



Ministerie van Financiën

7-9 10.30 u.

HEDEN

TER BESPREKING 7/9 10:30-11:00 UUR

Aan

de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Directoraat-Generaal
Belastingdienst

Inlichtingen

@minfin.

nl

www.minfin.nl

Datum

4 september 2020

Notitienummer

2020-0000166455

Auteur

Van

Kopie aan

Bijlagen

1. Actie- en besluitenlijst SCT
3 september

notitie

Strategisch Crisisteam 7 september 2020

Aanleiding

Op 7 september komt het Strategisch CrisisTeam (SCT) bijeen onder voorzitterschap van

De samenstelling van het SCT bestaat uit:

- Stas Toeslagen & Douane
- Toeslagen
- Ministerie van Financiën
- Fiscale Zaken
- Toeslagen
- Crisisbureau
- Beleid en UHT
- UHT
- Communicatie
- FEZ/BC
- FJZ
- Toeslagen
- SZW kinderopvang

→ communicatie
→ OGS?
→ VNG.

NB. De Actie- en Besluitenlijst van het SCT-overleg op 3 september is bijgevoegd aan het einde van dit document.

Agenda

1. Mededelingen

2. Ter bespreking

A. Planning voor de groep zeer urgente ouders

De planning wordt door mondeling toegelicht:

- wat het proces tot nu toe is;
- de weging van soorten gevallen; en
- soorten hulpvragen.

begeleiding
① warme uitnodiging
alle ouderhuizen
② schuld (her)
saneren
③ 'uploaden' naar
chv.

B. Prioriteiten en werkpakketten Hersteloperatie tot 1 november

Dit overzicht wordt door toegelicht en geeft aan waar binnen de hersteloperatie de prioriteiten liggen tot 1 november 2020. Wanneer de planning van de eerste 3 werkpakketten vanuit UHT bekend is, zal dit overzicht gebruikt worden om de planning te monitoren en daar waar nodig bij te sturen.

C. Communicatiekalender

Bijzonderheden: De komende maanden wordt er extra focus gezet op de interne communicatie.

3. **Rondvraag**



2B. Aanpak financiële overbrugging voor ouders in acute situaties.

N.a.v. het AO van 20/8 heeft UHT instrumenten uitgewerkt voor financiële overbrugging voor ouders met acute financiële problemen.

Twee opties:

1. Eerste betaling: UHT doet lichte toets op recht op compensatie/herstel en keert vervolgens een niet-terugvorderbaar bedrag uit aan de ouder, vooruitlopend op de definitieve vaststelling en betaling van compensatie/herstel. Dit is met het oog op de uitvoerbaarheid (mits het om een beperkte groep gaat) en aansluiting bij bestaande juridische kader de ambtelijke voorkeursoptie. De eerste verwachting is dat dit om enkele tientallen ouders gaat, dan is dit uitvoerbaar.

geen we
wel zo
maken.

2. Noodvoorziening: Mogelijkheid voor een externe, bijv. voorzitter ouderpanel, om beperkte bedragen in te zetten voor urgente zaken voor gedupeerde ouders. Deze bedragen kunnen door de voorzitter van het panel gedeclareerd worden uit een apart potje van UHT. Deze optie is mogelijk niet rechtmatig vanwege het ontbreken van een juridische grondslag voor deze betalingen.

niet als
VCE →
speciale
functie

Er is besloten:

- Het besluit inzake het inzetten van één of beide bovenstaande instrumenten wordt schriftelijk aan de Stas voorgelegd (streven: tas vrijdag 4/9). In deze notitie wordt in ieder geval aandacht besteed aan:
 - o Budgettaire consequenties
 - o Uitvoerbaarheid
 - o Juridische risico's en rechtmatigheid
 - o De noodzaak van het opstellen van een nieuw beleidsbesluit. Actie UHT, AFP, BOA
- Ten aanzien van de eerste betalingen (1): dit voorstel is na bespreking van de risico's omarmd.
- Ten aanzien van een noodvoorziening (2):
 - o Er wordt contact gezocht met de ADR m.b.t. de rechtmatigheid. Actie HDPEZ
 - o Ook bij de noodvoorziening vindt altijd een zeer lichte toets plaats om vast te stellen of hier sprake is van een gedupeerde ouder die naar verwachting recht heeft op compensatie/herstel.
 - o Met [] ouderpanel worden duidelijke afspraken gemaakt voor de inzet van dit instrument. Actie UHT
- De Kamer wordt geïnformeerd over de aanpak. Actie UHT/UHB

