Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

23 april

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Ter info – oorspronkelijke agendering SCT 23 april

Cluster #/Verantwoordelijke	Onderwerp
1. Compensatieregeling CAF-11/vergelijkbaar	✓ Concept aangepaste Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
4. Uitvoeringsproces CAF & 5. Hardheid	X IV aanpassingen
5. Uitvoeringsproces Hardheid	✓ Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
6. Uitvoeringsproces O/GS	X Intensivering boeteproces
8. Burgerinteractie	✓ Toekomstige service blueprint burgerreis voor CAF-overig en Hardheid
9. Ondersteuning door Gemeenten	✓ Oplossingsrichtingen voor delen namen met gemeenten
10. Uitwerken beleid Hardheid en CAF	✓ Hoe richten we de kwaliteitsborging in bij de beoordeling van dossiers binnen de uitvoering? ✓ Mogelijkheid forfaitair bedrag i.p.v. individueel vastgesteld bedrag voor hardheid
DGFZ	✓ Terugkoppeling resultaten wegen op de hand voor Wetsvoorstel verbetering toeslagen

Nav SCT 20/4 worden de exacte FTE behoeften en prioritering verder uitgewerkt. Dit wordt teruggekoppeld naar het SCT van 30/4

Doorgeschoven naar SCT 30/4; niet op kritiek pad

Additioneel geagendeerd	
Crisiscommunicatie	✓ Uitgangspunten communicatie naar ouders, incl. frequentie
BOA	✓ Mogelijke kandidaten commissies
Crisisbureau	✓ Update over kindpanel nav gesprekken met de Missing Chapter Foundation
DGFZ/SZW	✓ Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen
Crisisbureau	✓ Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
BOA/Crisisbureau	✓ Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
DGFZ	✓ Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO
UHT	✓ Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies
Secretariaat Stas	✓ Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces
UHT	✓ Brief Aankondiging nieuwe werkwijze dossiers

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted])
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Zes beslispunten m.b.t. compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken

Inleiding

- De voorliggende Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken betreft een aanpassing van de bestaande Compensatieregeling CAF 11 aan het eindrapport van de AUT. De bestaande compensatiesystematiek is hierbij zo veel mogelijk gehandhaafd.
- De belangrijkste aanpassingen (uitbreidingen) van de Compensatieregeling betreffen:
  - Verbreding van de reikwijdte ervan tot de ouders in andere vergelijkbare onderzoeken (en het in combinatie daarmee opnemen van een procedure voor de vaststelling of een onderzoek vergelijkbaar is);
  - Het voor de ouders die tot de doelgroep van de Compensatieregeling behoren, opnemen van een mogelijkheid tot aanvullende compensatie van aantoonbare werkelijke schade die het gevolg is van het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen.
- Bij de uitwerking van deze aanpassingen is een aantal inhoudelijke en technische keuzes gemaakt, waarbij we in de volgende sheets beslispunten A tot F in het bijzonder de aandacht willen vragen.
- De voorliggende versie van de Compensatieregeling is ter bespreking. Deze versie is nog niet volledig afgestemd. Mede aan de hand van de bespreking zal verdere afronding plaatsvinden.

NB: In de voorliggende concept Compensatieregeling zijn de voorgestelde keuzes verwerkt (*zie 'Bijlage bij punt 1. Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken'*)

NB2: Het tijdpad voor de aangepaste Compensatieregeling (in de vorm van een beleidsbesluit) beïnvloedt ook het tijdpad voor de te publiceren ministeriële regeling waarin de Compensatieregeling uiteindelijk zal worden opgenomen (na inwerkingtreding van de wettelijke grondslag die nu is opgenomen in de Fiscale verzamelwet 2021 en na indiening wordt overgeheveld naar de spoedwet hardheidsregeling). Indien tot een vertraging leidt zal dit voor de praktijk waarschijnlijk weinig uitmaken omdat al tot uitbetaling van de ouders kan worden overgegaan op grond van het beleidsbesluit.

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

A

Beslispunt A | Bepaling doelgroep; beoordeling (zaken van) ouders die zichzelf melden (I/II)

Context en voorstel

- De AUT heeft een aantal (CAF-)onderzoeken geïdentificeerd die waarschijnlijk of mogelijk vergelijkbaar zijn met CAF 11. Tevens heeft de AUT een aantal criteria gegeven op basis waarvan de Belastingdienst/Toeslagen kan vaststellen of deze onderzoeken daadwerkelijk vergelijkbaar zijn (en of de betrokken ouders dus tot de doelgroep van de Compensatieregeling behoren).
- Omdat deze lijst mogelijkerwijs niet volledig is, wordt in navolging van het advies van de AUT ook de mogelijkheid geopend dat getroffen ouders zichzelf melden. Er bestaat dan aanspraak op compensatie als de ouder aannemelijk maakt dat de vaststelling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag in enig jaar onderdeel is geweest van een institutioneel vooringenomen handelswijze van de Belastingdienst/Toeslagen.
- De te beantwoorden vraag hierbij is dan of deze toets op onderzoeksniveau of op individueel niveau moet plaatsvinden. Bij een toets op onderzoeksniveau wordt gekeken of de zaak van de betreffende ouder onderdeel is geweest van een meer omvattend onderzoek waarbij de Belastingdienst/Toeslagen bij de uitvoering van dat onderzoek als geheel institutioneel vooringenomen heeft gehandeld. Bij een onderzoek op individueel niveau wordt gekeken of ten opzichte van de ouder in de concrete zaak vooringenomen is gehandeld.
- Een toetsing op individueel niveau zou kunnen betekenen dat als de Belastingdienst/Toeslagen tot het oordeel komt dat in een door de AUT genoemd onderzoek op het niveau van het onderzoek toch niet institutioneel vooringenomen is gehandeld, de individuele ouders vervolgens hun zaak toch opnieuw kunnen voorleggen om te bezien of in hun concrete zaak wellicht wel vooringenomen is gehandeld.
- Het advies van de AUT lijkt uit te gaan van een toetsing op onderzoeksniveau.[1] Dit sluit ook aan bij de beschrijving door de AUT van institutionele vooringenomenheid in de context van een vermoeden van onrechtmatig handelen door een gastouderbureau, waarbij de individuele kinderopvangtoeslagen gerelateerd aan dit gastouderbureau vervolgens vanuit ditzelfde vermoeden (vooringenomen) zijn behandeld.
- De door de AUT ontwikkelde criteria voor de toetsing van de institutionele vooringenomenheid lijken ook uit te gaan van een toetsing op onderzoeksniveau. Deze zijn (deels) minder goed toepasbaar in een individuele zaak. Toepassing van de (resterende) criteria op individuele zaken kan het onderscheid tussen "hardheden van het systeem" en "institutionele vooringenomenheid" verder doen vervagen met als mogelijk gevolg een substantiële toename van het aantal gevallen dat onder de Compensatieregeling valt.

Vervolg op volgende pagina

1. Zie naast de term "groepsgewijze aanpak" op blz. 2 en 22 van het eindrapport, bijvoorbeeld de passage op blz. 27: "De compensatie wordt geboden aan ouders die groepsgewijs vooringenomen zijn behandeld. Het is dus niet voldoende dat het voorschot van één of een klein deel van de toeslaggerechtigden in een CAF-dossier is gestopt, of dat bij één of enkelen van de betrokkenen verder is doorgevraagd; het gaat erom dat excessieve controle het patroon was bij de groep als geheel."

1894344 02344

Beslispunt A | Bepaling doelgroep; beoordeling (zaken van) ouders die zichzelf melden (II/II)

Context en voorstel

Vervolg van vorige pagina

- Ook in de memorie van toelichting bij de wettelijke grondslag voor de Compensatieregeling in het recent bij de TK ingediende wetsvoorstel Fiscale Verzamelwet 2021 wordt uitgegaan van een toetsing op onderzoeksniveau.[1]
- Het toetsen op onderzoeksniveau betekent wel dat bij die toetsing geen rekening kan worden gehouden met de mogelijk afwijkende omstandigheden van een individuele ouder. De handelswijze van de Belastingdienst/Toeslagen in het onderzoek als geheel is leidend voor de toegang tot de Compensatieregeling.
- Ook zal een ouder waarvan de toeslag is stopgezet na een individuele beoordeling (in het reguliere toezicht), die dus geen onderdeel is van een breder onderzoek, hierdoor niet onder de Compensatieregeling kunnen vallen. In een dergelijk geval zal ook niet goed kunnen worden vastgesteld of sprake is van (louter) strikte handhaving of van institutionele vooringenomenheid.
- Wel kunnen deze ouders – waarbij op onderzoeksniveau geen sprake is van een institutioneel vooringenomen handelswijze – in voorkomende gevallen uiteraard een beroep doen op de herstelmogelijkheden voor de "hardheden" in het systeem (de mogelijkheid van herziening binnen de vijfjaarstermijn en de hardheidstegemoetkoming voor de oudere gevallen).

Gevraagd van SCT

Gaat u ermee akkoord dat bij een ouder die zichzelf meldt voor compensatie, de beoordeling of sprake is van institutionele vooringenomenheid steeds op onderzoeksniveau plaatsvindt, en dus niet op basis van de concrete zaak van die ouder?

1. Dit betekent tevens dat indien naar aanleiding van een verzoek van een ouder op onderzoeksniveau wordt geconcludeerd tot institutionele vooringenomenheid, het in de rede ligt hiervan ook richting de andere betrokken ouders melding te maken.

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

B

Beslispunt B | Onderlinge verhouding Commissies

Context en voorstel

- Bij de uitvoering van de Compensatieregeling spelen diverse onafhankelijke Commissies een rol. In sommige situaties kan dit er de facto op neerkomen dat de ene onafhankelijke Commissie gevraagd wordt het advies van een andere onafhankelijke Commissie te beoordelen.
- Dit speelt in het bijzonder als de Belastingdienst/Toeslagen na raadpleging van de Commissie van wijzen tot het oordeel komt dat een (CAF-)onderzoek niet vergelijkbaar is met CAF 11 (geen institutionele vooringenomenheid). Of indien de Belastingdienst/Toeslagen in een wel vergelijkbaar (CAF-)onderzoek, na raadpleging van de Commissie van wijzen, oordeelt dat in een individueel geval sprake is van een ernstige onregelmatigheid aan de kant van de ouder.
- Een ouder kan bezwaar maken tegen een daaruit voortvloeiende afwijzing van een verzoek om compensatie. Als dit bezwaar vervolgens wordt voorgelegd aan de Bezwaaradviescommissie betekent dit in wezen dat die Commissie wordt gevraagd nog een keer goed naar de bevindingen van de Commissie van wijzen te kijken (aangezien de Belastingdienst/Toeslagen in de regel het advies van laatstgenoemde commissie zal hebben gevolgd).
- Hetzelfde kan zich voordoen indien de onafhankelijke Commissie aanvullende compensatie voor werkelijke schade een advies heeft gegeven over een verzoek tot aanvullende compensatie wegens werkelijke schade dat door Toeslagen is gevolgd en waarbij de betrokken ouder in bezwaar komt. Ook hier kan het voorleggen van dit bezwaar aan de Bezwaaradviescommissie betekenen dat deze Commissie een oordeel zal moeten geven over de bevindingen van de Commissie aanvullende compensatie voor werkelijke schade.
- Naar ons oordeel past een dergelijke dubbele onafhankelijke toets in de van het bestuursorgaan gevraagde brede heroverweging van een genomen besluit in bezwaar. Tevens kan het zijn dat de ouder in bezwaar nieuwe feiten of argumenten aanvoert. Op deze wijze wordt bereikt dat deze ook door een onafhankelijke Commissie – namelijk de Bezwaaradviescommissie - worden gewogen.
- Een praktisch aandachtspunt betreft nog wel de vraag of de Bezwaaradviescommissie bij de behandeling van een bezwaar desgewenst contact kan opnemen met de in de eerdere fase van de besluitvorming ingeschakelde Commissie van wijzen of Commissie aanvullende compensatie voor werkelijke schade om – meer achtergrond over - hun zienswijze te vernemen.

Gevraagd van SCT

Gaat u akkoord met het in alle gevallen aan de Bezwaaradviescommissie voorleggen van een bezwaar tegen een beschikking op grond van de Compensatieregeling, ook als dit de facto betekent dat die Commissie het werk van een andere onafhankelijke Commissie overdoet?

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

C

Beslispunt C | Moment van betaling compensatie

Context en voorstel

- Na de vaststelling dat een ouder onder de doelgroep van de Compensatieregeling valt, kan deze een verzoek tot compensatie indienen. Na een dergelijke aanvraag berekent de Belastingdienst/Toeslagen de voorlopige hoogte van de compensatie, op basis van de beschikbare gegevens, en informeert de ouder hierover door middel van een vooraankondiging. De ouder krijgt de mogelijkheid op deze vooraankondiging te reageren, bijvoorbeeld eigen gegevens aan te dragen, waarna de definitieve beschikking wordt vastgesteld.
- Bij de afhandeling van CAF 11 is ervoor gekozen het in de vooraankondiging genoemde bedrag aan compensatie bij wege van voorschot al vooruitlopend op de definitieve beschikking te betalen, zodat de betrokken ouders al voor de Kerst een (eerste) betaling konden ontvangen. Is de compensatie in de definitieve beschikking hoger dan het bedrag in de vooraankondiging, dan volgt een nabetaling.
- Vanuit de uitvoering bestaat een voorkeur om bij de vervolggroep CAF 11-vergelijkbare zaken de compensatie op reguliere wijze in een keer uit te betalen na de totstandkoming van de definitieve beschikking (en dus niet te werken met een voorschot). Dit betekent wel dat de betrokken ouders langer op hun geld moeten wachten.

