Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

15 oktober 2020

Toeslagen
Belastingdienst

** geagendeerde punt doorgeschoven naar volgende week*

Agenda 15 oktober

	Agendapunten:	Toegelicht door:	Afgestemd met:
1.	**Mededelingen**		
2.	**Ter besluitvorming:**		
A.	Vermogenstoets gemeenten		DGFZ/SZW
B.	Voorstel rol Slachtofferhulp		Crisisbureau
C.	Brieven - Aankondiging acute ouders vanaf 1 November - Correctiebrief 8 dossiers		UHT
3.	**Ter bespreking:**		
A.	OdG: Afspraken informatie uitwisseling Belastingdienst en gemeenten		UHT
B.	Ouderpanel – reacties op ongevraagd advies 27 september 2020		UHT/Julien/Crisisbureau
C.	Keuze beleid niet-KOT		DGFZ
D.	Communicatie: rebranding toeslagen.nl/herstel		COMM
4.	**Ter informatie:**		
A.	Communicatieplanning (acties) voor de komende twee weken • Omgevingsanalyse		Crisiscommunicatieteam Burgerinteractie UHT Com Fin
B.	Rapportage/planning UHT: - UHT Draaiboek livegang 2 november - UHT-brede rapportage: inrichting en productie		UHT
C.	Planning beleid en uitvoering		

Toeslagen
Belastingdienst

Agendering SCT per onderdeel

NB. Agendering is nog niet hard, afhankelijk van voortgang onderdelen.
Indien nodig worden agendapunten verschoven naar een andere datum.

SCT overleg	Onderwerp	Korte toelichting
Wekelijks	Rapportage/planning UHT	• Wekelijkse update
	Rapportage/planning beleid en uitvoering	• Wekelijkse update
	Communicatiekalender en -content	• Wekelijkse update
Do. 22 okt	Aanvullende beleidskeuzes	• Keuze FSV en AP (ter bespreking)
	Aanvullende beleidskeuzes	• Beslag onder ontvanger / toeslagen (ter besluitvorming)
	Aanvullende beleidskeuzes	• Resultaten onderzoek 100 OGS dossiers (ter bespreking)
	Aanvullende beleidskeuzes	• Samenloop rood/blauw; invordering en schulden (ter bespreking)
	Aanvullende beleidskeuzes	• Stroomlijnen rood/blauw; beleid en regelgeving (ter bespreking)
	Communicatie	• het valideren / accorderen van content communicatiemiddelen
Do. 29 okt	Projecten ten behoeve van de hersteloperatie	• Verloren stukken (ter bespreking) (26 november ter besluitvorming)

1892859 02347

Toeslagen
Belastingdienst

1. MEDEDELINGEN

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

2. TER BESLUITVORMING

A. Vermogenstoets gemeenten

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

Ter besluitvorming | Vermogenstoets gemeenten

Zie bijlage bij punt 2A voor wijziging regeling

Aanleiding
Om te voorkomen dat de gemeenten bepaalde vergoedingen verrekenen met de bijstand, terwijl dat vanuit het rijksbeleid bezien niet gewenst is, kan in de Regeling Participatiewet IOAW, IOAZ, worden voorgeschreven dat de gemeenten een bepaalde vergoeding moeten vrijlaten bij de beoordeling van het recht op bijstand. Voor vergoedingen die NIET bij ministeriële regeling zijn uitgezonderd, gaat het om gemeentelijk maatwerk of zij deze wel of niet uitzonderen.

Inhoud
In de ministeriële regeling worden de regelingen aangewezen die niet tot de middelen mogen worden gerekend of toegelicht welke herstelbetalingen op basis van de Participatiewet al zijn vrijgelaten. Het gaat om de compensatieregeling (zowel huidige vorm, de oude regeling voor CAF11 die al is vrijgelaten, als de nog-te-schrijven ministeriële regeling), hardheidsregeling, O/GS-tegemoetkoming, en de (nog uit te werken) vangnetbepalingen. Herzieningen op grond van het Verzamelbesluit Toeslagen zijn al op grond van de Participatiewet uitgezonderd van de middelen.

De noodvoorziening is niet gespecificeerd, omdat deze nog niet in een regeling is gegoten. Daar is wel in algemene termen opgeschreven dat deze niet tot de middelen moet worden gerekend.

Planning
Nu de betalingen gaan lopen is het streven de vrijlating z.s.m. (eind van de maand) af te ronden. Wijzigingen kunnen eventueel later toegevoegd worden.

Beslispunt
Gaat het SCT akkoord met het aanbieden van de vrijlating bij de staatssecretaris van SZW?

Toeslagen
Belastingdienst

2. TER BESLUITVORMING

B. Voorstel rol Slachtofferhulp

1892859

02347

Positionering en communicatie Slachtofferhulp Nederland

- SHN is een onafhankelijke organisatie
- SHN communiceert zelfstandig en pro-actief hun dienstverlening aan gedupeerde ouders middels o.a. een persbericht en hun site
  - Positionering dienstverlening SHN: Toeslagen herstel wijst gedupeerde ouders op de mogelijkheid om contact op te nemen met SHN voor ‘een luisterend oor’
  - Via toeslagen.nl/herstel
  - Via het serviceteam en de PZB
- Dienstverlening SHN is aanvullend op gemeentelijke aanbod
- Er is afstemming in communicatie tussen SHN en crisiscommunicatieteam

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking| Voorstel rol Slachtofferhulp I/III

Achtergrond inschakelen van Slachtofferhulp Nederland voor psychosociale hulp voor gedupeerde ouders

Inleiding:
Binnen de hersteloperatie staan ouders centraal. Ouders zijn gedupeerd en hebben naast de behoefte om financieel te worden gecompenseerd ook een uitgesproken behoefte aan niet financiële hulp.
Niet financiële hulp betekent bijvoorbeeld dat ouders het OGS label kwijt raken en dit kunnen aantonen in hun omgeving maar ook dat de acute zorgen en problemen thuis en in de familie serieus worden genomen.
Het ouderpanel heeft in juli 2020 het advies gegeven dat ouders en kinderen die te maken hebben met het toeslagen problematiek hulp moeten kunnen krijgen van professionele schade-experts en deskundige hulp op het gebied van psychische nood en schade. Het ouderpanel vraagt ook bij haar laatste advies om externe deskundige hulp.
Het SCT is tijdens dat overleg akkoord gegaan met het advies van het ouderpanel en de uitwerking van extern georganiseerde psychische crisisopvang. Hierbij is gesproken over de inzet van het RIVM.
Het crisisbureau is hierna in gesprek gegaan met het RIVM dat juist voor dit soort situaties een team heeft dat in het geval van crises, bijvoorbeeld in Groningen, wordt ingezet om noodzakelijke hulp te bieden. Slachtofferhulp Nederland (SHN) is praktisch de uitvoerende organisatie van deze RIVM taak. SHN kan per 15 oktober starten met haar dienstverlening.

Wat doet Slachtofferhulp Nederland:
Jaarlijks helpt Slachtofferhulp Nederland 200.000 slachtoffers en nabestaanden hun leven weer op te pakken na een ingrijpende gebeurtenis. SHN biedt emotionele hulp en helpt bij het aanvragen van schadevergoeding.
De bedoeling is dat gedupeerde ouders zelf contact kunnen zoeken met SHN, maar het kan ook zijn dat een persoonlijk zaakbehandelaar of een gemeente een ouder op de mogelijkheid wijst van de hulp die SHN kan bieden, ofwel een gesprek met een onafhankelijke om te praten over emotionele nood.
De experts van SHN zijn onafhankelijk en hebben verregaande ervaring met mensen in emotionele nood. SHN gaat niet zelf op zoek naar slachtoffers maar biedt een luisterend oor. SHN werkt onafhankelijk en verzamelt de gegevens van de gesprekken zodanig dat volledig anoniem kan worden gerapporteerd.

