitbrengen • Uitwerken in AMvB (reguliere duur zonder uitloop ca. 8 maanden)	**Maandelijks** ... **8 mnd na advies**	Nog geen casussen beschikbaar om voor te leggen

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes (II/II)

Werkstroomtrekker:

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

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
3.5. Uitwerken O/GS tegemoetkoming	• Verder uitwerken (intern?) beleid • Voorleggen uitwerking voorleggen aan SCT • Indien niet enkel intern beleid: publiceren beleid	...	Formele wet- en regelgeving afgerond
3.6. Coördineren besluitvorming over vermogenstoetsuitzondering	• Besluitvorming door SCT • Uitwerking in ministeriële regeling UR Awir (planning: loopt mee in eindejaarsregeling DGFZ met inwerkingtreding 1/1/2021) • Uitwerking in ministeriële regeling Participatiewet • Definitieve afstemming met BZK, VWS en SZW • Afhankelijk van besluitvorming: aanpassen Besluit Compensatieregeling	...	Ministeriële regeling DGFZ: • 7/8 regeling af • Aug/sep/okt uitvoeringstoets • 27/11 regeling naar stas • Eind dec. publicatie regeling • 1/1/2021 inwerkingtreding
3.7. Codificeren instellingsbesluiten commissies in ministeriële regelingen	• Codificeren in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden inclusief uitvoeringstoets)	**Komende maanden**	
3.8. Uitvoeren wetgevingstraject verbetering uitvoering toeslagen	• Uitvoeren wetgevingstraject (planning: zie planning pakket Belastingplan 20201; inwerkingtreding 1/1/2021)	...	14/8 verzenden naar mr 7/9 advies RvS 15/9 versturen naar TK 23/9 technische briefing Okt/nov behandeling door TK Dec behandeling door EK Eind dec publicatie 1/1/2021 inwerkingtreding
3.9. Coördineren discussie over hoe omgaan met kinderopvangorganisaties die financieel geraakt zijn?	• Voorbereiden discussiestuk voor SCT • Behandelen in SCT • Zo nodig uitwerking	Moet nog opgepakt worden	Bij welk onderdeel wordt dit belegd?

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

4. Ondersteuning door Gemeenten

Werkstroomtrekker:
Overige teamleden: UHB, UHT, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
4.1. Opzetten, implementeren en monitoren van samenwerking met gemeenten en VNG om gedupeerden op een warme manier over te dragen aan gemeenten. Gemeenten helpen gedupeerde verder; wij bieden gemeente ingang bij BD	• Verkrijgen bestuurlijk akkoord op randvoorwaarden eerste 5000 gedupeerden in 2020	...	
	• Vastleggen contactpersonen gemeenten	...	Start na 16 juli
	• Regelen "achterkant" gemeenten • Zorgen dat gemeenten warme overdracht kunnen ontvangen en weten wanneer wordt doorverbonden	...	Start na 16 juli
	• Zorgen dat UHT weet wie en hoe door te verbinden naar specifieke gemeenten	...	Start na 16 juli
	• Uitvoeren warme overdracht CAF-11	...	Loopt met 5000
	• Versturen brieven ouders niet bereikt/geen interesse	...	Wacht op bestuurlijk akkoord
	• Ontwikkelen communicatiemiddelen (intern en extern)	...	
	• Doorvoeren wetwijziging vroegtijdige gegevensdeling: experimenteerbepaling WGS	...	PvA wordt geschreven
4.2. Integreren gemeenten in integrale klantreis	• ...	?	