Gevraagd van SCT

Gaat u ermee akkoord dat bij de vergelijkbare (CAF-)onderzoeken de betaling van de compensatie plaatsvindt bij de definitieve beschikking (en niet al bij de vooraankondiging)?

1894344 02344

Beslispunt D | Vergoeding werkelijke schade en proceskosten (I/II)

Context en voorstel

- Een van de elementen van compensatie op basis van het rapport van de AUT is de compensatie voor proceskosten. Dit betreft een forfaitaire vergoeding – op basis van het Besluit proceskosten bestuursrecht – voor de kosten van beroepsmatig verleende rechtsbijstand (voor het alsnog verkrijgen van de kinderopvangtoeslag). Bij de vaststelling van de forfaitaire vergoeding worden voor de ouder gunstige uitgangspunten gehanteerd, onder meer over de zwaarte van de zaak.
- In het bestuursrecht wordt aan deze forfaitaire vergoeding strak de hand gehouden. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen waarin het bestuursorgaan in vergaande mate onzorgvuldig heeft gehandeld wordt in de jurisprudentie, dus zeer incidenteel, een veroordeling tot vergoeding van de werkelijke proceskosten uitgesproken. Een andere situatie waarin een bestuursorgaan kan worden veroordeeld tot een vergoeding van de werkelijke proceskosten is het procederen tegen beter weten in.
- Als de mogelijkheid tot aanvullende compensatie bij gebleken hogere werkelijke schade tot gevolg heeft dat in alle CAF11-vergelijkbare zaken de werkelijke proceskosten worden vergoed, zal dit een grote en zeer ongewenste precedentwerking hebben naar andere onderdelen van het bestuursrecht. Ondanks de institutionele vooringenomenheid op onderzoeksniveau, staat immers niet vast dat de Belastingdienst/Toeslagen ook in elke individuele zaak of procedure in zodanig vergaande mate onzorgvuldig heeft gehandeld dat volgens de jurisprudentie afwijking van de forfaitaire vergoeding voor proceskosten aan de orde zou zijn.
- Uit rechtspraak blijkt dat de lat voor de toekenning van een integrale proceskosten-vergoeding heel hoog ligt. Het enkele feit dat in strijd met de wet is gehandeld is daarvoor onvoldoende. Tegen die achtergrond en het geheel wat aan compensatie wordt geboden bestaan goede argumenten om geen integrale proceskostenvergoeding te vergoeden. Tegelijkertijd geldt dat niet kan worden uitgesloten dat in lopende zaken over beschikkingen kinderopvangtoeslag in de betreffende CAF 11-zaken en vergelijkbare zaken de bestuursrechter tot het oordeel komt dat in die betreffende zaak de institutionele vooringenomenheid op onderzoeksniveau heeft geleid tot in vergaande mate onzorgvuldig handelen van de B/T ten aanzien van het vaststellen van de individuele beschikking.

Vervolg op volgende pagina

1894344

02344

Toeslagen
Belastingdienst

D

Beslispunt D | Vergoeding werkelijke schade en proceskosten (II/II)

Context en voorstel

Vervolg van vorige pagina

- Hierbij komt dat in het voortraject, bij de maatschappelijke en politieke discussies over een compensatie voor hogere werkelijke schade, de kosten van ingeschakelde bijstand een belangrijke rol hebben gespeeld. Vergelijk de motie Van Raan waarin, in het kader van de vergoeding van vervolgschade, specifiek over juridische kosten wordt gesproken. Hierbij spelen ook factoren als de complexiteit van het systeem, de vooringenomen houding van de Belastingdienst/Toeslagen en het gebrek aan doenvermogen (waardoor professionele bijstand vaak onvermijdelijk werd).
- Een van de aspecten die hierbij wordt genoemd is dat de forfaitaire regeling alleen op proceshandelingen ziet (bijvoorbeeld in het kader van een procedure over de kinderopvangtoeslag). Allerlei andere handelingen ten behoeve van de ouders, zoals het onder de aandacht brengen van de problematiek bij politiek en media en het vergezellen van de ouders naar gesprekken met TK-leden of de Minister, zouden op basis hiervan niet voor vergoeding in aanmerking komen.
- De uitsluiting van de proceskosten bij de regeling voor hogere werkelijke schade kan vanuit deze optiek zodanig worden vormgegeven dat deze alleen ziet op proceshandelingen waarvoor een forfaitaire regeling geldt. Voor handelingen voor de ouders die niet onder de forfaitaire regeling vallen, blijft hierdoor de mogelijkheid tot vergoeding van werkelijke schade openstaan. Vereist is dan uiteraard wel dat door de (professionele) bijstandsverlener hiervoor een bedrag in rekening is gebracht aan de ouder. Het gaat hier immers om een compensatieregeling voor de ouder.[1]
- Afwijking van dit voorstel zal in verband met precedentwerking ook tot overleg met J&V moeten leiden.

Gevraagd van SCT

Gaat u ermee akkoord dat bij de mogelijkheid tot aanvullende compensatie voor de hogere werkelijke schade een uitzondering wordt gemaakt voor proceshandelingen waarvoor een forfaitaire vergoedingsregeling geldt?

1. In deze Compensatieregeling wordt dus niets geregeld voor de kosten die een bijstandsverlener heeft gemaakt en die niet heeft doorberekend aan de ouder. Ook als we hier iets willen, is de Compensatieregeling niet het geschikte middel.

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

E

Beslispunt E | Tijdsduur vergoeding immateriële schade

Context en voorstel

- De tijdsduur voor de forfaitaire vergoeding voor veronderstelde immateriële schade (de € 500 per half jaar) loopt in de bestaande Compensatieregeling CAF 11 vanaf de eerste neerwaartse correctie in het verleden tot het laatste van:
  - het tijdstip waarop de volledige aanspraak op kinderopvangtoeslag is toegekend na bezwaar, beroep of herziening, en
  - het tijdstip van de compensatiebeschikking.
- Dit ligt bij nader inzien niet zo voor de hand in de situatie waarin de toekenningsbeschikking kinderopvangtoeslag nog niet onherroepelijk vaststaat op het moment dat de definitieve beschikking over de compensatie wordt genomen (bijvoorbeeld omdat over de kinderopvangtoeslag nog een rechtszaak loopt).
- Door de termijn voor de bepaling van de forfaitaire vergoeding in alle gevallen te laten eindigen bij het nemen van de definitieve beschikking over de compensatie, kan deze hierin volledig worden meegenomen.
- Met een eventuele termijnoverschrijding in de (nog) lopende rechtszaak kan door de rechter in die zaak rekening worden gehouden, zodat deze wijziging niet nadelig hoeft te zijn.
- Tussen de forfaitaire vergoeding voor immateriële schade en een eventuele vergoeding in een rechtszaak voor de te lange duur van de procedure, kan zich overlap voordoen. Voor zover de rechter hier geen rekening mee houdt bij de toekenning van de vertragingsschade in de procedure, zou dit (deels) tot een dubbele toekenning kunnen leiden. Omdat een anticumulatieregeling naar verwachting complex zou uitpakken, is hierin berust.

Gevraagd van SCT

Gaat u ermee akkoord dat de einddatum voor de forfaitaire vergoeding voor veronderstelde immateriële schade in alle gevallen wordt gesteld op de dagtekening van de definitieve beschikking inzake de compensatie?

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

F

Beslispunt F | Uiterlijke datum aanvraag compensatie

Context en voorstel

- Indien de Belastingdienst/Toeslagen oordeelt dat een (CAF-)onderzoek vergelijkbaar is aan CAF 11 krijgen de betrokken ouders hiervan een mededeling. De ouder kan dan een verzoek indienen voor compensatie.
- Daarnaast kan ook een ouder die aannemelijk maakt dat de vaststelling van zijn aanspraak op kinderopvangtoeslag in enig jaar onderdeel is geweest van een institutioneel vooringenomen handelswijze van de Belastingdienst/Toeslagen, een verzoek tot compensatie indienen.
- Verder kunnen ouders die tot de doelgroep van de Compensatieregeling behoren een verzoek tot aanvullende compensatie voor de hogere werkelijke schade indienen.
- Hoewel we uiteraard zo min mogelijk beperkingen willen aanbrengen voor de ouders die hun recht willen halen, is het toch de vraag of we niet enigerlei begrenzing in de tijd willen stellen aan deze verzoeken. De hersteloperatie is als tijdelijk bedoeld. Tevens zullen bijvoorbeeld de onafhankelijke Commissies moeten blijven bestaan zolang er nog verzoeken kunnen komen.
- Hierbij spelen in wezen dezelfde overwegingen een rol als bij de vraag of een termijn wordt gesteld aan een beroep op de wettelijke hardheidsregeling. Daar is gekozen voor een einddatum van 31 december 2023.
- Het ligt voor de hand hier voor de Compensatieregeling bij aan te sluiten.

Gevraagd van SCT

Gaat u ermee akkoord dat aan de aanvraag voor compensatie op basis van de Compensatieregeling dezelfde einddatum (31 december 2023) wordt gesteld als zal worden gehanteerd bij de wettelijke hardheidsregeling?

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted])
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted])
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted])
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

CONCEPT – moet nog nader afgestemd worden
Voorstel om deze aanpak ook voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Toeslagen
Belastingdienst

Ter discussie | Proces en overwegingen prioriteren van schrijnende gevallen

Context en voorstel

Voor het herstellen van casussen onder CAF-11 vergelijkbaar en Hardheid van het Stelsel komen naar verwachtingen enkele duizenden casussen in aanmerking. Omdat niet alle casussen direct opgepakt kunnen worden, is er een prioritering nodig in behandeling van deze casussen. Bij deze prioritering wordt gekeken naar welke casussen het meest belang hebben bij een snelle uitkomst van de herbeoordeling. In andere woorden, welke casussen de meeste urgentie hebben.

Bij het prioriteren van de casussen worden de volgende uitgangspunten voorgesteld:

- Urgente casussen worden als eerste behandeld, daarna komen de reguliere casussen;
- Binnen de groep van urgente casussen en reguliere casussen worden de casussen behandeld op basis van volgordelijkheid van binnenkomst (First in, First out);
- Er wordt terughoudend omgegaan met casussen urgent te classificeren omdat hiermee een casus bevoordeeld wordt t.o.v. andere casussen. Er dienen dus zwaarwegende belangen te zijn voor een snelle uitkomst bij een casus;
- Een medewerker beoordeelt tijdens de processtap 'Quick-scan en prioritering' volgens een behandelkader welke casussen als urgent worden geclassificeerd;
- Dit behandelkader bestaat uit 3 vragen waar 'Ja' of 'Nee' op geantwoord kan worden. Indien 1 van de 3 met 'Ja' beantwoord wordt, is er sprake van een urgente casus;
- Het behandelkader bestaat uit de 3 vragen: 1) Is er sprake van urgentie, 2) zijn er toezeggingen vanuit B/T gedaan om de casus met voorrang te behandelen, 3) is er sprake van een lopende beroeps- en/of juridische procedure;
- Er is een mogelijkheid om vanwege niet vooraf voorziene omstandigheden een casus toch als urgent te classificeren. Dit wordt beoordeeld door een Pod-leider of VTA.

Het proces van prioriteren wordt beschreven op de volgende sheet. Tevens zijn op de sheets erna echte voorkomende casussen beschreven om een gevoel te geven voor hoe de criteria voor het behandelkader in de praktijk uitpakken.

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord op bijgevoegd proces en uitgangspunten voor het prioriteren van casussen ten behoeve van de herbeoordeling.

1894344 02344

CONCEPT – moet nog nader afgestemd worden
Voorstel om deze aanpak ook voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Toeslagen
Belastingdienst

Procesbeschrijving – prioriteren casussen

1 ▪ Bij het herbeoordelen van de casussen die vallen onder CAF-11 vergelijkbaar of Hardheid van het stelsel, dient een prioritering aangebracht te worden in de behandeling van de casussen.

▪ Voor deze prioritering wordt er in de processtap 'Quick-scan en Prioritering' door een medewerker drie vragen beantwoord:

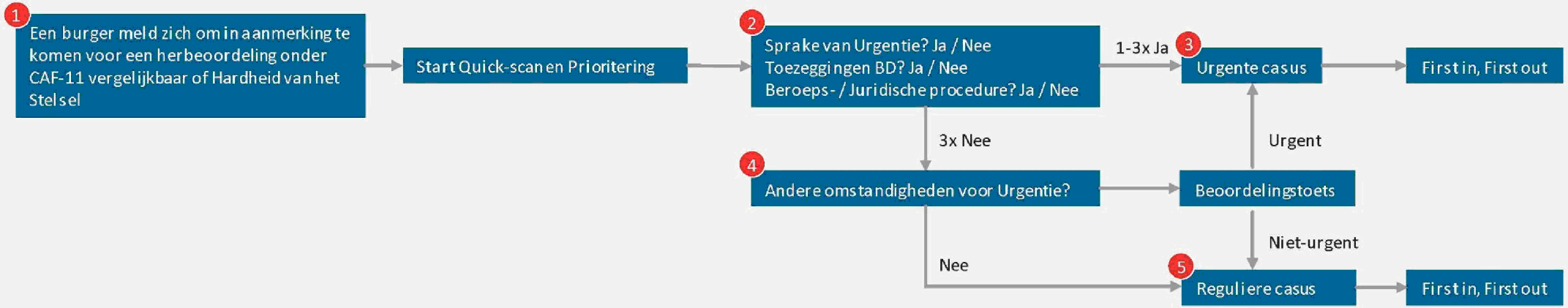
2
1. Geeft de burger aan dat er sprake is van urgentie waarbij de uitkomst van de herbeoordeling ongeacht de uitkomst (wel-geen herstel) snel gewenst is?
2. Staat de burger op de lijst met namen waaraan de Belastingdienst en/of de Staatssecretaris toezeggingen hebben gedaan?
3. Is er sprake van lopende Beroeps- of Juridische procedures tegen de Belastingdienst?