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking| Voorstel rol Slachtofferhulp II/III

Vervolg op: Achtergrond inschakelen van SlachtofferHulp Nederland voor psychosociale hulp voor gedupeerde ouders

Wat maakt dat we SHN vragen en wat betekent dat ten opzichte van de gemeente en PZBer.
SHN is de organisatie met expertise op het gebied van hulp bij emotionele nood in bijzondere tijden. En er zijn ouders die door toeslagen in emotionele nood verkeren. SHN spreekt al een aantal van deze ouders en biedt dat luisterend oor. Tegelijkertijd heeft SHN geen informatie over de huidige activiteiten binnen de hersteloperatie en kan ouders daarom ook niet goed doorverwijzen.
SHN werkt net zoals bij de aardbeving problematiek in Groningen aanvullend op de gemeenten, provincie en projectorganisatie. De medewerkers van SHN zullen een luisterend oor zijn voor de gedupeerde ouders, bij hen kunnen zij hun hart luchten. Daar waar mogelijk zullen de ouders worden geholpen met bijvoorbeeld een contactpersoon binnen toeslagen, denk aan persoonlijke zaakbehandelaars. Het kan ook zijn dat alleen het kunnen vertellen van hun verhaal al voldoende is. Ook zijn de medewerkers van SHN bekend met diverse andere instanties waar deze ouders mogelijk naar doorverwezen kunnen worden.

De PZBer is de eerste ingang voor de ouder bij toeslagen. De PZBer moet in een goede relatie met de ouder tot een compleet dossier komen, de PZBer is echter geen sociaal werker en is niet bekend met de emotionele hulp die ouders ook nodig hebben. Het helpt een PZBer als de ouder die hij aan de lijn krijgt zijn emotionele last al voor een groot deel van zich af heeft weten te schudden. Dit maakt dat het proces om tot een dossier te komen gemakkelijker. Dat de PZBer regelmatig moeite heeft met de emotionele kant van het werk blijkt uit het advies van het ouderpanel wat hier veel aandacht voor vraagt.
Gemeenten kunnen een belangrijke rol spelen in de afhandeling van het traject van schuldhulpverlening. Ook zij kunnen ouders doorverwijzen naar SHN. Echter lang niet alle ouders willen gebruik maken van de diensten van de gemeente.

Stand van zaken:
Op 22 oktober 2020 kan SHN van start gaan met het bieden van telefonische hulp aan gedupeerde ouders. SHN zal alle gesprekken noteren (niet herleidbaar tot een specifieke ouder) en per kwartaal met ons doorspreken. In beginsel gaan we uit van een overeenkomst voor een jaar.
Zowel de gemeenten als de PZBers krijgen de informatie die nodig is om ouders te kunnen doorverwijzen naar SHN. Dit wordt vastgelegd in het PVA van ODG. Daarnaast zal met Boink en het ouderpanel de inzet van SHN worden besproken zodat ook zij ouders kunnen doorverwijzen. Op de website van toeslagen zal het telefoonnummer van SHN worden genoemd zodat ouders ook zelf de weg naar SHN zullen weten te vinden.

Toeslagen
Belastingdienst

2. TER BESLUITVORMING

C. Brieven

- Aankondiging acute ouders vanaf 1 november
- Correctiebrief 8 dossiers

1892859

02347

Zie bijlage 1 bij punt 2C voor de brief

Ter besluitvorming| Aankondiging acute ouders vanaf 1 november

Context en voorstel	**Aanleiding:** Momenteel zijn er ongeveer 247 ouders geïdentificeerd die zich in een schrijnende situatie bevinden. Deze ouders hebben zich gemeld bij UHT. Er is tegenover deze groep ouders toegezegd een schriftelijke bevestiging te sturen, waarin hen wordt medegedeeld dat zij tot de eerste groep van 250 ouders behoren, waarvan het dossier integraal beoordeeld en afgewikkeld zal worden. – **Communicatie voorafgaand:** • Er wordt een PZB'er toegewezen, deze persoon neemt telefonische contact op ter aankondiging van deze brief – **Verzenddatum:** half oktober – **Creatie:** De brief is opgesteld door een multidisciplinair team (communicatieadvies, ouderinteractie, VakTechniek, Minfin en Stichting Lezen en Schrijven) – **Afstemming:** met centrale regie, VakTechniek, het ouderpanel, SZW, DJZ, FJZ en de BAK. – **Inhoud brief:** • Uitleg over de brief. Hier wordt gerefereerd aan het telefonisch contact en dat er besproken is dat de ouders als één van de eerste wordt opgepakt • Bevestiging. De brief bevestigd dat er per 1 november gestart zal worden met de beoordeling van het dossier • Contactopties voor vragen en verwijzen naar de website voor verdere informatie.
Gevraagd van SCT	– Goedkeuring – al dan niet geamendeerd – op de voorgestelde brief

Zie bijlage 2 bij punt 2C voor de brief

Ter besluitvorming| Correctiebrief 8 dossiers

Context en voorstel	– **Aanleiding:** Een aantal ouders hebben eind mei een aanschrijving gekregen waarin stond dat zij niet vergelijkbaar zijn aangemerkt. Deze dossier zijn opnieuw beoordeeld en blijken wel CAF 11 vergelijkbaar te zijn. Dit gaat om 612 ouders (minus ouders die al een vergelijkbaar brief hebben ontvangen). Zij ontvangen deze brief ter correctie, met het verzoek alsnog zich te melden om in aanmerking te komen voor compensatie. – **Communicatie voorafgaand:** • Aanschrijving 26/28 mei met de boodschap niet vergelijkbaar te zijn geacht • Telefonische aankondiging van deze brief – **Verzenddatum:** half oktober – **Creatie:** De brief is opgesteld door een multidisciplinair team (communicatieadvies, ouderinteractie, VakTechniek, Minfin en Stichting Lezen en Schrijven) – **Afstemming:** met centrale regie, VakTechniek, het ouderpanel, SZW, DJZ, FJZ en de BAK. – **Inhoud brief:** • Uitleg over de correctie. Hier staat vermeld dat er fouten zijn gemaakt en er mogelijk wel recht is op compensatie • Opties voor het geven van toestemming. Toestemming is nodig om naar de situatie van de ouder te kijken, hier is de keuze om wel of expliciet geen toestemming te geven • Contactopties voor vragen en verwijzen naar de website voor verdere informatie. • Bijgevoegd: formulier voor het geven van (geen) toestemming
Gevraagd van SCT	– Goedkeuring – al dan niet geamendeerd – op de voorgestelde brief

Achtergrond | Context correctiebrief



Toeslagen
Belastingdienst

3. TER BESPREKING

A. Afspraken informatie uitwisseling Belastingdienst en gemeenten

1892859

02347

Managementsamenvatting

Toeslagen
Belastingdienst

Statusoverzicht 13 oktober 2020

Ouders worden op dit moment door UHT op alle mogelijke momenten tijdens de ouderinteractie geattendeerd op het hulpaanbod door gemeenten en overgedragen wanneer zij hulp nodig hebben. Dit gebeurt bij zowel het service-, hulpvraagteam als door de PZB-er. Vervolgstap: het robuust maken voor opschaling aantal gemeenten