4) kenn is dat we nog moeten beelden maken over de afspraken

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

5. Coördineren externe onderzoeken

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
5.1. Coördineren doorlichting BCG **Opdrachttrekker:**	• Ontvangen oplossingsrichtingen verbetering UHT • Ontvangen eindrapport doorlichting • Reageren op eindrapport door Stas • Opzetten periodieke twee maandelijkse rapportage	**Eind juli** **14 aug** **16 aug** **1 sept**	Waiver ingediend voor goedkeuring onrechtmatige inhuur
5.2. Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening bij 8 CAF-dossiers **Opdrachttrekker:**	• Oplevering discussiedocument • Start onderzoek • Oplevering onderzoeksresultaat	**7 juli** **2e helft juli** **2e wk aug**	
5.3. Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening AUT/ ADR **Opdrachttrekker:** n.t.b.			
5.4. Coördineren onderzoek informatiebeheer i.s.m. DocDirect **Opdrachttrekker:**		**n.t.b.**	
5.5. Coördineren afstemming met overige onderzoeken Belastingdienst (AP/ FSV, etc.) **Opdrachttrekker:** UHB			

Toeslagen
Belastingdienst

6. Parlementaire zaken en rapportages

Werkstroomtrekker:
Overige teamleden: UHB, overige directies afhankelijk van vragen

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
6.1. Afhandelen ad-hoc Kamervragen	• Afhandelen Kamervragen • Omtzigt van 6 juli 2020 Vernietigde dossiers • Alkaya/Leijten van 6 juli 2020 over VGR	**1 sept** **1 sept**	Uitstel is aangevraagd
6.2. Doorontwikkeling en coördinatie voortgangsrapportage (tweemaandelijkse verantwoording)	• Doorontwikkelen format TK (dashboard/verantwoordingstabel)	**1x/ 2mnd**	Overleg met UHT
6.3. Uitwerken en organiseren extra interactie Kamerleden (werkbezoeken, ...)	• Uitvoeren vooroverleg	**24 aug**	In overleg met vaste commissie Financiën TK
6.4. Betrekken overige departementen bij parlementair proces	• Opstellen lijst met contactpersonen en afstemmen met departementen	**24 aug**	Aandacht voor vragen in OOT (opdrachtgevers - opdrachtnemersoverleg Toeslagen)
6.5. Overzicht moties en toezeggingen Kamer	• Benoemen eigenaar • Opstellen en delen aandachtspuntenlijst	**Nvt** **1x/mnd**	

Toeslagen
Belastingdienst

7. Coördineren strategische crisiscommunicatie

Verantwoordelijke werkstroom:
Overige teamleden: UHT, UHB, FJZ, DGFZ, SZW, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
7.1. Opstellen en beheren overkoepelende communicatiestrategie		**Afgerond**	
7.2. Organiseren en voorbereiden van oudergesprekken	• Evalueren van individuele gesprekken • Afstemmen en accorderen planning • Afronden van alle oudergesprekken	**Begin sept** **Eind sept** **Maart '21**	
7.3. Organiseren fysieke ouderbijeenkomsten	• Afstemmen met VNG in overleg met OdG • Inplannen bijeenkomsten	**N.t.b.** **N.t.b.**	
7.4. Organiseren en voorbereiden van webinars	• Organiseren en voorbereiden voor ouderwebinars • Organiseren en voorbereiden voor webinar voor stakeholders i.h.k.v. spoedwet	**19 aug + 16 sept** **3 sept**	
7.5. Vormgeven en coördineren 'publiekscampagne'	• Vermelden campagne op website • Bepalen doelgroep • Bepalen randvoorwaarden campagne • Uitvoeren campagne	**31 juli** **17 aug** **17 aug** **1 sept**	Dilemma: demografie van de doelgroep
7.6. Uitwerken en organiseren interactie journalisten (werkbezoeken, ...)	• Voorbereiden + uitvoeren werkbezoeken voor Kamerleden en journalisten samen met UHT en PA	**Eind aug/begin sept**	

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

8. Betrekken stakeholders en adviseurs

Werkstroomtrekker:

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
8.1. Beheren relaties met BAK **Opdrachttrekker:**		**Continu**	**Loopt en blijft in ontwikkeling**
8.2. Ondersteunen van het Ouderpanel **Opdrachttrekker:**		**Continu**	**Loopt en blijft in ontwikkeling**
8.3. Ondersteunen van het Kindpanel **Opdrachttrekker:**		**Continu**	**Loopt en blijft in ontwikkeling**
8.4. Relaties onderhouden in het werkveld (BOiNK, brancheverenigingen, ...) **Opdrachttrekker:**			

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

9. Monitoring en voortgang hersteloperatie

Werkstroomtrekker: [redacted] (Crisisbureau)
Overige teamleden: FEZ, UHT

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
9.1. Opstellen en bijhouden integrale planning	Opstellen integrale planning met werkstroomtrekkers Maken samenwerkingsafspraken Opstellen rapportage SCT	**27 juli** **Rapportage aan SCT is continu**	
9.2. Inrichten en coördineren overlegritme	Maken voorstel voor SCT 'nieuwe fase' Inregelen procedures	**31 juli**	
9.3. Bijhouden risicomanagement	Monitoren behoefte SCT en crisisorganisatie Opstellen kaders risicomanagement	**31 juli**	
9.4. Zorgdragen voor periodiek financieel overzicht	Afspraken maken financiële monitor Opzetten dashboard voor financiële monitor	**30 augustus**	

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

10. Coördineren overkoepelende Projecten

Werkstroomstrekker: [redacted] (Crisisbureau)

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
10.1. Sessie met toeslagen departementen **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Maken afspraken m.b.t. informatie-uitwisseling • Maken en borgen samenwerkingsafspraken	**... sept**	
10.2. Verbinding Hersteloperatie en Toeslagen Regulier **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Identificeren precedent risico's van uitgangspunten Hersteloperatie op Toeslagen regulier • Delen lessen uit de hersteloperatie die relevant zijn voor Toeslagen Regulier		
10.3. Organiseren heisessies SCT **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Voorbereiden en uitvoeren heisessies	**7 okt en eind nov**	
10.4. Aansluiten bij Cultuurtraject **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Borgen relevante ontwikkelingen vanuit herstelorganisatie binnen het cultuurtraject	**Eind dec**	
10.5. Aansluiting "Vernieuwing Toeslagen" **Opdrachttrekker:** [redacted]	• Borgen relevante ontwikkelingen vanuit herstelorganisatie binnen het project "Vernieuwing Toeslagen"	**Eind dec**	

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

11. Inrichten randvoorwaarden UHT

Werkstroomstrekker: UHT –

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
11.1. Zorgdragen voor personeelsaangelegenheden	• Beleggen taken en bevoegdheden • Borgen kwantiteit en kwaliteit PZB • Borgen kwantiteit en kwaliteit MT en Staf		
11.2. Inrichten werkprocessen	• Waarborgen robuustheid, haalbaarheid en efficiency zijn binnen de werkprocessen • Borgen voldoende kwalitatieve aandacht voor burgerinteractie binnen de werkprocessen		
11.3. Inrichten IT / IV systemen	• Inrichten systemen zodat ze benodigde informatie bevatten en toegankelijk zijn voor werknemers en burgers • Inrichten systemen en informatiestromen zodat ze voldoende beschermd (AVG) en beveiligd zijn • Inrichten systemen zodat ze primaire processen op een efficiënte wijze ondersteunen		
11.4. Inregelen sturings- en escalatiemechanismen	• Inregelen dat processen en rapportages voldoende zicht bieden en management voldoende aandacht heeft • Ontwerpen escalatieprocessen en zorgen dat ze tijdig benut worden		
11.5. Borgen cultuuraspecten binnen UHT	• Zorgen dat medewerkers betrokken zijn en zich gewaardeerd voelen • Inrichten en operationaliseren leercyclus		