3 ▪ Indien er op 1 of meer van deze vragen het antwoord 'Ja' is, krijgt dit dossier de classificatie van Urgentie en wordt deze casus in de groep van Urgente casussen behandeld met de methode van First in, First out.

4 ▪ Indien op deze vragen 3x 'Nee' wordt geantwoord, kan een medewerker aangever dat er sprake is van andere omstandigheden waarvoor Urgentie gewenst is. Indien dit het geval is wordt de casus voorgelegd aan een Pod-leider of VTA die toetst of hier vanwege uitzonderlijke omstandigheden niet alsnog sprake is van Urgentie.

1. Indien dit het geval is, wordt het dossier behandeld als een Urgente casus.
2. Indien dit niet het geval is, wordt de casus behandeld als een niet Urgente casus.

5 • Indien de vragen met 3x 'Nee' worden beantwoord en de medewerker geen omstandigheden ziet waarvoor Urgentie is gewenst, wordt een casus als Regulier geclassificeerd en wordt deze casus in de groep van Reguliere casussen behandeld met de methode van First in, First out.



1894344

02344

CONCEPT – moet nog nader afgestemd worden
Voorstel om deze aanpak ook voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Toeslagen
Belastingdienst

Casus 1: Lopende beroepsprocedure

Casusbeschrijving	Mevrouw en haar familie zijn Armeense christenen. Op een gegeven moment werd de controle van haar KOT opgepakt door een medewerker van B/T met een Turkse achtergrond. Deze drong tijdens telefoongesprekken er sterk op aan dat mevrouw aan hem vertelde wat haar achtergrond/religie was. Toen mevrouw dit uiteindelijk deed werd haar toeslag binnen enkele dagen volledig stopgezet. Mevrouw heeft gehoord dat betreffende medewerker inmiddels is ontslagen en is ervan overtuigd dat haar toeslag enkel op basis van haar achtergrond is stopgezet. Door deze stopzetting kwam mevrouw diep in de problemen. Mevrouw en toeslagpartner waren beide ondernemers en een groot deel van hun inkomen bestond uit voorlopige teruggaven IB, BTW teruggaven en toeslagen. Deze werden allemaal volledig verrekend met de kinderopvangtoeslag-schuld. Daarnaast kreeg mevrouw een kindje met een hartafwijking dat heel lang in het ziekenhuis heeft gelegen. Omdat mevrouw geen kinderopvang meer kon betalen moest zij haar andere kinderen meenemen bij elk bezoek/controle, waardoor deze nu zwaar getraumatiseerd zijn. Daarnaast heeft mevrouw geprobeerd bezwaar te maken tegen onze beslissing, maar wij hebben dit bezwaar doorgestuurd naar de rechtbank als beroep, waardoor mevrouw gedwongen is een advocaat te nemen en hier enorme kosten voor te maken. Dit beroep loopt nog steeds en daar bovenop is nu de corona-crisis waardoor zowel mevrouw als haar toeslagpartner geen inkomen uit hun ondernemingen kunnen halen. Mevrouw geeft aan dat zij ook contact heeft gehad met de staatssecretaris en dat zij zodra dit weer mogelijk is een face-to-face gesprek met haar krijgt.
Onderscheidende factoren	▪ Door stopzetten KOT is mevrouw diep in de problemen gekomen. ▪ Er is hier mogelijk sprake van zeer onzorgvuldig handelen en discriminatie van B/T. Hierdoor is buiten de schuld van mevrouw om haar toeslagen stopgezet. ▪ Er is sprake van een lopende beroepsprocedure. ▪ Mevrouw wordt zwaar geraakt door de coronacrisis. ▪ Mevrouw geeft aan dat is toegezegd dat staatssecretaris een face-to-face gesprek zal hebben met mevrouw. ▪ Er is sprake van traumavorming door het stopzetten van de kinderopvangtoeslag.
Verzoek burger	▪ Zodra het weer mogelijk is, gesprek face-to-face met staatssecretaris.

Overwegingen	▪ Urgentie: Mevrouw geeft niet aan dat zij een snelle uitkomst van de herbeoordeling nodig heeft of wilt. Wel wil zij snel iets horen van de staatssecretaris. ▪ Toezeggingen B/T: Mevrouw staat niet op de lijst met casussen waarbij B/T toezeggingen hebben gedaan omtrent urgente behandeling. ▪ Lopende beroeps/juridische procedures: Er is sprake van een lopende beroepsprocedure.
Conclusie	▪ Vanwege de lopende beroepsprocedure is het voor deze casus gewenst om snel een uitkomst te krijgen van het herbeoordelingsproces omdat het dan niet meer nodig is om het beroep voort te zetten en daarom krijgt deze casus de classificatie van urgent. Daarnaast kan gevraagd worden of mevrouw contact kan krijgen met de staatssecretaris, maar dat staat los van de urgent classificatie.

1894344

02344

CONCEPT – moet nog nader afgestemd worden
Voorstel om deze aanpak ook voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Toeslagen
Belastingdienst

Casus 2: Zieke vader buitenland

Casusbeschrijving	Meneer en zijn partner zitten al jaren in de financiële problemen door de problemen met de KOT. Hierdoor hebben zij niet de middelen gehad om de familie van meneer in Turkije te kunnen bezoeken. Bij de vader van meneer is onlangs kanker geconstateerd en het is moment eel nog onzeker hoe ernstig dit is. Meneer zou graag zien dat de herbeoordeling z.s.m. plaatsvindt. Als deze positief is krijgt hij hopelijk de financiële ruimte om zijn vader te bezoeken nu dat nog kan.
Onderscheidende factoren	▪ Door stopzetten kinderopvangtoeslag is meneer in de financiële problemen gekomen. ▪ Zieke vader die meneer wilt bezoeken heeft (mogelijk) niet lang meer te leven. Met de mogelijk te ontvangen financiële compensatie kan de vader voor overlijden bezocht worden.
Verzoek burger	▪ Snel uitkomst herbeoordeling zodat er duidelijkheid komt of met een herstel de zieke vader bezocht kan worden voor overleiden.

Overwegingen	▪ Urgentie: Meneer geeft aan dat hij graag ziet dat zijn casus snel beoordeeld wordt om zijn zieke vader te kunnen bezoeken. ▪ Toezeggingen B/T: Meneer staat niet op de lijst met casussen waarbij B/T toezeggingen hebben gedaan omtrent urgente behandeling. ▪ Lopende beroeps/juridische procedures: Er is geen sprake van een lopende beroepsprocedure.
Conclusie	▪ Voor deze casus staat niet vast dat de vader van meneer snel komt te overleiden. Daarnaast kan de uitkomst van de herbeoordeling ook zijn dat meneer geen herstel krijgt. Vandaar dat deze casus geen classificatie van urgent krijgt, ondanks het verzoek van meneer. ▪ NB: Indien meneer aangeeft dat vader wel op korte termijn komt te overlijden, kan meneer wel de classificatie van urgent krijgen.

1894344

02344

CONCEPT – moet nog nader afgestemd worden
Voorstel om deze aanpak ook voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Toeslagen
Belastingdienst

Casus 3: Persoonlijk faillissement

Casusbeschrijving	Meneer vertelt dat hij ongeveer € 56.000 schuld heeft bij de Belastingdienst, maar daarnaast ook nog een aantal Duitse schuldeisers heeft. Meneer is aangemeld bij SHV "Caritas" in [redacted] Duitsland. De schuldhulpverlening is bezig met het aanvragen van het persoonlijk faillissement van meneer bij de rechter. Op het moment dat dit wordt uitgesproken zal een notaris een minimuminkomen vaststellen. Al het inkomen daarboven zal voor een periode van 3-5 jaar naar de schuldeisers gaan. Meneer zit nu met een dilemma; als hij de schuld van de Belastingdienst meeneemt in het faillissement zullen hij en zijn gezin (incl. 2 inwonende kinderen) de maximale 5 jaar van het absolute minimum moeten leven, ook al wordt later herbeoordeeld. Als hij de schuld niet meeneemt is de regeling veel lichter, maar als de herbeoordeling negatief uitvalt zal meneer na de termijn alsnog zwaar in de schulden zitten. Meneer wil dus het liefst voor het uitspreken van het faillissement op zijn minst een indicatie wat er met de herbeoordeling zal gebeuren. Meneer wil het liefst voor 1 mei hier iets over horen.
Onderscheidende factoren	▪ Meneer heeft een grote schuld t.o.v. inkomen bij B/T maar ook andere Duitse schuldeisers en heeft te maken met schuldhulpverlening. ▪ Er is een procedure gaande voor persoonlijk faillissement waarbij op 1 mei een uitspraak volgt.
Verzoek burger	▪ Meneer wil graag uitkomst van het herbeoordelingsproces voor 1 mei zodat de rechter deze uitkomst kan meewegen.

Overwegingen	▪ Urgentie: Meneer geeft aan dat hij graag ziet dat zijn casus snel beoordeeld wordt zodat de uitkomst meegenomen kan worden in de uitspraak van de rechter op 1 mei. ▪ Toezeggingen B/T: Meneer staat niet op de lijst met casussen waarbij B/T toezeggingen hebben gedaan omtrent urgente behandeling. ▪ Lopende beroeps/juridische procedures: Er is sprake van een lopende juridische procedure, alleen wordt deze niet tegen de Belastingdienst gevoerd.
Conclusie	▪ Bij deze casus heeft meneer een grote schuld bij de Belastingdienst en loopt er een procedure voor een persoonlijk faillissement. Hieruit overwegende kàn meneer zijn casus de classificatie van urgent krijgen. Alleen zal de uitkomst van de herbeoordeling niet voor 1 mei vaststaan. Hierdoor is het de vraag of een uitkomst na 1 mei ook nog urgentie kent of niet. Een persoonlijk behandelaar kan dit met meneer bespreken.

1894344 02344

CONCEPT – moet nog nader afgestemd worden
Voorstel om deze aanpak ook voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Toeslagen
Belastingdienst

Casus 4: Lichamelijke en psychische klachten

Casusbeschrijving	Mevrouw is slachtoffer geworden van frauderend gastouderbureau [redacted]. Door het frauderend gastouderbureau heeft mevrouw over de periode 2008 t/m 2011 haar toeslagen terug moeten betalen. (Mede) Hierdoor heeft mevrouw het psychisch en lichamelijk zeer zwaar en ziet het allemaal niet meer zitten. Mevrouw geeft aan dat zij al 2x deze week naar 113 heeft gebeld om hulp te vragen bij zelfmoordgedachten. Daarbij is zij ook bang dat ze het papierwerk niet in orde kan maken t.b.v. de herbeoordeling. Dit veroorzaakt bij mevrouw nog meer stress. Mevrouw geeft telefonisch aan bij B/T medewerkers dat ze het niet zal redden als zij op zijn vroegst in de zomer pas iets zal horen.
Onderscheidende factoren	▪ Mevrouw heeft vanwege een frauderend gastouderbureau haar toeslagen terug moeten betalen. ▪ Mevrouw geeft niet direct aan dat zij in financiële problemen zit, maar uit de casusbeschrijving kan opgemaakt worden dat zij het psychisch en lichamelijk zwaar heeft vanwege de financiële problemen. ▪ Mevrouw krijgt stress omdat zij bang is dat zij het papierwerk niet kan invullen. ▪ Er is een procedure gaande voor persoonlijk faillissement waarbij op 1 mei een uitspraak volgt. ▪ Mevrouw geeft duidelijk aan dat zij het psychisch en lichamelijk zeer zwaar heeft en niet allemaal meer ziet zitten. Daarbij speelt het terugbetalen van de toeslagen een rol ▪ Mevrouw geeft duidelijk aan dat zij voor de zomer iets wil horen, anders zal zij het niet redden.
Verzoek burger	▪ Mevrouw wil voor de zomer iets horen over haar herbeoordeling.

Overwegingen	▪ Urgentie: Mevrouw geeft aan dat zij voor de zomer iets wil horen over haar herbeoordeling. ▪ Toezeggingen B/T: Mevrouw staat niet op de lijst met casussen waarbij B/T toezeggingen hebben gedaan omtrent urgente behandeling. ▪ Lopende beroeps/juridische procedures: Er is geen sprake van een lopende beroeps- of juridische procedure.
Conclusie	▪ Bij deze casus heeft mevrouw psychische en lichamelijk klachten vanwege de schuld. Daarbij geeft zij aan dat zij graag voor de zomer iets hoort, anders zullen haar klachten verergeren. Hierbij geeft zij niet direct aan dat een evt. herstel haar problemen oplost. Daarnaast geeft mevrouw aan dat zij stress krijgt bij de gedachte om het papierwerk niet rond te krijgen. Een goede oplossing voor deze 2 problemen zou persoonlijk contact zijn met een persoonlijk behandelaar. Daarbij krijgt deze casus niet direct de classificatie van urgent, maar kan de persoonlijk behandelaar verzoeken om dit toch toe te wijzen.