Implementatie na bestuurlijk akkoord

- Op 28 september jl. is een akkoord gesloten over de samenwerking tussen de Belastingdienst en VNG
- Deze samenwerking is uitgewerkt in een plan van aanpak die op 15 oktober a.s. ambtelijk definitief gemaakt zal worden

Implementatie	Status	Afgerond	Lopend
Procesinrichting binnen UHT en met gemeenten		• Overdragen door serviceteam, hulpvraagteam en PZB • Aansluiting binnen op traject ouderinteractie	• Robuust inrichten van opschaling aantal gemeenten aan zijde VNG en UHT (borgen werkafspraken, ondersteunende producten)
Fiscaal- juridische vraagstukken (vroegtijdige gegevensdeling / AVG, inning (schuldhulp, samenloop rode & blauwe schuld) & herstel(compensatieregelingen))		• Gegevensdeling met gemeenten bij formele schuldhulpverleningstrajecten (conform wet) • Tijdens driegesprekken tussen de PZB, ouder en gemeente	• Inrichten proces UHT voor het beleggen van vragen gemeenten • Beleggen eigenaarschap van experimenteerbepalingswerkgroep bij DGFZ • Onderzoek consequenties compensatie gemachtigde bewindvoering schuldhulpverlening
Financiële afspraken: uitkeringsvorm (SPUK), contractering extern bureau en monitoring		• Bestuurlijk akkoord op samenwerkingsafspraken VNG en Belastingdienst	• Contractering extern bureau en opzetten monitoring • I.s.m. BZK uitkeringsvorm uitwerken
Communicatie		• Gezamenlijk persbericht VNG • Informatie rondom hulpaanbod gemeenten op de website	• Vaststellen van gezamenlijk communicatieplan en –middelen
Stakeholdermanagement		• Ambtelijke en beleidsmatige afstemming • Gezamenlijke uitwerking PvA	• Hoog ambtelijke en bestuurlijke afstemming bureau

Planning

- Implementatie intern Belastingdienst → streven 1 november
- Implementatie van onderdelen door of met VNG (database contactpersonen per gemeente) → afhankelijk snelheid VNG
- In de volgende sheets (bijlage) zijn de opdrachten en bijbehorende acties op detailniveau uitgewerkt

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

Bijlage
Statusoverzicht per opdracht

1892859 02347

Toeslagen
Belastingdienst

Statusoverzicht 13 oktober 2020

4. Ondersteuning door Gemeenten

De bijlagen zijn ter kennisname. Er is op dit moment geen hulpvraag voor het SCT.

Opdracht	Hoofdacties	Status en toelichting
1.1 Plan van aanpak	**1.1.1 Plan van aanpak vaststellen** • Laatste versie definitief maken	• Op 15 oktober wordt het PVA definitief vastgesteld
1.2 Governance	**1.2.1 Governance Belastingdienst / VNG vaststellen** • Vaststellen opdrachtgever • Vaststellen projectgroep • Vaststellen klankbordgroep • Afspraken t.a.v. escalatie vastleggen	• Op 15 oktober wordt het PVA definitief vastgesteld
2.1 Procesinrichting binnen UHT en met gemeenten	**2.1.1 Processen OdG inbedden in bestaand proces / UHT** • Structureel inbedden van processen t.b.v overdracht ouder aan gemeenten in UHT processen • Verkrijgen contactpersonenlijst en afspraken VNG over beheer • Inrichten contactpunten bij UHT voor gemeenten voor algemene en persoonsgebonden vragen	• Momenten van attenderen en overdragen in ouderinteractie vastgesteld. Inbedden door borgen van werkafspraken en ontwikkelen producten ter ondersteuning • Het is de taak van VNG om deze contactpersonen aan te leveren. De opschaling is hiervan afhankelijk. • Postbus voor algemene vragen reeds ingericht
	2.1.2 Werkafspraken binnen UHT (o.a.) • Leidraad voor telefonisch contact over hulpaanbod • Beheer, registratie en vastlegging contactpersonenlijst	• Uitwerking werkafspraken in processen UHT • Overleg t.a.v. o.a. privacy, controls, trainingen, (IV) systemen
	2.1.3 (Verder) te ontwikkelen producten ter ondersteuning (o.a) • Informatie over hulpaanbod gemeenten (waaronder globale 'gemeentereis' / gemeentelijke interactie) • Training over hulp gemeenten • Contactpersonenlijst gemeenten (waaronder handleiding vastlegging & registratie) • Informatiepakket voor gemeenten, Q&A • Achtergrondinformatie over toeslagenproblematiek • Inhoudelijk webinar voor gemeenten en bewindvoerder en hun brancheorganisaties	• Eerste versie contactpersonenlijst (ca. 30 gemeenten) gereed. Afhankelijk van VNG voor de uitbreiding naar de overige 355 gemeenten. • Informatiepakket in voorbereiding. Afstemming met VNG volgt

Toeslagen
Belastingdienst

Statusoverzicht 13 oktober 2020

4. Ondersteuning door Gemeenten

De bijlagen zijn ter kennisname. Er is op dit moment geen hulpvraag voor het SCT.

Opdracht	Hoofdacties	Status en toelichting
2.2 Fiscaal- juridische vraagstukken	**2.2.1 Inrichten intern proces t.a.v. vragen m.b.t. privacy, inning, herstelregelingen** • Uitwerken experimenteerbepaling • Beleggen proces fiscaal- juridische vragen bij UHT • Notitie samenloop blauw-rode schuld →	• Werkgroep o.l.v. FJZ loopt • Overleg OdG en UHT gepland Toelichting: • Gegevens delen mag wel tijdens driegesprek waarin gedupeerde – PZB – gemeentelijke casemanager aanwezig zijn • Gegevens delen mag wel als een gedupeerde in MSNP of WSNP regeling zit (hier gelden reguliere regels mbt gegevens delen) • Gegevens delen mag niet proactief / vroegtijdig tussen Belastingdienst en gemeente zonder aanwezigheid gedupeerde
2.3 Financiële afspraken en monitoring	**2.3.1 Kiezen van uitkeringsvorm** • Uitwerken van de uitkeringsvorm met BZK, FIN/IRF en VNG . (SPUK => ministeriële regeling) • Verdeelsleutel met VNG overeenkomen.	• Verschillende gesprekken met fondsbeheerders gehad (BZK, IRF) • Uitwerking moet voor eind 2020 geregeld zijn
	2.3.2 Opdracht voor extern bureau voor monitoring • Opdracht formuleren i.s.m. VNG • Inhuur, briefing en begeleiding	• Opstart werkgroep met o.a. FEZ, VNG
2.4 Communicatie	**2.4.1 Communicatieplan** • Vaststellen gezamenlijk extern communicatieplan VNG – Toeslagen • Opstellen individuele communicatieplannen in- en extern door VNG en Toeslagen (eigen stakeholders) • Publiceren lijst met aantal ouders per gemeente	
	2.4.2 Ontwikkelen communicatiemiddelen ouders • De Belastingdienst ontwikkelt in co-creatie met VNG alle communicatiemiddelen die nodig zijn om deze aanpak te ondersteunen deze zijn beschreven in een gezamenlijk communicatieplan.	