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

12. Uitvoeren speciale productiestromen

Werkstroomstrekker: UHT –

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
12.1. Afronding CAF 11	• Afronden bezwaarprocedure • Zorgen dat Commissie Werkelijk Schade alle verzoeken heeft beoordeeld en dat de besluiten genomen zijn • Nabetalen rentevergoeding		
12.2. Herbeoordelen 8 CAF zaken	• Afronden herbeoordeling van de 8 CAF zaken • Informeren burgers		
12.3. Eerste 100 uitbetaling in juli	• Informeren burgers • Uitbetalen • Evalueren ten behoeve van algehele productieplanning	**Eind juli** **Eind juli** **...**	
12.4. Opleveren complete dossiers	• Delen pilotresultaten opleveren complete dossiers • Maken planning voor oplevering dossiers	**Mid sept** **...**	
12.5. Eerste 100 O/GS	• Laten accorderen werkwijze • Vaststellen tijdsbesteding per casus • Afronden planning		

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

13. Opstarten en uitvoeren algehele productie

Werkstroomstrekker: UHT –

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
13.1. Opleveren productieplanning	• Borgen evaluatiepunten eerste 100 • Afronden memo voorstel aanpak behandeling • Delen conceptplanning met SCT • Afronden van voorstel rapportages met betrekking tot de productie		
13.2. Monitoren voortgang	• Opstellen en afstemmen rapportages		

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

B. Communicatiekalender

1893400

02286

Toeslagen
Belastingdienst

Planning communicatie naar ouders

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

eerst zelver weten!