1894344 02344

CONCEPT – moet nog nader afgestemd worden
Voorstel om deze aanpak ook voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Toeslagen
Belastingdienst

Casus 5: Verschil betaalde en gefactureerde kosten

Casusbeschrijving	Meneer belt met medewerkers B/T. Meneer zou zijn kinderen bijschrijven op contracten met het gastouderbureau. Hierbij zouden de kosten door meneer direct naar de gastouder zijn overgemaakt i.p.v. naar het gastouderbureau. Deze betaalde kosten zijn veel lager dan de gefactureerde kosten. Meneer geeft aan dat hij over 2017 beroep heeft aangetekend, maar de uitkomst van dit beroep is niet zichtbaar voor medewerker B/T. Wel ziet de medewerker B/T dat er van de oorspronkelijke aanvraag over het jaar 2017 maar 3 maanden daadwerkelijk zijn uitgekeerd. Meneer heeft verzoek voor herbeoordeling bij ons neergelegd. B/T heeft de invordering gepauzeerd, echter door de problematiek met toeslagen over betreffende jaren staat er bij het gastouderbureau nog een forse schuld open. Het gastouderbureau doet nu onverminderd aan terugvordering hiervan en heeft dit ook overgedragen aan een incassobureau. Meneer vraagt of B/T in het kader van herstel kinderopvangtoeslag eventueel kunnen bemiddelen voor klant met het gastouderbureau?
Onderscheidende factoren	▪ Er staat momenteel een forse schuld open van meneer bij het gastouderbureau. ▪ Er is mogelijk een beroepsprocedure gestart.
Verzoek burger	▪ Kan B/T in het kader van herstel van de kinderopvangtoeslag eventueel bemiddelen met het gastouderbureau?

Overwegingen	▪ Urgentie: Uit de casus blijkt geen gronden voor urgentie. ▪ Toezeggingen B/T: Meneer staat niet op de lijst met casussen waarbij B/T toezeggingen hebben gedaan omtrent urgente behandeling. ▪ Lopende beroeps/juridische procedures: Er is mogelijk sprake van een lopende beroeps- of juridische procedure.
Conclusie	▪ Bij deze casus heeft meneer een grote schuld bij het gastouderbureau, maar het blijkt niet dat er snel een uitkomst dient te komen van de beoordeling. Wel is er mogelijk sprake van een lopende beroepsprocedure. Maar zolang dit niet is vastgesteld krijgt meneer zijn casus geen urgentie classificatie.

1894344

02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Ter discussie | Burgerinteractie voor CAF-overig en Hardheid

Context en voorstel

- Vorige week zijn in het SCT de persona's en ontwerpprincipes voor de burgerinteractie besproken. Tevens is de burgerinteractie voor CAF-11 vergelijkbaar besproken
- De afgelopen weken zijn ook de gewenste interactiemomenten en middelen voor groep CAF-overig en Hardheid uitgewerkt
- Uitgangspunten voor de interactiemomenten zijn dezelfde persona's en ontwerpprincipes als voor de groep CAF-11 vergelijkbaar (zoals vorige week in het SCT besproken)
- De genoemde middelen voor interactie met burgers zijn ideeën en moeten nog getest worden op technische en juridische haalbaarheid
- Tevens is er een service blueprint gemaakt waarin deze interacties worden gekoppeld aan de procesflow, systemen en data
- De uitwerking voor de doelgroep O/GS komt volgende weken

Bijlage
In de *'Bijlage bij punt 3. Burgerinteracties CAF-overig'* en *'Bijlage bij punt 3. Burgerinteracties Hardheid'* vindt u een gedetailleerde beschrijving van de persona's, ontwerp principes en service blueprint

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met de concept interacties voor:

A CAF-overig
B Hardheid

1894344 02344

Fases in de burger interactie CAF-overig

De burger doorloopt verschillende fases in het proces voor de (her)beoordeling binnen UHT. Iedere fase bestaat uit verschillende stappen. Iedere stap bevat meerdere contactmomenten tussen de burger en belastingdienst. Hoe deze contactmomenten worden ingericht zal worden aangeduid met een 'interactie'. Voor ieder contactmoment zijn concept interacties gedefinieerd. In de volgende pagina's zijn de interacties per fase uiteen gezet.

	Service Blueprint			
Fases	**Toeleiding**		**Oordeel**	**Bezwaar**
Stappen	**Benadering**	**Melden**	**Uitkomst**	**Bezwaar**
Contact momenten	1. Aankondiging Aanschrijving 2. Hulp	1. Melding maken 2. Bevestiging	1. Aankondiging beschikking 2. Beschikking 3. Toelichting	Nog niet uitgewerkt

1894344

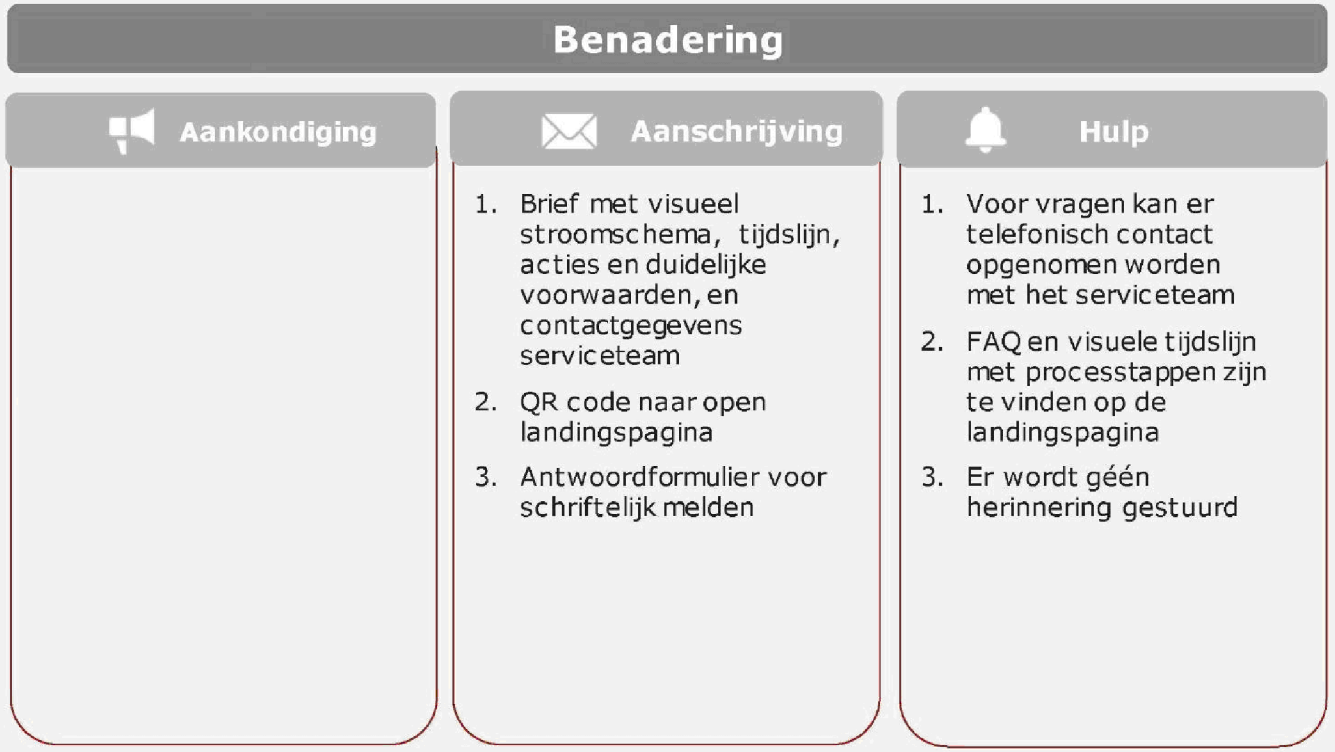
02344

Toeleiding - Concept interacties tijdens 'benadering'

Tijdens de stap 'benadering' ontvangt de burger de aanschrijving en informatie over het reactie geven. Het is het van belang voor de burger om duidelijkheid te krijgen van het proces, tijdslijn en acties die genomen dienen te worden.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**. De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- De groep geïdentificeerd als kwetsbare en contact mijdende wordt naast schriftelijk ook telefonisch benaderd vóór de aanschrijving (bijv. op basis van data analyse over schuldenpatronen). Mogelijke tussenpersonen worden ook digitaal benaderd via forum en nieuwsbrief intermediairs.



1894344

02344

Toeleiding - Concept interacties tijdens 'melden'

Tijdens de stap 'Reactie' kan de burger aangeven in aanmerking te willen komen voor compensatie.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties.** De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- Mogelijkheid om compensatie melding te maken in een video bel afspraak
- Mogelijkheid om digitaal te melden en bewijs aan te leveren via een digitaal aanmeldformulier geplaatst op de landingspagina of MT

Melden

Melding maken en bewijs aanleveren

1. Telefonisch: Melding maken bij het serviceteam, schriftelijk het bewijs toezenden
2. Digitaal: Video bel gesprek via computer of iPad, digitaal aanmeldformulier op open landingspagina of MT
3. Fysiek: afspraak maken of tijdens spreekuur
4. Per post: opsturen van het antwoordformulier naar specifiek antwoordnummer UHT
5. Aanleveren van bewijsstukken kan fysiek, schriftelijk of via e-mail

Bevestiging

1. Een directe bevestiging in het kanaal van melding, gevolgd door een bevestiging per brief
2. Aankondiging dat persoonlijk behandelaar op (korte) termijn telefonisch contact opneemt
3. Tussenpersonen krijgen digitaal een bevestiging van het melden

Oordeel - Concept interacties tijdens 'Uitkomst'

Tijdens de stap 'Uitkomst' zal de beschikking en daarmee de uitkomst van het beoordelingsproces worden gecommuniceerd.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties.** De belangrijkste waarop een keuze moet worden gemaakt:

- Mogelijkheid om beschikking te bespreken in een video bel afspraak
- Toelichting van beschikking via e-mail contact

Uitkomst

Aankondiging

1. Telefonische aankondiging door de persoonlijk behandelaar
2. De concept beschikking wordt besproken en uitgelegd voordat deze definitief gemaakt wordt evenals de doorlooptijden en het uitbetalingsproces
3. Nazorg mogelijkheden worden besproken
4. Voor tussenpersonen is de aankondiging ook digitaal of per brief

Beschikking

1. Schriftelijke bevestiging met uitkomst, berekening van compensatie en uitbetalingsproces
2. Voor tussenpersonen is de beschikking ook digitaal beschikbaar

Toelichting

1. Toelichting via een telefonisch gesprek
2. Indien gewenst fysieke afspraak met persoonlijk behandelaar, via video bellen of via e-mail
3. Schriftelijk brief met toelichting, vervolgstappen omtrent hardheid stelsel en mogelijkheden om bezwaar te maken
4. Feedbackloop: tijdens de toelichting wordt een enquête toegevoegd

Fases in de burger interactie

De burger doorloopt verschillende fases in het proces voor de (her)beoordeling binnen UHT. Iedere fase bestaat uit verschillende stappen. Iedere stap bevat meerdere contactmomenten tussen de burger en belastingdienst. Hoe deze contactmomenten worden ingericht zal worden aangeduid met een 'interactie'. Voor ieder contactmoment zijn concept interacties gedefinieerd. In de volgende pagina's zijn de interacties per fase uiteen gezet.

	Service Blueprint					
Fases	**Toeleiding**		**Uitvoering**	**Oordeel**		**Bezwaar**
Stappen	**Oriëntatie & melding**	**Benadering**	**Beoordeling**	**Uitkomst**	**Afhandeling**	**Bezwaar**
Contact momenten	1. Informatie verschaffen 2. Melding maken	1. Bevestiging 2. Informatie & hulp	1. Ontbrekende gegevens 2. Start van beoordeling 3. Voortgang tijdens beoordeling	1. Aankondiging beschikking 2. Beschikking 3. Toelichting	1. Uitbetaling compensatie 2. Nazorg	N.v.t. voor nu

Toeleiding - Concept interacties tijdens 'oriëntatie en melden'

Tijdens de stap 'benadering' ontvangt de burger de aanschrijving en informatie over het reactie geven. Het is het van belang voor de burger om duidelijkheid te krijgen van het proces, tijdslijn en acties die genomen dienen te worden. Daarnaast is het van belang in deze processtap erachter te komen wat het voorkeurskanaal van de burger is.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**. De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- Gebruik maken van een spreekuur in pop-up loketten en Toeslagen Service Punten op fysieke locaties (bijvoorbeeld bij kinderopvang en buurtcentra)
- Digitaal melden via MijnToeslagen (MT) of open landingspagina- afhankelijk van IV

Oriëntatie & Melden

Informatie

1. Via verschillende (social) media kanalen (Twitter Facebook, Instagram, YouTube, webinars, TV, radio, dagbladen, pers, talkshows, postbus 51 en forums)
2. Via de website/ nieuwsbrief van belangenorganisaties (kinderopvang/ schulphulpverleners)
3. Uitleg op de landingspagina met visueel stroomschema, tijdslijn, animatiefilmpje over aanmelding en FAQ
4. Advies over mogelijkheden hulp instanties

Melding maken

1. Telefonisch melden via het serviceteam
2. Digitaal melden via MijnToeslagen (MT) óf open landingspagina digitaal formulier
3. Duidelijk stappenplan voor aanmelding op de landingspagina
4. Fysiek melden op basis van afspraak en spreekuur, checklist vooraf gedeeld
5. Het gebruik van pop-up loketten bij kinderopvang en buurtcentra en huidige TSP om Kwetsbare & Contact mijdende te bereiken

1894344 02344

Toeleiding - Concept interacties tijdens 'benadering'