Toeslagen
Belastingdienst

3. TER BESPREKING

B. Ouderpanel – reacties op ongevraagd advies 27 september 2020

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking|Ouderpanel – reacties op ongevraagd advies 27-9

27 september 2020 - Ongevraagd advies Ouderpanel KOT inzake werkwijze persoonlijke zaak behandeling

Inleiding:
Het ouderpanel heeft als opdracht gevraagd en ongevraagd advies te geven inzake de hersteloperatie. Voor u ligt het ongevraagd advies betreffende de werkwijze die persoonlijk zaakbehandelaars volgen. We staan aan de vooravond van een grootschalige operatie, waarbij mogelijk meer dan 20.000 gedupeerden in aanmerking kunnen gaan komen voor compensatie. Elk van hen krijgt een pzb-er. Deze moet naast de gedupeerde gaan staan en haar of hem helpen de schade, maar ook het verhaal achter de schade, op een rijtje te zetten en op papier te krijgen.

We zijn verheugd dat dezer dagen de eerste compensaties een feit zijn. Dit is wel het uitgelezen moment om te kijken wat wij van de werkwijze vinden. Nu kan immers nog bijgestuurd worden, het is allemaal nog geen routine en verbeteringen zullen nog zoveel mogelijk mensen ten goede komen.

We zijn ook blij met het gegeven dat er pzb-ers ingezet worden en we zien en horen dat zij zich met passie en betrokkenheid inzetten om bij te dragen aan het herstellen wat eerder fout is gedaan door de Belastingdienst.
Dit gezegd zijnde, hebben wij toch een aantal zeer kritische waarnemingen en dus ook een aantal verbetersuggesties. Om deze te verzamelen hebben de ouders van het panel hun eigen ervaringen gecombineerd met het opvragen van ervaringen bij een flink aantal gedupeerden. Hieronder treft u hun waarnemingen, kritieken en suggesties voor verbeteringen aan. Ondanks diverse adviezen vanuit het ouderpanel blijven dezelfde onderwerpen zich herhalen. Het meeste zit hem in de communicatie en soft skills.

Zo geven bijvoorbeeld een aantal PZB niet duidelijk aan wanneer zij met vakantie/afwezig zijn en lijken ook geen collega beschikbaar te vinden die voor hen waarneemt. Dit is voor veel gedupeerde ouders zeer vervelend. Zoals vaker aangegeven is het voor de ouders uitermate belangrijk om te weten waar ze aan toe zijn. Dit begint bij een eerlijke en duidelijk communicatie.

Ook het inzien van stukken blijft een punt van kritiek. Hier gaan verschillende verhalen over rond waaronder dat dit niet zou mogen van de leidinggevende. Iets wat haaks staat op wat staatssecretaris A. van Huffelen tijdens het overleg in augustus met het ouderpanel besprak.

Hetzelfde over het aanleveren van stukken: volgens de een mag dit absoluut niet en volgens de ander moet het juist wel. Soms voelen ouders zich onder druk gezet om stukken aan te leveren.

Daarbij speelt er nog steeds een groot gemis aan vertrouwen tussen de gedupeerde ouders en de Belastingdienst. Ieder contact dat er gemaakt wordt moet in het teken staan van vertrouwen opbouwen, maar helaas door wisselende antwoorden, toon van communicatie en onzekerheid over de kaders blijft de gedupeerde ouder in het ongewisse.

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking|Ouderpanel – reacties op ongevraagd advies 27-9

Advies

1. Wanneer een PZB niet bereikbaar is tijdens zijn afwezigheid moet dit duidelijk gecommuniceerd worden met de ouder. Naast dat dit benoemd wordt tijdens een contact- moment moet er ook een voicemail en/of out of office aan staan zodat de ouder weet waar hij/zij aan toe is. Tevens moet er een collega beschikbaar zijn voor dringende zaken.

Antwoord advies 1: Vakantie/afwezigheid is meegenomen in de instructies voor PZB'ers.
Dit is terecht advies en nemen wij volledig over. Momenteel is bij de emailinstructie tijdens de training over schriftelijk communicatie aan PZB'ers meegegeven dat zij ervoor moeten zorgen dat er iemand in hun emailbox kan tijdens afwezigheid/vakantie. In hun signatuur staat ook aangegeven wat de beschikbaarheid is van de PZB'er. Daarnaast wordt er komende weken gewerkt aan algemene instructies, wij zullen het instellen van een out-of-office en/of voicemail hierin meenemen.
Verder wordt zowel in de out of office of voicemail verwezen naar een vervanger voor dringende zaken.

2. Ouders moeten de kans krijgen om hun dossier **samen** met de PZB te kunnen vormen. Het is belangrijk dat de ouder het vertrouwen krijgt om stukken toe te voegen. Als de communicatie onderling positief en ondersteunend is dan zal de ouder eerder het gevoel krijgen dat hij/zij met een gerust hart stukken toe kan voegen.

Antwoord advies 2: Zeker een heel belangrijk punt. De PZB'er zal samen met de ouders in kaart brengen wat er is gebeurd en samen met de ouder de benodigde stukken verzamelen.

3. Verslagen die gemaakt worden moeten ten alle tijden gedeeld worden met de ouder. Zorg voor een gelijke verhouding door de ouder mee te laten lezen, aan te vullen waar nodig en akkoord te geven vóór een verslag wordt toegevoegd aan het dossier.

Antwoord advies 3: Gespreksverslagen zijn geïdentificeerd als belangrijke informatie voor de ouder. Deze gespreksverslagen werden voorheen alleen gestuurd op aanvraag van de ouder, op basis van advies van het ouderpanel worden deze nu standaard verstuurd na elke gespreken. Hier zijn nu richtlijnen voor geschreven. Na ieder gesprek zal er een kort verslag over de afspraken en wat er besproken is gedeeld worden met de ouder. Een ouder kan het gespreksverslag in overleg met de PzB-er verder aanvullen.

Ter bespreking|Ouderpanel – reacties op ongevraagd advies 27-9

Advies *(vervolg)*

4. Wanneer een ouder zich in een urgente situatie bevindt door de financiële problemen welke door toedoen van de Belastingdienst zijn ontstaan, moet de ouder direct geholpen worden. Dit betekent dat wanneer de Servicedesk van UHT wordt gebeld er actie ondernomen moet worden om een ouder te helpen.

Antwoord advies 4: Ouders die in een schrijnende of acute situatie zitten kunnen dat melden. Dit kan via het Serviceteam die hen in contact brengt met een speciaal team gericht op acute situaties. Dit team kan ondersteuning bieden als ouders dat per direct nodig hebben.

5. Gezien de huidige situatie rondom Covid-19 en de al kwetsbare positie van gedupeerde ouders vindt het ouderpanel dat de Belastingdienst garant moet staan voor de Tozo aanvraag van een gedupeerde ouder; wij zouden graag zien dat wanneer een ouder angstig is om een mogelijke Tozo-uitkering terug te moeten betalen (reële angst, Belastingdienst vorderde ook terug) de PZB contact opneemt met de Gemeentelijke casemanager om te controleren of er recht is op een Tozo-uitkering en indien dit zo is de ouder deze aan kan vragen.

Antwoord advies 5: Wanneer de ouder aangeeft dat deze zich geholpen voelt wanneer UHT contact opneemt met de gemeentelijk casemanager om te controleren of er recht is op een Tozo-uitkering en/of deze ouder deze aanvraag kan indienen, dan doen we dat. Hiervoor hoeft niets extra's geregeld te worden, behalve dat de ouder dit verzoek ook schriftelijk richting UHT bevestigd.