1A. Aanschrijven OGS-ouders

- Aangehouden tot de volgende vergadering (10-9-2020).
- UHT zal aanschuiven voor een mondelinge toelichting. Actie UHT
- T.b.v. de bespreking wordt in het stuk verduidelijkt of deze aanschrijving onderdeel is van de versnellingsopties of een losstaand traject. Actie UHT

2C. Ondersteuning door gemeenten

Er is afgesproken om het overleg met de VNG via twee sporen voort te zetten om tot een overeenkomst te kunnen komen:

- 1) Verdere uitwerking en afstemming van de "technische" uitgangspunten (hoeveelheid mensen, kosten van de trajecten en intake, soort trajecten). Actie UHT

- 2) Bestuurlijk traject door overleg met de stakeholders in voorbereiding op het bestuurlijk overleg eind september Actie UHT i.s.m. BOA

Overige punten

Alle overige agenda punten worden doorgeschoven naar volgende week.

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

Maandag 7 september 2020

10:30-11:00 uur



Agenda 7 September 2020

1. Mededelingen

2. Ter bespreking

- A. Mondelinge toelichting planning voor de groep zeer urgente ouders
- B. Prioriteiten en werkpakketten Hersteloperatie tot 1 november
- C. Communicatiekalender

3. Rondvraag

1. Mededelingen

- deze week
+ 
- artikel Trouw
 - communicatie
 - ouders die zich
individueel
melden.

wekelijks updates + 

2.A

Mondelinge toelichting Planning voor de groep zeer urgente ouders

2.B

Prioriteiten en werkpakketten Hersteloperatie tot 1 November 2020

verantw. | wekelijks + updates

en wat op 1 ~~sept.~~ okt. dat.
↳ voor de VGR

Prioriteiten Hersteloperatie tot 1 november 2020

OUTPUT		INPUT					
1	Helpen ouders in acute situaties - Niet-financiële hulp waar nodig - Financiële overbrugging waar nodig - Volledige behandeling deel ouders	Inrichten werkproces - Selectie / Instroom / triage - Werkafspraken, rollen en bemensing - Communicatie ouders	Aanpak financiële overbrugging - Opties in beeld - Besluitvorming - Implementatie in werkproces	Aanpak niet-fin. Hulp - Behandelkaders en juridische basis - Bemensing korte termijn - Afspraken met actoren voor korte termijn - Implementatie werkproces	Opstarten en uitvoeren - Productie opgestart ...		
	Vorbereiden UHT voor opschaling - Integraal proces & planning gereed - Voldoende mensen opgeleid - Alle randvoorwaarden ingevuld	Overkoepelende inrichting - Ouderreis en proces UHT - Productieplanning - Communicatieplan - Inrichten staf en sturing - AO/IC inrichten - Klachtenproces inrichten - Mandaat UHT duidelijk	Beoordelingsproces - Beoordelingskaders gereed - Instructies & tooling - Besluit versnellingsopties - VT-lijn ingericht en opgeleid - Aansluiting op werkproces	Aanpak niet-fin. Hulp - Structurele 'toolbox' - Structureel werkproces - Structurele bemensing - Afspraken gemeentes - Afspraken overige betrokken actoren	Opstarten commissies - CvW volledig opgestart - CWS volledig opgestart - BAC volledig opgestart - Implementatie in werkproces UHT gereed	Bemensing - Werven open vacatures - Opleiden iedereen voor (nieuwe) rol - Continu informeren, consulteren en motiveren medewerkers	
	Specials & (beperkte) productie - Herbeoordeling 8 CAF-zaken gereed - Algemene behandeling waar mogelijk voortgezet	Herbeoordeling 8 cases - UHT klaar - KPMG klaar - CvW klaar - Communicatie ouders	Voorzetten behandeling - Proces helder voor zaken die bijna gereed zijn - Afronding en uitbetaling - Vorbereiding voor nieuwe beoordelingen	Overige specials - Afronden CAF11 - Eerste 100 O/GS - Inzage in dossiers			
	Aanvullende beleidskeuzes (besluitvorming) en juridische zaken Beleidskeuzes zijn afgerond	Beleidskeuze - Afstemming keuzes voor 'acuut' en/of 'versnelling' - Keuze beleid FSV en AP - Keuze beleid niet-KOT - Voorwerk vangnet - Afronding alles regelingen					
	Informatie en draagvlak Kamer - Nieuwe keuzes (evt.) afgestemd - Volledige VGR verstuurd - Losse vragen/brieven afgehandeld	Update productieplanning - Planning per groep + afbakening - Update fin. ramingen - Update productie tot nu toe	Update gehele voortgang - Update randvoorwaarden - Commissies - Onderzoeken ...	Reactie losse toezeggingen - Reactie BCG doorlichting - Toelichting informatie ADR/ AUT - Update herbeoordeling 8 CAF-zaken - Reactie manifest - Overige punten (Start CAF, AVG register, termijnen, ...)			
	Crisismanagement - Monitoring voortgang ingeregeld - Crisiscommunicatie ingericht - Projecten uitgevoerd en geborgd - Ondersteunende processen ingericht	Voortgang & monitoring - Bewaken totaalplanning - Risicomanagement - Herinrichting SCT - Dashboard	Betrekken stakeholders - Continu betrekken Ouderpanel - Continu betrekken BAK - Opstarten en betrekken Kindpanel - Betrekken rest van het werkveld	Projecten ten dienste van de hersteloperatie - Zoekgeraakte documenten - Samenwerkingsafspraken Gemeenten	Strategische crisiscommunicatie - Organisatie webinars voor buitenwereld - Organisatie oudergesprekken - Organisatie werkbezoeken		