Tijdens de stap 'Reactie' kan de burger aangeven in aanmerking te willen komen voor compensatie.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties.** De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- Mogelijkheid om compensatie reactie te geven in een video bel afspraak
- Uitvragen gemachtigde en vastleggen voorkeurskanaal in systemen TVS en RTV

Benadering

Bevestiging

1. Directe bevestiging via hetzelfde kanaal als de melding
2. Altijd gevolgd door schriftelijke bevestiging van melding
3. Aankondiging dat de persoonlijk behandelaar binnenkort contact op gaat nemen
4. Uitvraag gemachtigde
5. Opvragen voorkeurskanaal en vastleggen hiervan

Informatie en hulp

1. Er kan telefonisch contact opgenomen worden met het service team
2. Informatie verschaffing op de open landingspagina en via social media
3. Algemene mededelingen en over het proces worden via berichten op de landingspagina gedeeld
4. Afhankelijk van werkvoorraad – als termijn langer is dan x aantal weken, wel een belactie inrichten om de burger op de hoogte te houden

1894344 02344

Uitvoering - Concept interacties tijdens 'beoordeling'

Tijdens de stap 'Beoordeling' zal de start van het beoordelingsproces worden gecommuniceerd en vervolgens de voortgang inzichtelijk zijn.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**. De belangrijkste waarop nog een keuze moet worden gemaakt:

- Digitaal Track & Trace functie om online direct voortgang te kunnen tracken (alternatief zie CAF-overig)

Beoordeling

Ontbrekende gegevens

1. Telefonische uitvraag vanuit persoonlijk behandelaar voor ontbrekende of onduidelijke gegevens
2. Mogelijkheid voor fysieke afspraak

Start

1. Telefonisch contact met persoonlijk behandelaar
2. Bevestiging per brief (na telefonisch contact afhankelijk van voorkeurskanaal)
3. Vragen kunnen telefonisch, per mail of fysiek beantwoord worden
4. Uitvragen voorkeurs kanaal voor communicatie, aantal gewenste contactmomenten en contactgegevens burger

Voortgang

1. Voortgang kan telefonisch met persoonlijk behandelaar besproken worden
2. Bij wijzigingen wordt er contact opgenomen met burger
3. Sms notificatie bij wijzigingen
4. Statusinzicht door persoonlijk behandelaar via telefoon/e-mail/brief
5. Schriftelijk bevestiging
6. Mogelijkheid voor fysieke afspraak

1894344 02344

Oordeel - Concept interacties tijdens 'Uitkomst'

Tijdens de stap 'Uitkomst' zal de beschikking en daarmee de uitkomst van het beoordelingsproces worden gecommuniceerd.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties.**

Uitkomst

Aankondiging

1. Telefonisch contact met persoonlijk behandelaar om concept beschikking te bespreken voor de definitieve versie
2. Mogelijkheden voor eventuele nazorg besproken
3. Schriftelijke vooraankondiging
4. Aankondiging ook digitaal beschikbaar – video bel afspraak

Beschikking

1. Schriftelijke bevestiging met uitkomst en berekening van compensatie
2. Contact afgestemd op voorkeurskanaal
3. Mogelijkheid tot fysieke afspraak
4. Voor Deels redzame & Veel beller beschikking ook digitaal beschikbaar

Toelichting

1. Toelichting via een telefonisch gesprek
2. Fysieke afspraak met contactpersoon,
3. Indien gewenst via videobellen
4. Via e-mail contact
5. Algemene vervolgstappen op de landingspagina
6. Advies over hulp instanties voor Kwetsbare & Contact mijdende
7. Uitleg verrekening en het te verwachten termijn worden toegelicht

Oordeel - Concept interacties tijdens 'Afhandeling'

Tijdens de stap 'Afhandeling' zal de burger de materiele en immateriële compensatie ontvangen.

Rechts staan per contactmoment **het voorstel voor de interacties**.

- Komt er een extra schriftelijke bevestiging als de betaling is overgemaakt?



Afhandeling

Uitbetaling

1. Schriftelijke brief ter bevestiging
2. Informatie over uitbetalingsregeling en het te verwachten termijn en invloed inkomsten belasting aangifte op de open landingspagina

Nazorg

1. Telefonisch contact
2. Fysieke afspraak om vervolgstappen te bespreken

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted])
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Achtergrond voor uitwerken kwaliteits-borging en lerende aanpak

Toeslagen
Belastingdienst

In het SCT van 9 april is gevraagd om:

- Verdere **uitwerking van beoordelingskaders** voor de beoordeling van burgers die mogelijk in aanmerking komen voor herstel *(Nb. Hier wordt op dit moment aan gewerkt)*
- De **uitwerking van een 'lerende aanpak'** in de herstelorganisatie waarbij gedurende de hersteloperatie wordt geleerd en waarbij dilemma's (indien nodig) worden teruggelegd bij het kerndepartement en de toeslagdepartementen

In een werksessie van donderdag van 16 april heeft de 'lerende aanpak' centraal gestaan. Specifiek is ingegaan op twee vragen:

1. Hoe **borgen we kwaliteit en consistente behandeling** in de hersteloperatie?
2. Hoe richten we een lerende aanpak in, waarbij we zorgen dat we leren van de uitvoering en dilemma's die we onvermijdelijk gaan tegenkomen in de hersteloperatie worden beslecht? Welke **feedbackloop** willen we inrichten tussen uitvoering en (uitvoerings)beleid?

De uitkomsten van deze werksessie zijn weergegeven op de achterliggende slides voor goedkeuring van het SCT.

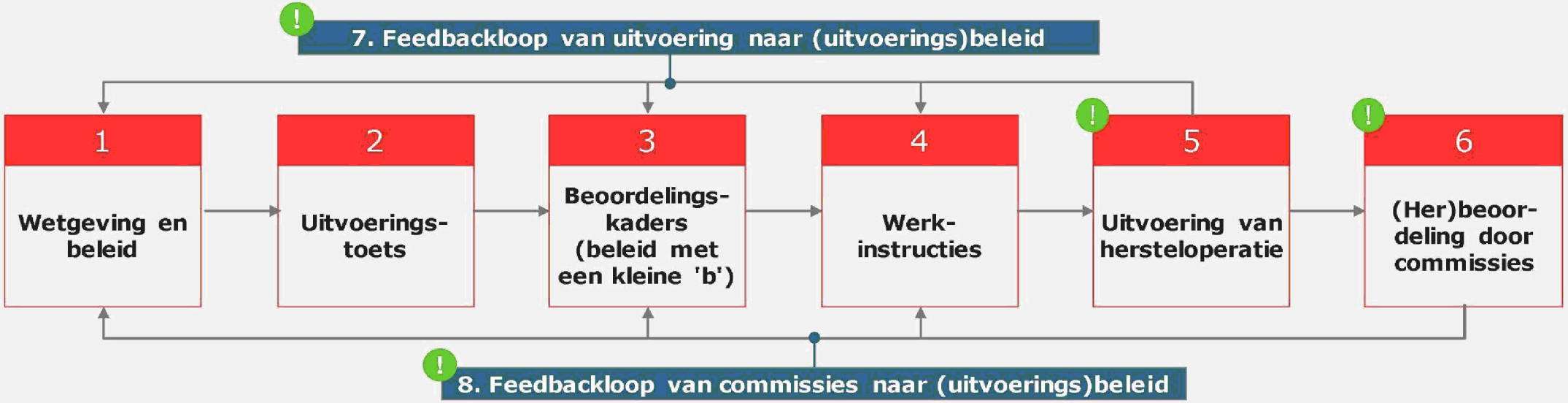
1894344

02344

Toeslagen
Belastingdienst

Startpunt | Vertaling van beleid naar uitvoering en feedbackloop op hoofdlijnen

Toelichting op volgende slide



! = focus voor vandaag

Toeslagen
Belastingdienst

Meer detail | Toelichting op de schakels in de vertaling van wetgeving/beleid naar uitvoering

	Schakel	Toelichting
1	Wetgeving en beleid	Het beleid voor de uitvoering van de hersteloperatie wordt vastgelegd in een wet en ministeriële regeling (Hardheidsregeling) en beleidsbesluiten (Verzamelbesluit en Compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken).
2	Uitvoeringstoets	De uitvoerbaarheid van de Hardheidsregeling, het Verzamelbesluit en de Compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-) zaken wordt getoetst in de uitvoeringstoets. In deze toets wordt ook gekeken naar het perspectief van burgers.
3	Beoordelingskaders (beleid met een kleine 'b')	Het beleid dat is vastgelegd in de wettelijke regelingen en de beleidsbesluiten is op hoofdlijnen bepalend voor de uitvoering. Dit beleid wordt verder uitgewerkt in beoordelingskaders (beleid met een kleine 'b'). De (uitgangspunten voor de) beoordelingskaders voor de hersteloperatie worden vastgesteld in het Strategisch Crisis Team. Deze beoordelings-kaders worden ook afgestemd met de toeslagdepartementen. Daarnaast is afstemming met lopende operatie van belang.
4	Werkinstructies	In de uitvoering worden werkinstructies gebaseerd op de beoordelingskaders ontwikkeld, zodat behandelmedewerkers op een consistente manier de casussen beoordelen.
Focus voor vandaag		
5	Uitvoering van de hersteloperatie	Behandelmedewerkers voeren de hersteloperatie uit o.b.v. de werkinstructies en actuele behandelinformatie (bijv. handboek). Om de kwaliteit en consistentie te kunnen garanderen zijn waarborgen ingebouwd in het uitvoeringsproces, zoals intervisie tussen collega's, een collegiale toets, steekproeven (door Kwaliteitsregie) en een rechtmatigheidstoets.
6	(Her)beoordeling door commissies	Specifiek voor de behandeling van CAF-zaken vindt een vaktechnische toets plaats. Vervolgens heeft de Commissie van Wijzen een aanvullende, toetsende rol in (i) de (her)beoordeling van CAF-dossiers en (ii) wanneer in een CAF-zaak de behandelmedewerker tot het oordeel komt dat een burger geen recht op compensatie heeft. Daarnaast worden bezwaren van burgers tegen beschikkingen voorgelegd aan een bewarenadviescommissie die de beschikking herbeoordeelt.
7	Feedbackloop van uitvoering naar (uitvoerings)beleid	Dilemma's in de uitvoering kunnen in de vorm van casussen worden voorgelegd aan Vaktechniek voor vaktechnische uitspraken. Indien nodig kunnen rechtsvragen worden voorgelegd aan de kennisgroep. Vragen met een beleidsmatige component worden afgestemd met het kerndepartement en de toeslagdepartementen. Procesmatige vragen kunnen worden voorgelegd aan Kwaliteitsregie. Het is de bedoeling dat o.b.v. ervaringen in de uitvoering wetgeving/beleid, de beoordelingskaders en/of werkbeschrijvingen aangepast worden en ook efficiëntere en betere werkwijze tot stand komt.
8	Feedbackloop van commissies naar (uitvoerings)beleid	Indien commissies tot uitspraken komen kan deze worden teruggekoppeld aan het vakdepartement en toeslagdepartementen. Indien nodig kan wetgeving/beleid, beoordelingskaders of werkbeschrijvingen aangepast worden zodat dit staand beleid wordt.

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Voorstel | Intervisie en kwaliteitswaarborgen

Om kwaliteit en consistentie te garanderen richt UHT intensieve intervisie en kwaliteitswaarborgen in.

Intervisie

Binnen UHT wordt (met name in het begin) via een vaste overlegstructuur **geïnvesteerd in intervisie**:

- Elk POD (teams van 8 behandelmedewerkers) werken met een dagstart waarin openstaande vragen en signalen van burgers worden besproken. PODs hebben daarnaast tweewekelijks een intervisiebijeenkomst waar een case wordt doorlopen.
- Elke POD heeft een [redacted] (voor verdeling van werk). De coördinatoren van de PODs hebben ook intervisie zodat uitwisseling tussen PODs plaatsvindt.
- Per team (3 PODs per team) is er een vaktechnisch aanspreekpunt die vaktechnische vragen en signalen opvangt en deze in vaste intervisiemomenten bespreekt met de vaktechnisch coördinatoren en de [redacted] [redacted]
- Vaktechnische vragen kunnen via de vaktechnische lijn worden geëscaleerd naar de vaktechnische coördinatoren, de landelijk vaktechnisch coördinator en vervolgens het kerndepartement en de toeslagdepartementen. Procesmatige vragen kunnen worden geëscaleerd naar Kwaliteitsregie. Overige signalen kunnen via de reguliere escalatielijn geëscaleerd worden naar teamoverleg, afdelingsoverleg, MT UHT, [redacted] team Toeslagen of het SCT.