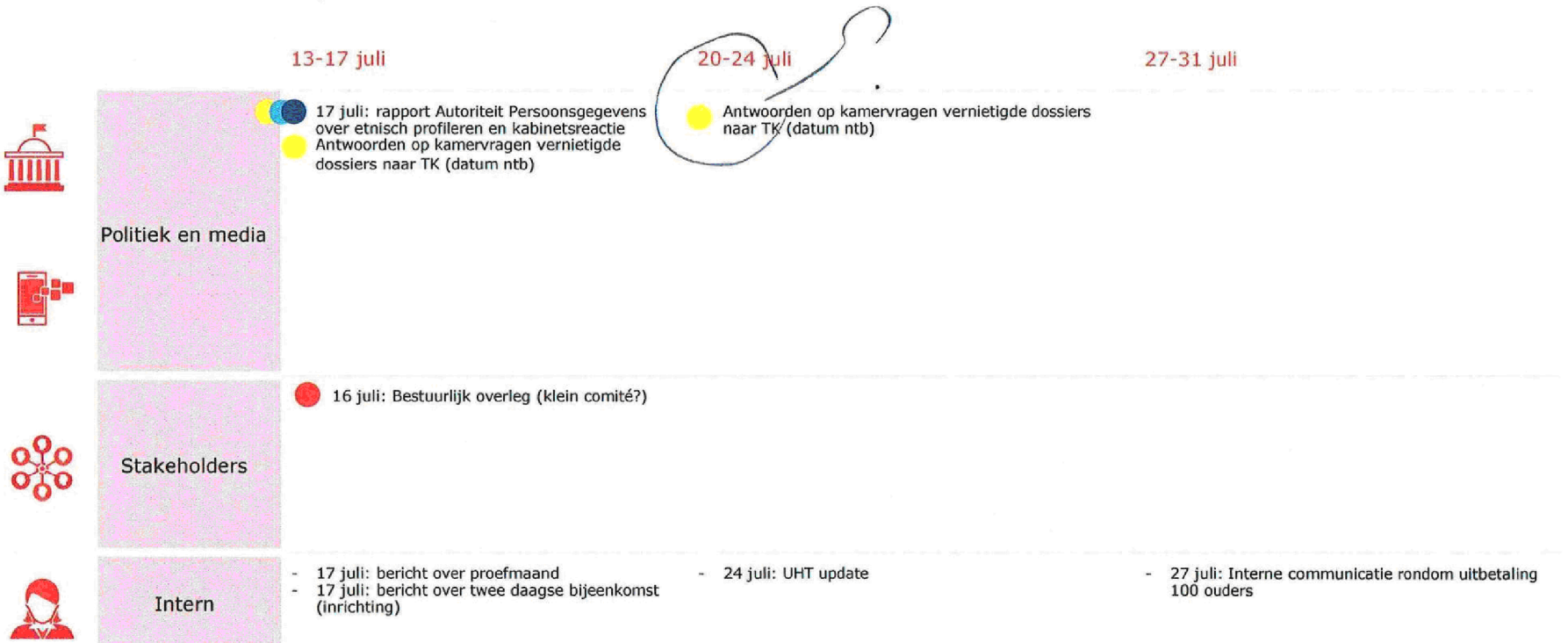
Ouders

	13-17 juli	20-24 juli	27-31 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	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	Persoonlijk zaakbehandelaars bellen met de 100 ouders. - 15/16 juli: Sessie van de stas met gedupeerde ouders in Capelle aan den IJssel [redacted]	22 juli: brief aan de 100 ouders met daarin hoeveel compensatie men nu al krijgt (waarschijnlijk 23/24 juli op de mat) Bellen ouders 'schrijnende gevallen' en ouders die eerder spoedtoezegging hebben gekregen (N=90), door UHT (zaakbehandelaars) 20/7 Opname video stas over eerste 100 ouders	- 27 juli: uitbetalen eerste 100 ouders 27 juli: interne en externe communicatie 'eerste 100'
Hardheid	15 juli: brief zelfmelders hardheid		
O/GS			
Alle groepen	17 juli: Video oproep voor testimonial aan ouderteam en 'eerste cirkel' met [redacted] (niet openbaar, alleen voor ouderpanel)	24 juli: Eerste video testimonial met ouder - Continu: updates toeslagen.nl - 24 juli: banner site 'meldpunt gedupeerde ouders'	- 30 juli: videoplanning tot en met september gereed

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

Toeslagen
Belastingdienst

Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern



Toeslagen
Belastingdienst

Planning lange termijn communicatie naar ouders

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



Ouders

Datum nader te bepalen

Dossier opvragers	- Onderzoek naar zoekgeraakte dossiers (na de zomer)
CAF-11	- Besluit CIE werkelijke schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding - Uitspraak op bezwaar op advies BAC
Vergelijkbaar CAF-11	Communicatie schrijnende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep 1 september: brieven Anker ouders 1 september: video Anker ouders (door cie Wijzen) Communicatie nabetalingen renteheffing
Hardheid	Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar Bestaande zelfmelders: verzoek om aanleveren additionele informatie (indien nodig) - 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 19 augustus en 16 september: webinar voor ouders (N=20.000) 6 september: webinar stakeholders Toeslagen (door UHT) - Half september: campagne 'meldpunt gedupeerde ouders'

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

1893400 02286

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

Datum nader te bepalen

Politiek en media	- Kabinetsinzet aanpassing Toeslagenstelsel - Onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirekt naar vermiste stukken (aug?) - Traject OM onderzoek ambtsmisdrijven - Mini-enquete parlementaire ondervraging
Stakeholders	- Informeren overige gemeenten via VNG (ledenbrief), Accountmanagement, relatiebeheer (netwerk), via de reguliere kanalen/middelen van de gemeenten en via de gemeentelijke samenwerkingsverbanden - Artikeltje 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 - 6 september: Vervolg op webinar wetgeving dat gericht is op de uitvoering
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

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

C. Risico-log

1893400

02286

Nieuw risico ten opzichte van vorige week

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (I/VII)

	Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status
☆	#1 **Nog geen overboekingen na 2021**	• Plan van Aanpak is akkoord C&F, HDFEZ en IRF. • Uitvoeringsmiddelen herstel volledig vrijgegeven. • Programmamiddelen: discussie SZW-FIN over verantwoording loopt nog. • Uitwerking functionerende monitoringsmechanismen blijft prioriteit.	• Continue monitoring middelen middels nog uit te werken mechanisme en voortzetting gesprekken FIN-SZW over verantwoording.	
☆	#2 **Mogelijk vertraging in de vrijgave van financiële middelen**, door ontbreken van een P*Q-onderbouwing	• P*Q goedgekeurd C&F en HDFEZ. • Middelen beschikbaar gesteld (zie risico 1).	• Control Herstel, in samenwerking met C&F, heeft een onderbouwde raming van zowel apparaats- als programma-uitgaven opgesteld.	
	#3 **Tijdslijnen voor bemensen commissies erg kort**, waardoor kleine uitloop kan resulteren in niet tijdige behandeling van eventuele bezwaren	• Initieel stond de publicatie van het instellingsbesluit van de Cie van Wijzen, Cie schadevergoeding en Bezwaarschriftenadviescommissie gepland voor 6 mei • Door vertraging bij de bemensing van de commissies is publicatie uitgesteld • De instellingsbesluiten commissies zijn gepubliceerd	• Cluster Commissies streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten voor akkoord voor te leggen aan het SCT, zodat het 20 mei naar de MR kan, waarna de besluiten gepubliceerd kunnen worden op 27 mei	

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

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (II/VII)

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

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

1893400 02286

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (III/VII)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#7 **Mogelijk gedupeerden door etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken nu nog geen plek in herstel**	• Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomsten van het AP onderzoek naar etnisch profileren • Het onderzoek naar kwijtgeraakte stukken moet nog starten	• Nog te bepalen met UHT en BHT • Momenteel geen capaciteit om scenario's uit te werken.		
#8 **Bemensing UHT niet op tijd gereed** en het zelfstandig kunnen beoordelen van de casussen	• UHT is opgeschaald naar ruim 250 persoonlijk zaakbehandelaren • Medewerkers zijn afgelopen periode opgeleid. • Voor het zelfstandig kunnen beoordelen cq behandelen van de casussen, is extra inzet nodig in de vorm van training on the job naast intensieve begeleiding door vaktechniek	• Inrichten intensieve begeleiding VT • Vormgeven training on the job door experts binnen teams in te zetten • Projectmatige aanpak "beheerst opschalen" van de productie.		Maandelijks wordt de voortgang geagendeerd
#9 **UHT nog niet geformaliseerd als organisatie-onderdeel, mandaten nog niet officieel toegekend**	• Tijdelijke cq onder mandaten voor [redacted] UHT en [redacted]T zijn inmiddels rond • **Er is nog geen formeel organisatiebesluit voor UHT cs DG-T, waardoor [redacted] UHT de formele besluiten**/beschikkingen niet mag ondertekenen ivm ontbreken mandaat • Hierdoor is het niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen aangaande overzicht van FTE en budget	• **[redacted]zal nog tijdelijk de besluiten /beschikkingen dienen te ondertekenen** • **Cd O&P ism Cd FJZ beoordelen welke mandaten nodig zijn voor UHT om zelfstandig te kunnen opereren.**		Onderzoek loopt welke mandaten de afdelingshoofden en teamleiders UHT hebben.

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

1893400 02286

Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (IV/VII)

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

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

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

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (V/VII)