6. Een belangrijk onderdeel van het herstelproces is vertrouwen. Het is voor gedupeerde ouders belangrijk dat er een derde partij is waar men klachten en/of bezwaar in kan dienen. De relatie tussen ouder en de Belastingdienst is kwetsbaar, geef de ouder écht het vertrouwen door een goede bezwaar- en klachtenclausule toe te voegen aan de brieven. Let op het vertrouwens is er niet altijd. Zorg dat er een onafhankelijke klachtenbehandelaar is.

Antwoord advies 6: We hebben de ombudsman toegezegd dat er een eigen klachtenteam van het UHT komt. Zodat ouders niet door Toeslagen hun klacht behandeld krijgen maar door onafhankelijke UHT-klachtenbehandelaren.

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking|Ouderpanel – reacties op ongevraagd advies 27-9

Advies*(vervolg)*

7. Kom gedupeerde ouders en/of de mensen die betrokken zijn als partner, vriend of familielid tegemoet in de behoefte om te praten over hun situatie. Doormiddel van bijvoorbeeld een lotgenotenlijn zou er een laagdrempelige manier zijn voor ouders (en betrokkenen) om hun verhaal te doen. (Kindertelefoon constructie).

Antwoord reactie 7: We onderzoeken of en hoe we een lotgenoten/spreeklijn zouden kunnen inrichten. Er is altijd de mogelijkheid voor ouders en betrokkenen om hulp te krijgen van hun gemeente. De gemeente kan ondersteunen door bijvoorbeeld slachtofferhulp in te zetten.

8. Zorg voor een sectie Vraag en antwoord op de site.

Antwoord advies 8: Dit gaan we op zeer korte termijn realiseren. We gebruiken hiervoor de meest gestelde vragen van ouders tijdens het ouderwebinar als basis, en vullen deze vragen waar nodig aan met andere onderwerpen waar veel vragen over worden gesteld door ouders. Het streven is om een eerste versie van deze FAQ rond eind oktober (of zoveel eerder als mogelijk) op de website te plaatsen, en die vervolgens uit te breiden/actualiseren

9. Neem gesprekken tussen de gedupeerde ouders en PZB op. Niet alleen voor trainingsdoeleinden maar ook om voor dossiervorming. (Dit is herhaald advies). Zorg dat ouders dit desgewenst kunnen ontvangen.

Antwoord advies 9: Hier wordt momenteel aan gewerkt. Zie reactie op advies ouderpanel 26 augustus: In het hersteldossier zit alles dat er bij BD bekend is, ook gesprekverslagen. We zijn momenteel aan het onderzoeken hoe we een audio opname zouden kunnen aanbieden, wel worden er nu standaard gespreksverslagen gestuurd. wordt er ook gekeken naar het opnemen van gesprekken voor trainingsdoeleinden.

10. Focus op het trainen van de PZB: een PZB is meer dan enkel een administratief medewerker, hij/zij is ook een maatschappelijk werker durf daar ook de nadruk op te leggen; Soft skills, persoonlijke, emotionele, sociale en intellectuele vaardigheden zijn onwijs belangrijk.

Antwoord advies 10: Hier wordt aan gewerkt. Het training curriculum voor PZB'ers neemt niet alleen de administratieve handelingen in acht, maar ook de menselijke kant en soft skills. Er zijn 2 voorstellen die aan het ouderpanel worden voorgelegd op 28 oktober 2020.

Ter bespreking|Ouderpanel – reacties op ongevraagd advies 27-9

Advies *(vervolg)*

11. Houd de informatie die verstrekt wordt up-to-date. Dit geldt richting de gedupeerde ouder, maar ook richting de PZB. Verschaf geen onjuiste informatie en durf bij twijfel uit te spreken dat het nog uitgezocht moet worden. Dit gebeurd al.

Antwoord advies 11: Inderdaad cruciaal dat dit gebeurt. Dit vraagt in ieder geval om twee acties.

1. *Extra aandacht voor integrale, juiste, en actuele oudercommunicatie, waarbij via alle kanalen en middelen consequent dezelfde boodschap een ouders wordt verteld. Zo mag de informatie in een ouderbrief niet afwijken van wat er op de site staat over hetzelfde onderwerp. En mag een video van de staatssecretaris geen andere informatie bevatten dan wat er bijvoorbeeld in een webinar is verteld over datzelfde thema. De basis hiervoor bestaat uit kernboodschappen per thema en per doelgroep, die actief worden gedeeld (en regelmatig geactualiseerd).*
2. *We gaan er intern voor zorgen dat de PZB-ers en de mensen van het Serviceteam (telefoon) altijd over dezelfde, meest actuele informatie kunnen beschikken. Hoe we dat precies gaan doen, moeten we nog afspreken. Een mogelijkheid is een speciale, gezamenlijke (digitale) set van vraag en antwoorden, die steeds wordt geactualiseerd, en/of een dagelijkse nieuwsupdate.*

12. Als de Belastingdienst alle 20.000 gevallen boven water wil krijgen zal de urgentie van het herstelproces zichtbaarder moeten worden. Het ouderpanel is van mening dat er meer aan gedaan moet worden om alle gedupeerden te bereiken. Wellicht via lokale media en/of Peers. Ook hier zou het ouderpanel een rol in kunnen spelen.

Antwoord reactie 12: Begin 2021 zal de Belastingdienst nog actiever op zoek gaan naar gedupeerde ouders. Het nu al actief oproepen van ouders zonder dat zij zicht hebben op een snelle beoordeling is niet wenselijk.

13. Sommige ouders hebben alleen nog een schuld bij de BD. Als dat zo is en ze zitten in de Wet sanering natuurlijk personen (Wsnp) dan is een brief nodig voor de rechter, om deze duidelijk te maken dat er compensatie gaat komen en beëindiging Wspn moet komen. Als ouders en bewindvoerder om een dergelijke brief vragen, moet deze met de grootste haast verstrekt worden.

Antwoord advies 13: Dit soort brieven in dit soort en vergelijkbare situaties zijn en worden al geschreven, waarbij de snelheid geborgd is.

Toeslagen
Belastingdienst

3. TER BESPREKING

C. Keuze beleid niet-KOT

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

Ter bespreking| Keuze beleid niet-KOT

Context
Het SCT heeft de interdepartementale *werkgroep tegemoetkoming niet-KOT* (FIN, SZW, VWS en BZK) verzocht om een advies uit te brengen over de mogelijke uitbreiding van de compensatieregeling en de overige herstelregelingen naar de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Aanleiding is het eindadvies van de *Adviescommissie uitvoering toeslagen* waarin vijf CAF-zaken zijn aangewezen die niet (alleen) betrekking hebben op de KOT en die mogelijk of waarschijnlijk vergelijkbaar kunnen zijn met de CAF 11-zaak. Vergelijkbaarheid betekent dat belanghebbenden in deze zaken, behoudens evidente gevallen die geen recht hadden op een toeslag, in aanmerking kunnen komen voor de compensatieregeling. In de laatste VGR staat vermeld dat de Kamer in december wordt geïnformeerd over deze niet-KOT zaken.
De interdepartementale werkgroep heeft een conceptadvies voorbereid dat inmiddels op directeursniveau is besproken. Dit advies wordt ter vergadering toegelicht.