Kwaliteits-waarborgen

De kwaliteit van de beslissingen wordt geborgd door **een collegiale toets** en door middel van **steekproeven**:

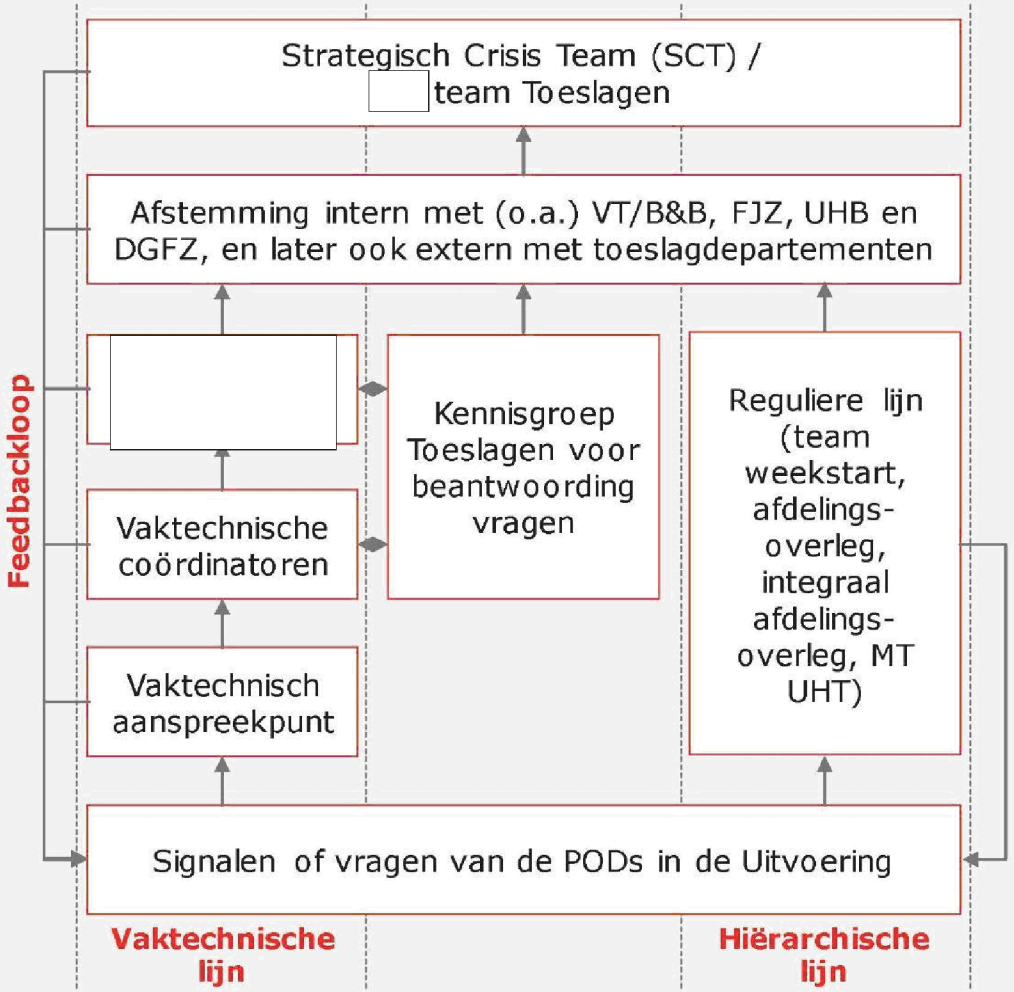
- Collegiale toets: In TVS is er de mogelijkheid om posten pas af te doen nadat deze zijn gecontroleerd door een collega. In het begin van de hersteloperatie en bij minder ervaren behandelmedewerkers zal deze collegiale toets frequent worden uitgevoerd.
- Steekproeven (Quallity Assurance-module): Daarnaast wordt op team-niveau (een team bestaat uit 3 PODs) een steekproef gedaan op de productie van de PODs, waarbij een senior medewerker de beslissingen (zgn. QA-posten) controleert. De [redacted] is verantwoordelijk voor de monitoring en op- en afschaling. Kwaliteitsregie voert vervolgens een steekproef uit op de steekproef die is gedaan op team-niveau. Daarnaast voert Kwaliteitsregie periodiek kwaliteitscontroles uit op het gehele proces.
- Tot slot voert team Rechtmatigheid - naast controles door Kwaliteitsregie - periodiek een Rechtmatigheidstoets uit.

Vraag aan het SCT: Is het SCT van mening dat met de combinatie van intensieve intervisie en kwaliteitswaarborgen in beginsel de juiste structuren in het leven zijn geroepen om kwaliteit en consistentie van beoordelingen te borgen?

1894344 02344

Voorstel | Inrichting lerende aanpak

- Het is onvermijdelijk dat we in de hersteloperatie aanlopen tegen **vraagstukken waar nog geen antwoord** op is. Daarnaast is het de bedoeling dat er **geleerd wordt van ervaringen zodat beslissingen beter worden en op termijn ook een betere en efficiëntere werkwijze** tot stand kan komen.
- Hiervoor richten we een **'lerende aanpak'** in waarbij er een feedbackloop ontstaat tussen uitvoering, het kerndepartement (incl. staatssecretaris) en de toeslagdepartementen.
- We **sluiten zoveel mogelijk aan bij de bestaande vaktechnische structuren/lijn**:
  - De vaktechnisch coördinator (VTA) van elk team vangt signalen en vraagstukken op de werkvloer op en beantwoordt deze.
  - De vaktechnische coördinatoren (VaCo) clustert vragen integraal op UHT niveau en kan deze voorleggen aan kennisgroep
  - De [redacted] analyseert /prioriteert en stemt af met kerndepartement en toeslagdepartementen.
- Er is een **kennisgroep Toeslagen** voor beantwoording van rechtsvragen.
- **Vragen met een beleidsmatige component** worden door [redacted] of VT/BenB intern afgestemd met (o.a.) VT/B&B, FJZ, UHB, DGFZ en later ook extern met toeslagdepartementen.
  - *Nog voor discussie: Is het wenselijk om – (in het begin) voor de hersteloperatie –een overleggremium in te richten voor vaktechnische vragen? Kan aangesloten bij bestaand gremium?*
- **Vragen met politieke component** kunnen worden voorgelegd aan het SCT.



1894344
02344

Voorstel | Uitgangspunten om lerende aanpak in de praktijk goed tot stand laten komen

Om de lerende aanpak tot stand te laten komen stellen we voor om (i) vijf uitgangspunten te hanteren en (ii) aan het begin een "oefenperiode" in te lassen om een gezamenlijk maatgevoel te ontwikkelen.

Voorstel voor vijf uitgangspunten om de lerende aanpak in de praktijk goed te laten functioneren:

1. In de beginfase van de hersteloperatie is het wenselijk dat voor openstaande vragen zoveel mogelijk de afstemming wordt gezocht in het SCT. Het adagium daarbij is 'bij twijfel doen'. Naarmate er na verloop van tijd een gezamenlijk normenkader is ontwikkeld kunnen openstaande vragen op een lager niveau dan het SCT worden afgestemd en afgehandeld.
2. De afstemming van vragen met een beleidsmatige component werkt het meest efficiënt wanneer er sprake is van rolvastheid en vaste aanspreekpunten bij FJZ, UHB, DGFZ en CD VT/B&B.
3. Bij de beantwoording van openstaande vragen in de Hersteloperatie moet de afstemming worden gezocht met de lopende operatie, zodat zoveel mogelijk (uitzonderingen daar gelaten) een gelijk normenkader ontstaat in de hersteloperatie als in de lopende operatie.
4. Om de processen voor de lerende aanpak goed werkend te krijgen is het van belang dat iedereen weet wat zijn rol in het proces. Hier is aandacht voor in de training/onboarding van nieuwe medewerkers in de Hersteloperatie.
5. De lerende aanpak is niet alleen bedoeld voor het leren over vaktechnische beoordelingen, maar gaat ook over het leren van de procesmatige aanpak waardoor over verloop van tijd een betere en efficiëntere werkwijze tot stand kan komen.

Voorstel voor een oefenperiode in het begin om een gezamenlijk maatgevoel te ontwikkelen:
Het voorstel is om bij de start van de beoordelingen van casussen een "oefenperiode" (bijvoorbeeld: een maand) te hanteren waarbij eerst in de uitvoering een aantal casussen (bijvoorbeeld: 100) worden beoordeeld. Na beoordeling van deze initiële set aan casussen vindt een evaluatiemoment plaats van de beoordelingskaders en is er mogelijkheid om deze bij te stellen. De beschikkingen worden tijdens deze periode aangehouden tot eventuele openstaande vragen zijn beantwoord en de beoordelingskaders zijn vastgesteld.
Voordeel: Er ontstaat aan het begin ruimte om een gezamenlijk maatgevoel te ontwikkelen. We voorkomen dat beoordeling met terugwerkende kracht gewijzigd moeten worden, omdat gedurende de uitvoering we tot wijziging van het normenkader zijn gekomen.
Nadeel: Beschikkingen laten langer op zich laten wachten, voor schrijnende gevallen is dit onwenselijk.

Vraag aan het SCT: Is het SCT akkoord met (a) de beoogde structuur voor de lerende aanpak, (b) de voorgestelde uitgangspunten om deze te laten werken en (c) het voorstel voor een 'oefenperiode' aan het begin van de beoordeling?

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Waarom wenselijkheid forfaitair herstel afwegen?

Toeslagen
Belastingdienst

- Het uitgangspunt in de Kabinetsreactie is dat we voor ouders die gedupeerd zijn door de hardheid van het stelsel een passende oplossing willen vinden. Gegeven dat elke situatie van elke burger afhankelijk is van individuele omstandigheden is het **individueel vaststellen** van de hoogte van het herstel het meest zorgvuldig.

- Tegelijkertijd is er ook de wens om ouders **snel duidelijkheid** te geven en niet te lang meer in onzekerheid te laten zitten. Een groot aantal te beoordelen casussen, gecombineerd met de duur van het herstelproces, brengt het **risico van lange wachttijden en stuwmeren in de uitvoering** met zich mee.

- In dat kader is in de Kabinetsreactie toegezegd "in de komende periode [te] bezien hoe [we] de **uitvoering [kunnen] vereenvoudigen om daarmee ouders zo snel mogelijk te kunnen compenseren en daarmee de uitvoeringskosten te beperken**."

- In de totstandkoming van de scenario's voor de kabinetsreactie is de mogelijkheid van **forfaitaire compensatie i.p.v. een individueel vastgesteld bedrag** als optie de revue gepasseerd.

- **In een werksessie van woensdag 15 april is de wenselijkheid besproken van een forfaitair bedrag en een vorm van een geschat bedrag** voor (een deel van) de burgers gedupeerd door gebrek aan proportionaliteit. De uitkomsten van deze werksessie zijn weergegeven op de achterliggende slides voor goedkeuring van het SCT.

1894344
02344

Conclusie | Werksessie forfaitair bedrag (I/II)

Een forfaitair bedrag inrichten als uitvoeringsvariant voornamelijk ingegeven om tijdwinst in de uitvoering te boeken en burgers snel duidelijkheid te geven lijkt niet wenselijk. In deze uitvoeringsvariant zou (een deel van) de groep gedupeerde burgers een forfaitair bedrag krijgen i.p.v. een individueel vastgesteld bedrag.

Hiervoor zijn vijf redenen:

1. **Tijdwinst is volgens de Uitvoering moeilijk vast te stellen**, dit verschilt namelijk sterk per casus. In zijn algemeenheid zal een forfaitair bedrag minder diepgaande onderbouwing en bewijs vragen, dus gemakkelijker, en daarmee sneller te beoordelen zijn. Tegelijkertijd zal – gegeven de diversiteit een casuïstgiek – de tijdsbesparing bij een deel van de casussen beperkt zijn, doordat de eerste toets of iemand in aanmerking komt voor herstel al 80% van de tijdsinspanning vragen. In andere gevallen zal het meer tijd kosten om na de beoordeling of iemand in aanmerking komt te construeren waar iemand dan daadwerkelijk recht op heeft.
2. Gegeven de verschillen tussen de hoogte van de terugvorderingen en individuele omstandigheden is het **moeilijk een forfaitair bedrag of percentage vast te stellen dat passend is voor de volledige groep burgers**.
3. Een forfaitair bedrag zou het meest uitsluitsel kunnen bieden bij gevallen van meer dan 5 jaar geleden of bij gevallen waar de financiële belangen beperkt zijn. **Het is echter niet wenselijk om deze uitvoeringsvariant voor slechts een deel van de doelgroep (bijv. >5 jaar of <10k) in te richten.** In de Kabinetsreactie is aangegeven dat we geen onderscheid willen tussen <5 en >5 jaar. Een forfaitair bedrag voor alle gevallen past slecht bij de inzet om bij herziening van een toekenning (voor <5 jaar) – op basis van nieuwe feiten of als hier op basis van nieuw beleid – alsnog het juiste bedrag vast te stellen. Een onderscheid maken op een andere grond (bijv. <10k en >10k) tussen groepen is juridisch ook nagenoeg onhoudbaar en politiek gevoelig.
4. **In een variant waarin de burger niet kan kiezen voor wel/geen forfaitair bedrag**, maar wel de mogelijkheid heeft om in bezwaar te gaan **is de verwachting dat dit tot veel (tijdsintensieve) bezwaren gaat leiden**. Daarnaast ligt het niet voor de hand om in bezwaar terug te komen op de forfaitaire aanpak, omdat een ander toetsingskader bij het nemen van de beschikking en anderzijds de beoordeling van bezwaar onwenselijk is. De burger niet een tegenbewijsmogelijkheid bieden lijkt politiek niet houdbaar.
5. Wanneer we een burger toch een tegenbewijsmogelijkheid willen geven, dan ligt het meer in de rede om de burger de keuze voor een forfaitair bedrag voor te leggen en het forfaitair bedrag neer te zetten als een minimum uitkomst. **Aan de variant van een keuze met een forfaitair bedrag zitten echter dezelfde haken en ogen**: de tijdwinst is waarschijnlijk nog beperkter doordat ouders kunnen kiezen voor individueel vastgesteld bedrag of later toch in bezwaar gaan, een bedrag is moeilijk vast te stellen en het lijkt juridisch en politiek onhoudbaar om deze keuzemogelijkheid te beperken tot een deel van de doelgroep.

Vraag aan het SCT: Is het SCT het eens met deze conclusie?