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

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

1893400 02286

☆ Nieuw ten opzichte van vorige week

☆ Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

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

Risico's met actieplan (VI/VII)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
☆ #19 **Voortgang 100 casussen** dient separaat gemonitord te worden, om zorg te dragen dat 27 juli de betalingen zijn verricht en ouders zijn geïnformeerd middels de vooraankondiging.	• 100 casussen zijn geselecteerd • 100 casussen zijn toebedeeld aan persoonlijk zaakbehandelaren • Persoonlijk zaakbehandelaren hebben contact gelegd met de ouders en de beoordeling is gestart • Medio week 29 worden de ouders op de hoogte gebracht van de voortgang	• Voortgang wordt 2x per week gemonitord en bij afwijkingen geëscaleerd naar MT-UHT/SCT		
☆ #20 **Voortgang inrichting UHT** loopt vertraging op door niet voldoende beschikbaarheid van key-players	• De beperkte beschikbaarheid van key-players; Centrale Regie, Vaktechniek maakt het dat de aandacht van deze key-players naar de 100 dossier gaat, waardoor de inrichtingsactiviteiten vertraging ondervinden.	• Inzetvraag bij Toeslagen regulier; aanvulling van deze key-players		
☆ #21 **Geen zicht op/vaststelling samenhang definitieve kader + besluiten**	• Op het moment ontbreekt een integraal inzicht van formele kaders (combinatie van herstelkader/verzamelbesluit, aanvullende besluiten over bijvoorbeeld prioritering, schadeherstel, invulling integrale reviews, werkproces commissie(s) der wijzen etc.) en aanvullende besluiten (ministerieel,) en samenhang. • Het ontbreken van de set spelregels waarlangs de uitvoering geïmplementeerd zou moeten zijn en waarlangs QA beheersmaatregelen uitwerkt en audit (intern/extern) zou moeten worden getoetst.	1. Opdrachtverstrekking aan cluistertrekkers om beleidsbesluiten/wetgeving wijzigingen in samenhang te bezien met de behandelkaders uitvoering 2. Samenstelling werkgroep bestaande uit: [redacted] SCT, vertegenwoordiging beleid, vertegenwoordiging UHT (vaktechniek & processen) 3. Richt een PDCA-proces in door het beleggen van eigenaarschap van het uniforme kader bij het SCT en controleer de actualiteit hiervan door middel van een periodieke controle.		Akkoord van SCT op dit risico

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

☆ Nieuw ten opzichte van vorige week

☆ Aangepast ten opzichte van vorige week

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's met actieplan (VII/VII)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
☆ #22 **Herijken niveau medewerkers**	• Naar aanleiding van de vele wijzigingen mbt wetgeving, beleidsbesluiten en toezegging aan de kamer is geen sprake meer van "eenvoudige" casussen, de casussen zijn allen als complex te typeren • De medewerkers zijn geworven en getraind op een meer "frabrieksmatige aanpak", dit blijkt niet meer te passen.	1. Bijscholen medewerkers 2. Productieaanpak wijzigen 3. Bijstellen toezeggingen	🔴	

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

🟢 Actieplan in werking 🟡 Vraagt monitoring 🔴 (Urgent) actie nodig

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

Risico's te adresseren in de reguliere lijn

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

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

D. Voortgang en kwaliteitsdashboard

1893400

02286

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Afhandeling verzoeken persoonlijk dossiers

Per 8 juli	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	**760 (+10)**	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	
# aantal dossier in pilot nieuwe werkwijze	**249 (+0)**	
Totaal uitstaand	**709 (+0**	
• Waarvan uit planning	**570 (+20)**	

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

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

1893400 02286

Toeslagen
Belastingdienst

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 8 juli

Populaties[1]	CAF-11	CAF vergelijkbaar[2]	Zelfmelders incl CAF niet vergelijkbaar[3]	O/GS
# geregistreerd	**309**	**1287(+50)**	**6689 (+171)**	**8.514**
# herbeoordeeld	309 ✓	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*	*Proces nog niet gedetailleerd (in afwachting van beleidsbesluit)*
# vooraankondiging verstuurd	309 ✓			
# definitieve beschikking opgemaakt	309 ✓			
# definitieve beschikking gecommuniceerd	304[5] ✓			
# nabetaling afgerond	222[6] ✓			
# bezwaren binnen bezwaartermijn[7]	57 X			
# bezwaren buiten bezwaartermijn[7]	0 ●			
Totaal afgerond[8]	**0** ●			
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	**82** X			
In beroep-/bezwaarprocedure	**0** ●			