Conceptadvies
De vraag over een mogelijke verbreding naar niet-KOT brengt ons opnieuw bij een cruciaal punt, waarbij we een principiële afweging moeten maken of we de grenzen van wat mogelijk is opnieuw willen verleggen. De verbreding van de werkzaamheden van UHT naar de andere drie toeslagen zal waarschijnlijk tot een aanpassing van de planning van de hersteloperatie moeten leiden. De consequenties voor de uitvoering en de planning van de hersteloperatie moeten nog nader onderzocht worden.

- De **compensatieregeling** zou in ieder geval uitgebreid moeten worden naar de niet-KOT CAF-zaken, aangezien in de vijf niet-KOT zaken die door AUT zijn aangewezen de Belastingdienst/Toeslagen op basis van onderzoek tot de voorlopige conclusie is gekomen dat deze vergelijkbaar zijn met CAF 11. Een gevolg van de mogelijkheid om individueel getoetst te worden, is dat ook zelfmelders die geen onderdeel uitmaakten van een groepsgewijze aanpak in aanmerking kunnen komen voor de compensatieregeling.

- De **hardheidsregeling** zou niet verbreed hoeven te worden naar niet-KOT, omdat er geen concrete aanwijzingen zijn van hardheden binnen het stelsel van de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget die vergelijkbare (in aard en omvang) gevolgen hebben gehad voor grote groepen belanghebbenden als bij de kinderopvangtoeslag.

- Tot slot de **OGS-tegemoetkoming**. De kaders ter beoordeling van onterechte OGS zien niet specifiek op de KOT, maar op het proces waarmee OGS is toegepast. De steken die men heeft laten vallen tijdens dit proces, zoals onvolledige motivering, het niet op de hoogte brengen van belanghebbenden en onvolledige documentatie, kunnen zich ook voorgedaan hebben bij andere toeslagen. Het beleid rond de persoonlijke betalingsregeling was namelijk voor alle toeslagen hetzelfde. Om die reden is het advies om de OGS-tegemoetkoming ook uit te breiden naar de andere toeslagen.

Doel agendering
SCT wordt bijgepraat over het conceptadvies niet-KOT.

Toeslagen
Belastingdienst

3. TER BESPREKING

D. Communicatie: rebranding

toeslagen.nl/herstel

1892859

02347

Restyling homepage toeslagen.nl/herstel (het waarom)

Bezoekstatistiek

- Grote groep bezoekt website met mobiel, het duurt dan erg lang voordat je bij 'nieuwe content' bent (zoals nieuwsberichten)
- Hoge 'bounce' vanaf homepage – bezoek weg na homepage. Mogelijke reden: niet direct iets nieuws te halen.

Belangrijkste wijzigingen

- Content die 'nu' relevant is voor ouders, sneller zichtbaar
- Dynamiek meer omhoog geplaatst, zodat eerder zichtbaar is 'Er gebeurt hier iets' (nieuws, dashboard)
- Hulp & ondersteuning prominenter n.a.v. afspraken met gemeenten

Ongewijzigd

- Overzichtelijk, rust
- 'call-to-action' om te melden

Planning go live:

- 16 oktober (mits akkoord)

Toeslagen
Belastingdienst

Home | Menu | Zoeken



Herstellen wat fout is gegaan

Is uw kinderopvangtoeslag stopgezet tussen 2005 en 2019 en weet u niet waarom? Meld u aan en wij helpen u verder.

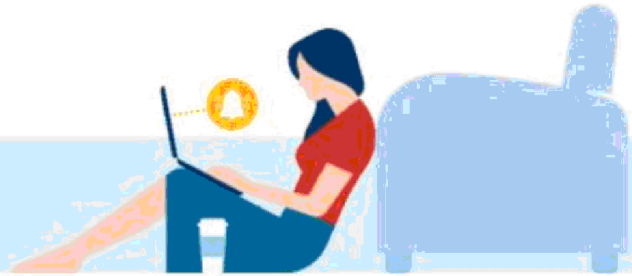
Aanmelden

Bekijk de stappen om te zien hoe u zich aanmeldt en wat u dan kunt verwachten.

Aanmelden

Liever iemand aan de lijn?

Bel 0800 2 358 358 (gratis)



Naar het webinar



Ik heb mij aangemeld

- Wat gebeurt er met mijn aanmelding?
- Wanneer hoor ik iets?
- Tips om voor te bereiden
- De persoonlijk zaakbehandelaar
- Niet eens met de beoordeling?

Belangrijk voor mij om te weten

- Stappenplan behandeling: meer duidelijkheid voor ouders (2 oktober 2020)
- Afspraken met gemeenten (28 september 2020)

Snel naar

- Woordenboek
- Veelgestelde vragen
- Nieuwsoverzicht

Waar kan ik verder terecht?

Ouderpanel

Gemeente

Andere organisaties

Dashboard: uitbreiding

Hoe ver zijn we?