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Conclusie | Werksessie forfaitair bedrag (II/II)

Een (vorm) van een geschat bedrag o.b.v. aannemelijkheid kan wel aantrekkelijk zijn voor specifieke situaties waar het – zowel voor Toeslagen als de burger – veel moeite kost om te construeren waar iemand recht op heeft. In een dergelijke situatie kan een burger – na toets of hij/zij in aanmerking komt voor herstel – een forfaitair of geschat bedrag voorgelegd krijgen om een zekere vorm van een herstel te bieden.

- **Deze optie kan vanuit het perspectief van de burger een aantrekkelijke optie zijn**. Dit is in gevallen wanneer de bewijslast incompleet is, wel vaststaat dat iemand recht heeft op herstel, maar het voor zowel Toeslagen als de burger wenselijk is om de langdurige weg van het construeren en beoordelen van bewijs te voorkomen.
- **Dit brengt wel een zorgplicht voor Toeslagen met zich mee** dat in situaties waarbij een burger evident beter af is met een individuele vastgesteld bedrag het ook een volledig individueel vastgesteld bedrag krijgt.
- **Hoewel de verwachting is dat deze variant tot een zekere vorm van tijdswinst gaat leiden, is het nog moeilijk vast te stellen hoeveel dit is**. De toets of iemand in aanmerking komt voor herstel en de bovengenoemde zorgplicht vraagt nog steeds een beoordeling van alle dossiers. Bovendien kunnen burgers toch kiezen voor een individueel vastgesteld bedrag, wat tot extra inspanningen zullen leiden. Niet tijdwinst, maar gemak voor de burgers en de uitvoering zijn daarom belangrijkste redenen om deze optie open te houden.
- **Het aantal gevallen waar deze optie uitsluitsel kan bieden is op voorhand moeilijk in te schatten**. Het voorstel is om in de eerste 3 maanden van de uitvoering van de hersteloperatie te monitoren om hoeveel casussen het gaat.

Vraag aan het SCT: Is het SCT het eens om de mogelijkheid van een geschat bedrag in specifieke situaties open te houden?

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Ter discussie | Mogelijke kandidaten voor de commissies

Context en voorstel

De Bestuurlijke Adviesraad heeft een lijst van namen opgesteld met suggesties voor mogelijke leden van de Bezwaarschriftenadviescommissie, Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade en Commissie van Wijzen (ter aanvulling op de huidige leden). Hier is door [redacted] en [redacted] een selectie uit gemaakt met zes namen:

- [redacted] (voormalig gemeentelijk [redacted] in Amsterdam, nu werkzaam als adviseur privacy)
- [redacted] (bedrijfseconoom, in 2016 VN Vrouwenvertegenwoordiger)
- [redacted] (jurist, werkzaam bij Stichting voor vluchteling-studenten UAF)
- [redacted] (ex-wethouder en [redacted] voor de SP, [redacted] Leger des Heils)
- [redacted] (v) (filosofe en docente aan de UvA, in 2019 [redacted])
- [redacted] (honorair hoogleraar ondernemerschapsontwikkeling, VN vrouwenvertegenwoordiger)

Daarnaast stellen [redacted] en [redacted] nog een aantal additionele namen voor:

- [redacted] (advocaat en trainer 'selecteren zonder vooroordeel')
- [redacted] (collegelid College Rechten vd Mens, consultant internationale kinderrechten)
- [redacted] (collegelid College Rechten vd Mens, o.a. specialisme kinderrechten)
- [redacted] (collegelid College Rechten vd Mens, specialisme [redacted])
- [redacted] (kinderombudsman [redacted], plv. collegelid College Rechten vd Mens)
- [redacted] (raad van advies Raad van de Rechtsbijstand, docent 'toegang tot het recht', [redacted] CRvdM)

NB. De indeling naar commissie wordt in overleg met de voorzitters van de commissies bepaald.

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met deze namen, zodat deze mensen benaderd kunnen worden?

1894344

02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Voorgestelde overlegmomenten BA

Context: vanuit de SCT overleggen zijn reeds meerdere onderwerpen naar voren gekomen om ter advies aan de Bestuurlijke Adviesraad voor te leggen. Om te voorkomen dat de uitwerking van beleid en herstelprocessen vertraging oploopt is er een voorstel gemaakt wanneer stukken naar de Bestuurlijke Adviesraad gaan gebaseerd op het moment dat input benodigd is. In de voorgestelde agenda zijn de onderwerpen die voort zijn gekomen uit SCT overleggen aangeduid met een rode bol, de onderwerpen met een bordeaux bol zijn onderwerpen waarvan het mogelijk ook gewenst is dat deze ter advies aan de Bestuurlijke Adviesraad worden voorgelegd (gebaseerd op de planningen op achterliggende slides). Daarnaast wordt om de frequentie van samenkomst van de Bestuurlijke Adviesraad te beperken voorgesteld om punt 4 & 5 schriftelijk voor te leggen ter advies.

Vraag aan SCT: Graag ontvangen wij akkoord van het SCT op drie punten:

I. De voorgestelde momenten van Bestuurlijke Adviesraad vergaderingen, zodat deze overleggen kunnen worden ingepland
II. De hier getoonde onderwerpen, met name of het SCT de onderwerpen die (nog) niet uit de SCT overleggen zijn voortgekomen geschikt vindt om voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad
III. Akkoord om agendapunten 4 en 5 schriftelijk ter advies voor te leggen aan de Bestuurlijke Adviesraad

Wanneer	Agendapunten *(NB. getallen corresponderen met getallen in de integrale planning op sheets hierachter)*
Week 18[1] *(4 – 8 mei)*	– (ter informatie) Integrale planning betreffende herstel van populaties en inrichting herstelorganisatie, inclusief een overzicht met (mogelijke) adviesmomenten van de Bestuurlijke Adviesraad – 1 Plan van aanpak inclusief communicatie O/GS gedupeerden groep – 2 Communicatielijnen, op zowel inhoud als methode, naar gedupeerden & klantreis (met in achtneming van integrale behandeling) – 3 Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
Week 20 Schriftelijke uitvraag *(11 – 15 mei)*	– 4 Opzet, doel en uitvoeringsmethode van het kindpanel
Week 21 *(18 – 22 mei)*	– 5 Advies op gemotiveerde voorselectie van ouders voor het ouderpanel vanuit crisisorganisatie gebaseerd op diversiteit en representativiteit – 6 Beleidslijn en uitgangspunten m.b.t. hardheid van het stelsel – 7 Aanpak ondersteuning vanuit gemeentes (reflectie op beoogde "win/win situatie" vanuit pilot gemeentes) – 8 Reflectie op effectiviteit en doeltreffendheid van pilot vernieuwd proces dossier inzage – 9 Voorgestelde uitvoeringsprocessen CAF-11 vergelijkbaar

1. Indien mogelijk i.v.m. meireces

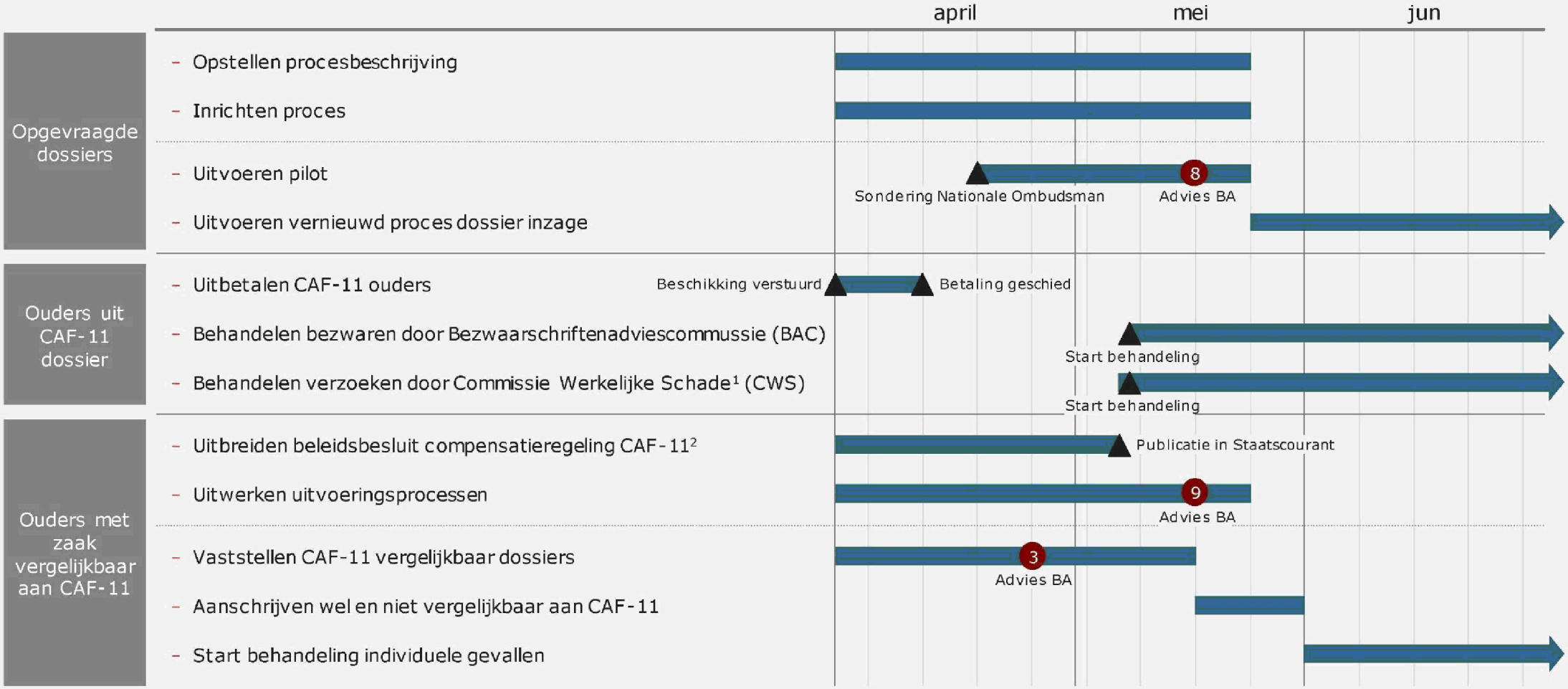
● Agendapunt vanuit SCT overleg ● Mogelijk additioneel agendapunt

1894344 02344

NB. Dit is een versimpelde weergave van de integrale planning gedeeld met het SCT op 20/4

Toeslagen
Belastingdienst

Integrale planning herstelprocessen (I/II)



1. Voluit: Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade; 2. Beleidsbesluit moet uitgebreid worden voor CAF-11 vergelijkbaar. Voor CAF-11 wordt het proces voor vergoeding van werkelijk schade nog vastgelegd

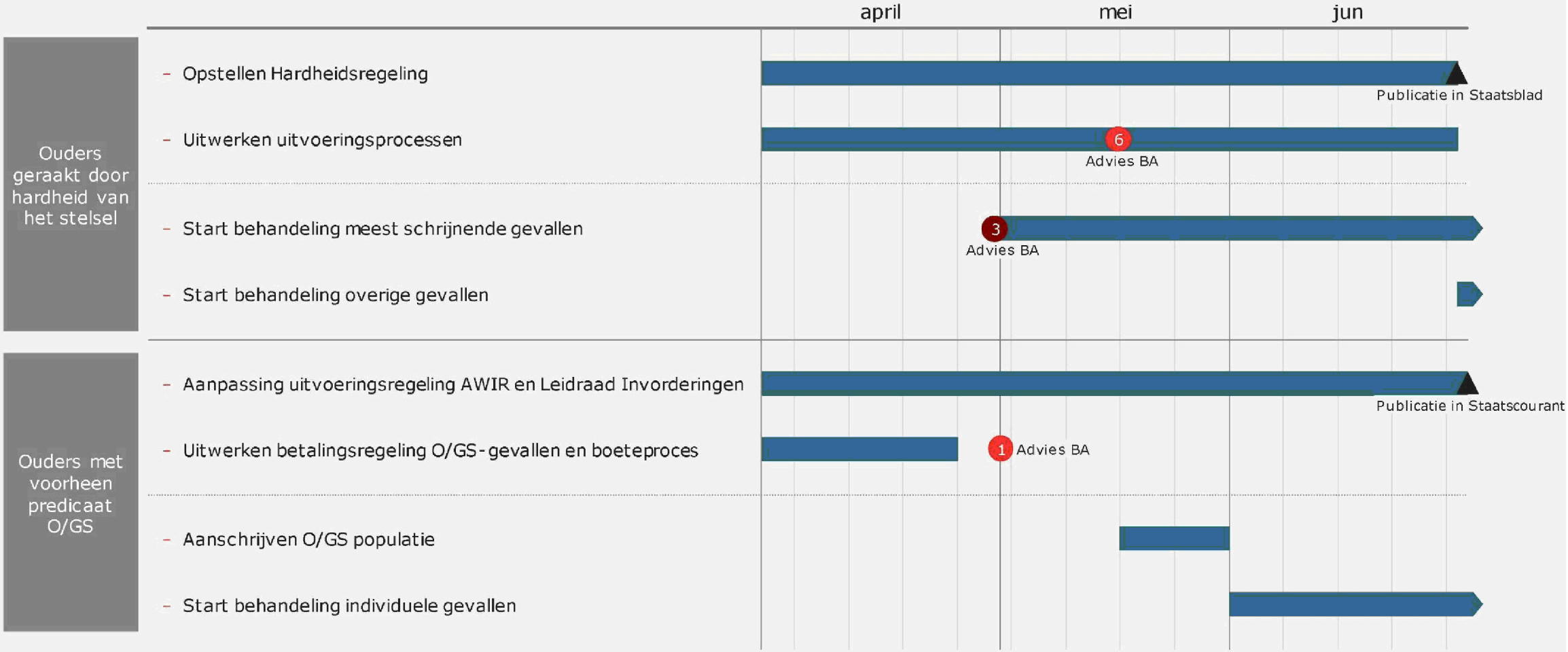
1894344

02344

NB. Dit is een versimpelde weergave van de integrale planning gedeeld met het SCT op 20/4