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

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

1893400 02286

Maandrapportage Serviceteam gedupeerden KOT – JUNI 2020 I/II

Doelstelling	KPI	Norm	Realisatie deze maand		Realisatie t/m deze maand		Trend	Opmerkingen
Empathischte woord staan	Er is geen minimum of maximum aan de gesprekstijd (AHT, je doet wat nodig is)	-	649	☺	648	☺	↑	De gesprekstijd was in juni bijna 11 minuten.
Zo snel mogelijk het juiste antwoord	Burgers worden niet onnodig doorverbonden		-	-	-	-		Er wordt nog niet doorverbonden. (Binnen het serviceteam)
	Vragen worden juist beantwoord - BelastingTelefoon - LIC - Toeslagen	99%	 100% 97% -	☹	 98,7% 94,75 % 100%	☹	↓	LIC: de eerste week van juni werden de berichten af gedaan door collega's van het svt. Dit ivm met opleiding van het CAF KOT SVT. De tijdigheid en juistheid is in deze week onder de maat geweest. De overige weken zijn uitstekend. TSL: in juni is, door diverse omstandigheden, geen controle geweest op de kwaliteit van afhandeling van de terugbelverzoeken. In de maand juli wordt dit opgepakt.
Laagdrempelig en goed bereikbaar	Burgers staan niet onnodig in de wacht - Wachttijd gemiddeld max 90 seconden	max 90 sec	13 sec	☺	26 sec	☺	↑	
	- Maximale wachttijd 300 seconden	max 300 sec	190 sec	☺	Gem. 319 sec	☹		In juni zijn we de gehele maand ruim binnen de norm van max 300sec gebleven. De laatste keer dat de norm buiten een verstoring om overschreden werd was 19 maart.

Maandrapportage Serviceteam gedupeerden KOT – JUNI 2020 II/II

Doelstelling	KPI	Norm	Realisatie deze maand		Realisatie t/m deze maand		Trend	Opmerkingen
Laagdrempelig en goed bereikbaar	- Alle bellers krijgen een medewerker aan de lijn (tenzij ze zelf de verbinding verbreken)	100%	100%	☺	99,9%	☺	—	in juni zijn 23 mensen zelf afgehaakt tijdens de welkomsttekst..
Toezeggingen die worden gedaan worden nagekomen	Gemaakte afspraken worden tijdig nagekomen - BelastingTelefoon - LIC - Toeslagen	95%	100% 93% 35%	☹	100% 96,1% 84,3%	☹	↓	LIC: Zie opmerking bij kwaliteit TSL: een aanzienlijk aantal verzoeken is niet tijdig opgepakt en zijn pas na de afgesproken termijn opgepakt. Voorts blijkt , dat veel medewerkers vergeten zijn om de DV dicht te boeken er vragen uitstaan bij centrale regie en de afhandeling in TVS kan beter. Dit alles geeft een vertekend beeld in TVS en wat er is gebeurd
Het is voor ouders duidelijk voor wie het nummer is en waarvoor zij terecht kunnen bij het speciale nummer	Telefoontjes komen rechtstreeks binnen bij serviceteam (niet doorverbonden)	>=70%	87%	☺	82%	☺	↑	
	Vragen hebben betrekking op onderwerpen door serviceteam behandeld	>=70%	96,1%	☺	95%	☺	↑	
Klanttevredenheid	-Minimaal 70% van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal een 3 of hoger. -Maximaal 10% van de Burgers en Bedrijven scoort op de gehanteerde 5-puntsschaal en 1,5 of lager	>=70% <=10%	83,8% 2,7%	☺	82,2% 4,8%	☺	↑	In juni is zowel het percentage tevreden gestegen als het percentage ontevreden gedaald.

Toeslagen
Belastingdienst