Situatie op: 1 oktober 2020

22.000
Gedupeerde ouders

8.532
Ouders die zich hebben gemeld

8
Ouders in acute nood geholpen

7
Dossiers ouders met acute problemen afgerond

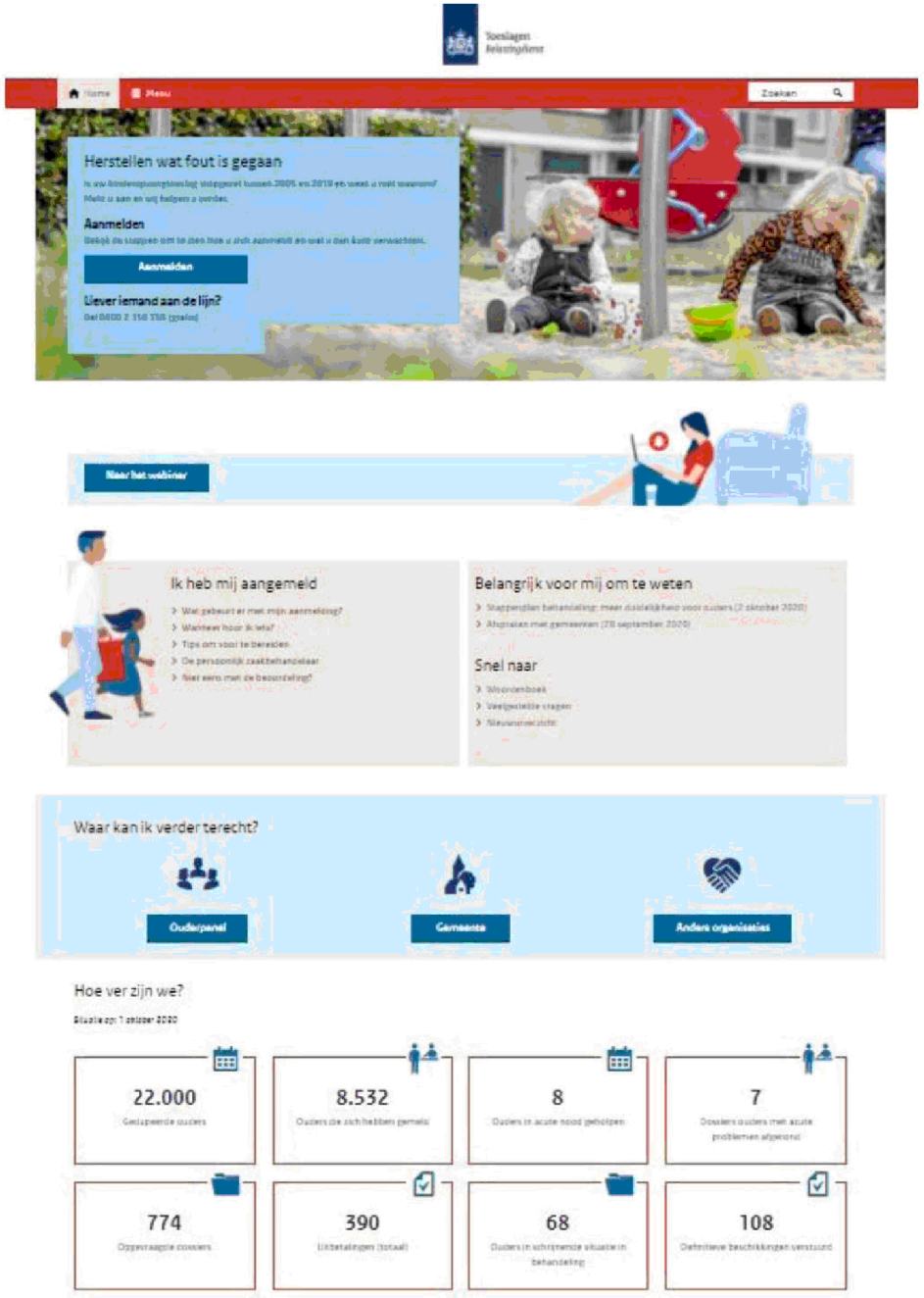
774
Opgevraagde dossiers

390
Uitbetalingen (totaal)

68
Ouders in schrijnende situatie in behandeling

108
Definitieve beschikkingen verstuurd

NB: cijfers zijn ter illustratie



En verder:

- Nieuwsberichten
- Tijdlijn
- Veelbezocht
- Video-overzicht

02347
1892859

Toeslagen
Belastingdienst

Zie bijlage bij punt 4A voor de omgevingsanalyse

4. TER INFORMATIE

A. Communicatieplanning (acties) voor de komende twee weken

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

Communicatieplanning - oktober

Bronnen: crisiscommunicatie team, ouderinteractie team, communicatie Financien

	12 – 16 okt	19 – 23 okt
ouders • Alle groepen • CAF-11 • Vergelijkbaar • Hardheid • O/GS • dossiers opvragers	• 14 okt: Pagina toeslagen.nl/herstel hulp gemeente (lijst) • 14 okt: video samenvatting ouder panel • 16 okt: video interview vz kindpanel	• PM: Interview lid Commissie Werkelijke Schade • 19 okt: FAQ's n.a.v. ouder webinar • 19 okt: Klachtenprocedure (laagdrempelig) op toeslagen.nl/herstel • 20 okt: Verslag BAK op toeslagen.nl/herstel • 22 okt: Informatiepagina 'Werkwijze commissie van Wijzen'
intern	• 12 okt: UHT Update • 13 okt: de Gouden Bal[redacted]) • 14 okt : meet-up MT Herstel (webex van 13-13.30 uur)	• 21 okt : meet-up MT Herstel (webex van 13-13.30 uur)

Groen: nieuw in de kalender

Toeslagen
Belastingdienst

Communicatieplanning - oktober 2020

Bron: werkstroomplanning crisisbureau

	12 okt – 16 okt	19 – 23 okt
politiek en media	• 13 okt: tweet stas over aantal mensen dat op dat moment zijn geholpen • 14 okt: eerste blog van stas over haar gesprekken met ouders (op toeslagen.nl) • 15 okt : tweet MinFIn AO Toeslagen Tweede Kamer • 16 okt: tweet stas met link naar website voor de meest gestelde vragen tijdens ouderwebinar 7 oktober • Mediabeeld (wekelijks)	• 20 okt: tweet stas • 23 okt: tweet stas • **Breed mediabeeld & duiding** (1 x 3 weken)
stakeholders		

Groen: nieuw in de kalender

Toeslagen
Belastingdienst

Communicatieplanning - okt, nov en dec 2020

Data nader te bepalen/deels afhankelijk van uitkomst AO

ouders:

	onderwerp	middel / kanaal
dossier opvragers	• **Samenvatting dossier of uitzoekacties** (op individuele basis)	• Brief ouders
CAF-11	• **Besluit** CIE Werkelijke Schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding • **Uitspraak** op bezwaar op advies BAC • **Communicatie** nabetalingen renteheffing • **Brief** CIE Werkelijke Schade ouders die alsnog een verzoek willen indienen hogere schadevergoeding • **Informatie** over CIE Werkelijke Schade nog niet geïnformeerde ouders	• Brief ouders • Brief ouders • Brief ouders • Brief ouders • Brief ouders
vergelijkbaar CAF-11	• **Communicatie** nabetalingen renteheffing • **Opnieuw informeren** rest van de doelgroep CAF NV die eerder een niet correcte brief heeft gehad (nog bepalen hoe)	• Website / social media • Brief ouders • Brief ouders
hardheid		
O/GS	• **Nb** - Herinnering om gegevens aan te leveren	• Brief / kaartje / telefoon
alle groepen en acute ouders	• **Communicatie over commissies** • **Brief zelfmelders** (voortgang) - let op! Dit vervalt als we n.a.v. het AO de hele doelgroep opnieuw informeren • **Eerste betaling** (acute ouders) • **Oppakken zaak vanaf 1 november** (acute ouders) • **Infographic** ouderreis interactief maken (animatie/klikbaar oid) • **Facebookpagina** toeslagen.nl/herstel • **Ouderwebinar** na VGR dec • **Blogs /nieuwsberichten** nav samenwerking [illegible]	• Website • Brief / overig overleg • Brief ouders • Brief ouders • Online formulier • Online tool

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

Communicatieplanning – okt, nov en dec 2020 / begin 2021

Data nader te bepalen

Politiek en media	• **Kabinetsinzet** aanpassing Toeslagenstelsel • **Onderzoek externe partij** in overleg met de ADR en Docdirekt naar vermiste stukken (aug?) • **Traject OM onderzoek** ambtsmisdrijven • **Mini-enquête** parlementaire ondervraging • **Werkbezoeken** UHT van Kamer en pers (november) • **26 okt en 2 nov** - Wetgevingsoverleg Belastingplan 2021, Wet Verbetering Toeslagen • **Oktober** - Jaarplan Belastingdienst en Toeslagen 2021 naar TK • **1e helft november** - boek J[redacted]De Correspondent) over KOT-affaire
Stakeholders	• **Communicatie uitrol** naar 13 gemeenten van 2 maart • **Communicatie uitrol** in overige 32 gemeenten
Intern	• **Plan van aanpak** ontvlechting Belastingdienst • **Interne onderzoeken** naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet (datum ntb) • **Onderzoek** naar informatiebeheer bij Toeslagen (datum ntb) • **Onderzoek** naar de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen (datum ntb)

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

4. TER INFORMATIE

B. Rapportage/planning UHT

- UHT draaiboek livegang 2 november
- UHT-brede rapportage: Inrichting & Productie

1892859

02347

Introductie | Hoe realiseren we de randvoorwaarden voor productie voor 2 november?

AANLEIDING: De tijd dringt we moeten de klokken gelijk hebben richting 1 november. Er zijn nog veel besluiten nodig om van 80% naar 100% ingericht te kunnen komen, en daarmee van 20% implementatie naar 100% implementatie. De devil is in the details – immers – besluiten benodigd om de werkwijze naar executie te brengen in werkinstructies, opleiding, IV, workflow, controls, ouderinteractie etc.. Het komt nu allemaal samen

VOORSTEL: Het doorleven van de planning en de huidige 'barrières'/ afhankelijkheden om te komen tot go live per 2 november; gevolgd door besluitendag op 14 oktober. Met andere woorden: waar gaan we voor en waar staan we voor?