Toeslagen
Belastingdienst

Integrale planning herstelprocessen (II/II)



1. Voluit: Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade; 2. Beleidsbesluit moet uitgebreid worden voor CAF-11 vergelijkbaar. Voor CAF-11 wordt het proces voor vergoeding van werkelijk schade nog vastgelegd

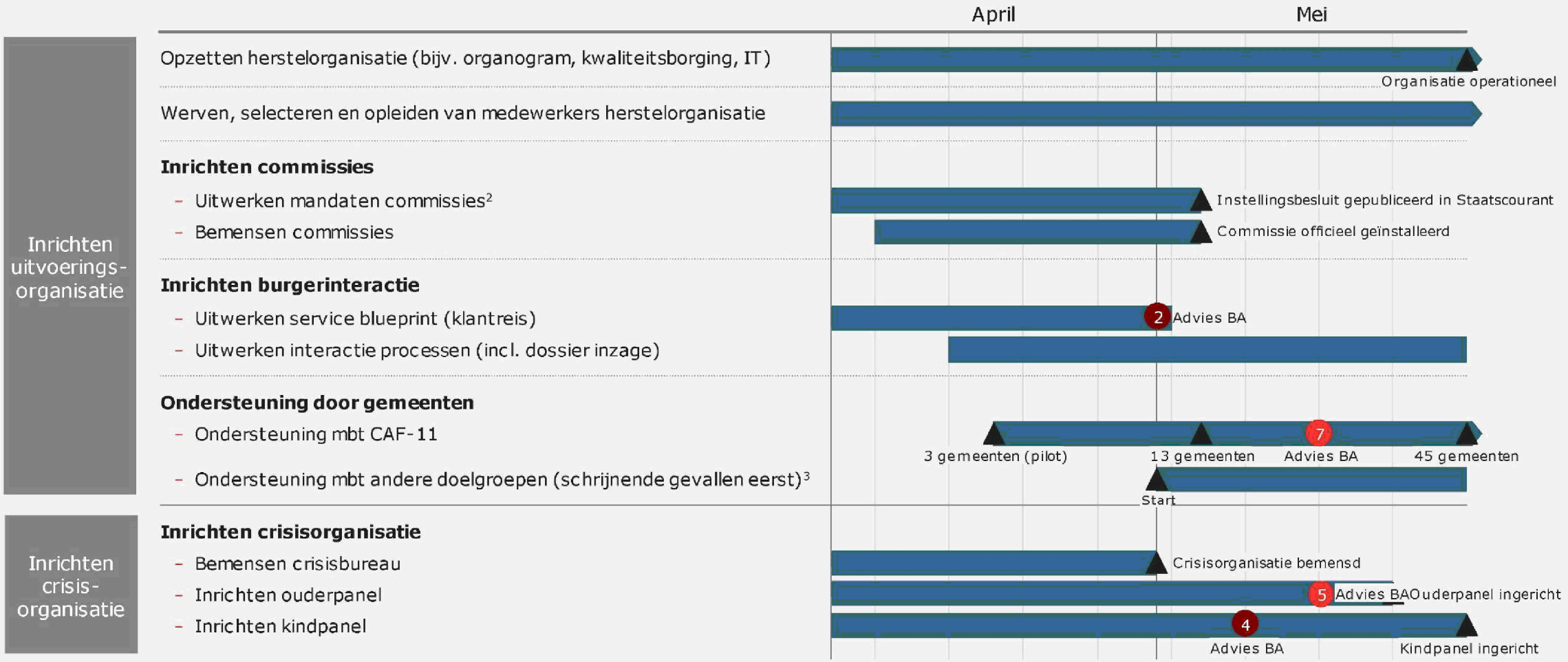
1894344

02344

NB. Dit is een versimpelde weergave van de integrale planning gedeeld met het SCT op 20/4

Toeslagen
Belastingdienst

Planning inrichten uitvoerings- en crisisorganisatie



2. Voor de Commissie van Wijzen, Bezwaarschriftenadviescommissie, en Commissie werkelijke schade; 3. In parallel met start behandeling in UHT

1894344

02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

3 doelen van de aanpak van oudercommunicatie

In februari 2020 is het communicatieplan Belastingdienst/Toeslagen 'Bouwen aan vertrouwen' met de staatssecretaris besproken.

Deze aanpak wordt gerealiseerd door volledige samenwerking tussen directie Communicatie Kerndepartement en Corporate Dienst Communicatie Belastingdienst. Hierbij ligt de nadruk van Comm KD op politiek en media en van Comm BD op ouders en stakeholders.

3 doelen bij deze aanpak:

1. Oudercommunicatie: herstellen en versterken vertrouwen van de ouders die gedupeerd zijn door fraude aanpak[1]

2. Herstellen en versterken vertrouwen samenleving (burgers, stakeholders, politiek, media) in werkwijze Toeslagen en in het verlengde daarvan, de Belastingdienst

3. Behoud intern vertrouwen en motivatie Belastingdienst

1. Belangrijk uitgangspunt hierbij is het herstellen van het contact mede door een overzichtelijk proces in te richten waarin ouders zich goed en serieus behandeld voelen, ook bij teleurstelling of dat ze boos zijn over de inhoudelijke uitkomst

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Uitgangspunten voor de aanpak communicatie

Uitgangspunten aanpak communicatie (februari 2020):

- Mensgericht en sensitief
- Persoonlijke communicatie voorop
- Benoemen fouten, onrechtmatigheden, wat is er misgegaan (zelfreflectie)
- Ontwikkelingen plaatsen in de tijd (oog voor verleden – oplossen in het nu – voorkomen in de toekomst)
- Verbetermaatregelen zichtbaar maken
- Eerlijk en integer
- Open en transparant
- Zorgvuldig, tijdig, correct en volledig
- Voorkomen defensieve communicatie
- Benutten van kennis, kunde en relaties van stakeholders

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Communicatielijnen om vertrouwen te herstellen en versterken

Om doel 1 van de aanpak te bereiken (herstellen en versterken vertrouwen) werken we langs drie communicatielijnen. Afhankelijk van het inhoudelijke proces en welke burgerinteracties (persona's) daarbij horen zetten we een aantal middelen in. De communicatielijnen zijn:

1. Informeren
   - Uitleg, waarom doen we wat?
   - Hierbij hoort ook handelingsperspectief bieden (als wij wat vragen van de ouders dan is daar extra communicatie voor nodig)

Onderdeel van Informeren is de *update van de week* voor ouders via o.a. socials, website of video's

2. Procescommunicatie
   - Per groep ouder (3 groepen totaal) laten zien wanneer je wat doet. Wanneer heb je welk onderdeel van het gehele proces voor die groep afgerond

3. Resultatencommunicatie
   - Welke mijlpalen hebben we per groep ouders afgerond

De middelen die worden ingezet per communicatielijn hangen af van wat past bij de inhoudelijke stap die in het proces wordt gezet. **De voortgang** hierover komt wekelijks terug in de communicatieplanning **in het SCT op maandag.**

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Middelen om te communiceren naar ouders

Bij alle middelen geldt nu: er zijn een paar vaste onderdelen zoals website, beeld/visuals op sociale media, bijeenkomsten (digitaal, fysiek), brieven en hieronder staan ook ideeën maar moeten in de uitwerking passend zijn.

1. Informeren

- Website Toeslagen.nl/herstel (incl FAQ)
- Update van de week (bijv. update op de website, update op socials of tweewekelijkse video's die tot aan de zomer zijn gepland bijv. over gewijzigde aanpak dossiers, service team, werk casemanager)
- Oudergesprekken met de staatssecretaris (nu digitaal, straks na Corona ook weer fysiek)
- Interactieve checklist (wat moet ik als ouder doen)
- Ouderbijeenkomsten (na Corona als het inhoudelijk proces daarom vraagt)
- Brieven
- Webinars (passend bij de inhoud)
- Ouder- en kindpanel (openbare verslagen)
- Balie/loketten/telefonie
- Contactpersonen
- Twitter

2. Procescommunicatie

- Website (vooral ook visueel: video, interactieve checklist (makkelijker te begrijpen dan een stroomdiagram voor laaggeletterden), tijdbalken, animaties)
- Brieven
- Update van de week

3. Resultatencommunicatie

- Website
- Per oudergroep inzichtelijk maken welk onderdeel van proces is afgerond
- Hoeveel dossiers van het totaal per oudergroep is afgerond? (*Zie ook volgende sheet*)
- Hoeveel er gedupeerd zijn en hoeveel ouders we hebben geholpen/uitbetaald?
- Eventueel polls organiseren om klanttevredenheid te meten, zodat we deze uitkomsten weer kunnen meenemen in onze communicatie
- Samenwerking met de gemeenten: met welke gemeenten hebben we een samenwerking, hoeveel ouders hebben we kunnen doorverwijzen waarvan de zorg door de gemeente wordt opgepakt, enzovoort?
- Resultaten vanuit de commissies en de panels?
- Best practices, lessons learned

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Voorbeeld infographic resultatencommunicatie



1894344

02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted])
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted])
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking | Voorstel voor SCT overleggen tijdens mei-reces

Context en voorstel

In het verband met het mei-reces stelt het secretariaat van de Staatsecretaris voor om de frequentie van SCT overleggen aan te passen van twee naar één keer per week. Daarnaast stelt het secretariaat hiervoor de volgende data voor:

Week 18:
- **Vrijdag 1 mei 14:00-15:30 (inhoudelijke behandeling voorstellen)**
- *Dinsdag 28 april vervalt*
- *Donderdag 30 april vervalt*

Week 19:
- **Donderdag 7 mei 9.30-11.00 (inhoudelijke behandeling voorstellen)**
- *Maandag 4 mei vervalt*

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met de voorgestelde data?

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted]
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted]
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted]
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT
B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344

Toeslagen
Belastingdienst

Ter informatie | Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT

Context en voorstel

In het SO over de kabinetsreactie AUT ADR Zwartboek is de volgende vraag gesteld:

De leden van de fractie van de PVV vragen of het mogelijk is voortgangsrapportages van het strategisch crisisteam aan de Kamer te doen toekomen en/of de Kamer nader te informeren omtrent de geïdentificeerde risico's, planning en voortgang.

In het SCT van 16/4 is voorgesteld om in te beantwoording (zie hieronder) te verwijzen naar de Voortgangsrapportage Toeslagen en de SCT agenda's vanaf het eerste SCT overleg op 3 maart jl. mee te sturen (zie 'Bijlage bij punt A. Agendering Strategisch Crisisteam').

Het Strategisch Crisisteam (SCT) komt twee keer per week samen; op maandagen worden de voortgang en risico's besproken, op donderdagen is er een langer overleg voor de inhoudelijke behandeling van voorstellen. In de bijlage van deze beantwoording vindt u de agendering van het SCT vanaf het eerste overleg op 3 maart jl. Dit geeft een goed overzicht van wat er in het SCT behandeld wordt en waar het SCT richting op geeft. Relevante informatie voor uw Kamer met betrekking tot de voortgang van de herstelorganisatie wordt benoemd in de Voortgangsrapportage Toeslagen die is opgenomen als bijlage bij de aanbiedingsbrief van deze beantwoording. Ik vind het op dit moment niet opportuun om de gedetailleerde planningen en risicolog publiekelijk te maken.

Gevraagd van SCT

Het bovenstaande antwoord en 'Bijlage bij punt A. Agendering Strategisch Crisisteam' wordt opgenomen in de beantwoording SO over de kabinetsreactie AUT ADR Zwartboek. Mocht het SCT op- of aanmerkingen hebben op bovenstaand antwoord of de bijlage gelieve dit op te brengen tijdens het overleg

1894344 02344

Agenda

Ter bespreking

1. Concept compensatieregeling CAF-11 en vergelijkbare (CAF-)zaken
2. Prioriteringscriteria schrijnende gevallen
3. Blueprint burgerreis CAF-overig & Hardheid
4. Oplossingsrichtingen voor AVG grondslag in ondersteuning van gemeenten (mondeling)
5. Voorstel kwaliteitsborging en lerende aanpak bij beoordeling dossiers
6. Terugkoppeling werksessies forfaitair bedrag voor Hardheid
7. Update wetsvoorstel verbetering toeslagen (mondeling: [redacted])
8. Update bespreking hardheidsregeling en -clausule in CWIZO (mondeling: [redacted])
9. Impact compensatie op recht op uitkering en toeslagen (mondeling)
10. Mogelijke kandidaten commissies
11. Update m.b.t. instellingsbesluiten commissies (mondeling)
12. Update m.b.t. kindpanel (mondeling: [redacted])
13. Voorstel voor overlegmomenten van de Bestuurlijke adviesraad
14. Uitgangspunten communicatie naar ouders
15. Voorstel SCT overleggen gedurende mei-reces

Ter informatie

A. Beantwoording vraag SO m.b.t. sturingsinformatie van het SCT

B. Brief naar dossier opvragers: aankondiging nieuwe werkwijze dossiers (zie bijlage)

1894344 02344