planning indiv. dossiers?

~~Aanpak ouders~~
~~onderzoekers~~

- communicatie hulp
- dossiers?

2.C

Communicatiekalender

Communicatieplanning september 2020

deze planning wordt gevoed door o.a. de werkstroomplanning van het crisisbureau

→ SCT!



Ouders

Week	31 aug-4 sept	7-11 sept	14-18 sept	21-25 sept
Alle groepen CAF-11 Vergelijkbaar Hardheid O/GS dossiers opvragers	- 1:1 gesprekken STAS	- 1:1 gesprekken STAS - 10: complan Taskforce UHT - 11: werksessie communicatie BAK (BD & FIN) - 11: brief ouders pilot OdG niet bereikt (alsnog contact) - 11: toeslagen.nl/herstel woordenboek	- 18: video-animatie ouderreis - 15: infographic behandelkaders voor ouders en kamer - 1:1 gesprekken STAS - Video samenwerking gemeente	- 25: video-animatie dossier samenstellen - 24: Aanpak inzet Facebook & webcare - 1:1 gesprekken STAS - brief definitieve beschikking
Interne communicatie	- 4: UHT Update nieuwe stijl (nieuwsbrief) - 3: Verslag SCT bezoekt UHT (intranet Belastingdienst) - 4: werksessie interne communicatie - 1: advies inzake risico's dwangbevelen 7 sept	- 8: intern webinar UHT	- 18: UHT Update nieuwe stijl (nieuwsbrief) - 17: interne communicatie aanpak	



Interne
com

→ eerst langs



Communicatieplanning politiek, media, stakeholders september 2020



Week	31 aug-4 sept	7-11 sept	14-18 sept	21-25 sept
Politiek & media			- 15 sept: Prinsjesdag met o.a. het Belastingplan '21 inclusief Wet Verbetering Toeslagen'	
Stakeholders			- 14: werksessie stakeholdercommunicatie - Stakeholders communicatie definitieve beschikking (NTB)	

Planning okt, nov en dec communicatie

Datum nader te bepalen/deels afhankelijk van uitkomst AO



Ouders

Dossier opvragers	
CAF-11	● Besluit CIE werkelijke schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding ● Uitspraak op bezwaar op advies BAC
Vergelijkbaar CAF-11	● Communicatie nabetalings renteheffing ● Communicatie herbeoordeling 8 CAF zaken (half oktober) - rest van de doelgroep CAF NV die eerder een niet correcte brief heeft gehad opnieuw informeren (nog bepalen hoe)
Hardheid	
O/GS	● ● Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (datum ntb)
Alle groepen	● Communicatie commissies ● 23/9: ouderwebinar stand van zaken herstel (COM FIN/UHT/CCT) ● Brief zelfmelders (voortgang). (vervalt als we n.a.v. het AO de hele doelgroep opnieuw informeren) - 8 okt: ouder webinar



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 ambtsmisdriven
- Mini-enquete parlementaire ondervraging
- Voortgangsrapportage 2^e Kamer (29 sept)
- Werkbezoeken UHT van Kamer en pers (november)
- 15 okt: AO



Stakeholders

- Communicatie uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart
- Communicatie uitrol in overige 32 gemeenten



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

3. Rondvraag