DRAAIBOEK: Een hele strakke drieweekse planning gebaseerd op themaweken, incl. bijbehorende governance – hiermee werken we allemaal naar hetzelfde resultaat, met dezelfde energie en laten we ons niet meer afleiden door Ad Hoc vragen

Draaiboek livegang

WEEK 42: BESLUITEN	WEEK 43: TESTEN & IMPLEMENTEREN	WEEK 44: LIVE GAAN	WEEK 45: KICKSTARTEN
Besluitendag om de laatste besluiten te nemen die nodig zijn om de randvoorwaarden voor productie te implementeren	Tijdens verschillende walkthroughs worden de randvoorwaarden getest (i.e. kaders, systemen, processen, etc.). Hieruit volgt inzicht in de acties/implemetatie die nog de meeste aandacht/inzet vereisen	Herprioriteren om alle inzet in te zetten op het implementeren van de laatste acties/randvoorwaarden n.a.v. de walkthroughs	We gaan live! Er staat non-stop een team klaar dat kan helpen (inhoudelijk/organisatorisch) als teams vastlopen

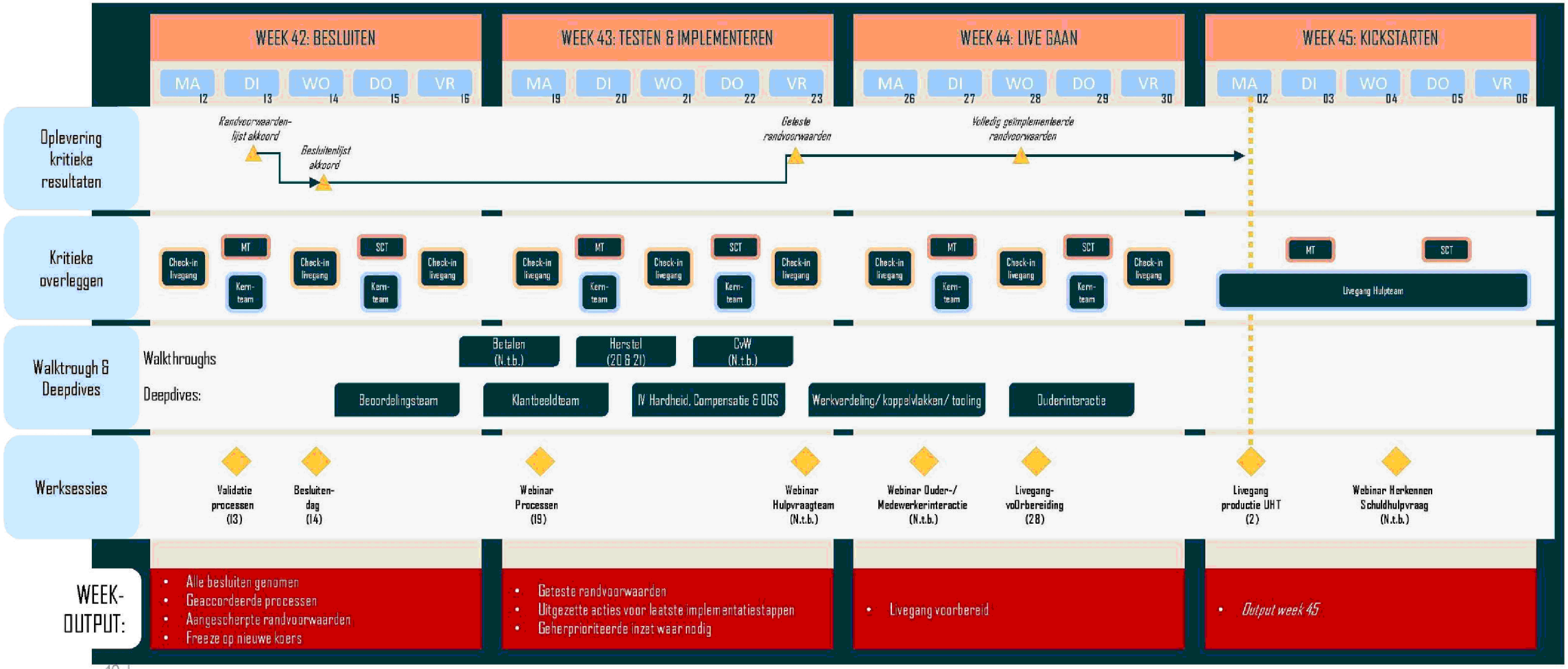
Laatste strategische koerswijzigingen/aanvullingen

2 november

1892859

02347

Planning | Hoe realiseren we de randvoorwaarden voor productie voor 1 november?





UHT-brede rapportage: Inrichting & Productie

Wekelijks statusrapport

Week 41 – 5 oktober 2020

Inhoudsopgave

1 Samenvatting relevante punten voor het SCT m.b.t. de UHT-inrichting

2 Status- en voortgangsdashboard Productie

Bijlage 1: Programmastatus UHT-inrichting langs thema's

Bijlage 2: Definities status- en voortgangsdashboard

Bijlage 3: Prioriteiten productiestromen

1. Samenvatting relevante punten voor het SCT m.b.t. de UHT-inrichting

o.b.v. programmastatus inrichting & escalatie naar SCT

Samenvatting relevante punten voor het SCT m.b.t. de UHT-inrichting

Extra aandacht benodigd voor livegang 1 november:

IV/ Data:
- Aantal randvoorwaardelijke bouwblokken niet per 1 november gereed (IV OGS, Hardheid oudere jaren). Wordt gewerkt aan alternatieven (zoals handmatige, tijdelijke oplossing OGS en Hardheid) om toch aan de toezeggingen in de VGR te kunnen voldoen
- Dit risico heeft invloed op beheersmaatregelen/Quality Assurance: Status IV, behandelkaders, inrichten workflow en inrichten AO/IC liggen achter op schema

Ouderinteractie:
- De sleutelinteractie "getuigenschrift geen fraudeur" is niet gereed voor 1 november

In lijn met realisatie van livegang 1 november:

IV/ Data:
- De IV voor Hardheid jonger dan 5 jaar/ Proportionaliteit is live; de compensatietool rentevergoeding is klaar is voor productie op 1 november
- Track-and-trace op het hoogste level is ingericht (onderscheid tussen ouder gemeld, ouder gekoppeld en ouder afgerond). Ouders kunnen nu dus in het proces gevolgd worden

Processen:
- Processen voor Beoordelingsteam, Hulpvraagteam, IGS, Bezwaar en Klacht zijn in concept gereed; inrichting is naar verwachting gereed voor 1 november

Ouderinteractie:
- *Brieven:* de brief aan ouders die vanaf 1 november worden behandeld is in de basis klaar en ligt ter accordering bij de Stas
- *Website:* het datadashboard op de website is gerealiseerd en wordt gevuld. Tijdslijn met inzicht in met welke ouders wanneer wordt gestart staat op de planning voor 1 november (afhankelijkheid met automatische koppeling productieplanning)
- *Sleutelinteracties:* het inzetten van tolken, visuele rollen, videobellen, een ondersteunend loket voor PZB'ers en samenwerking met ondersteunende partijen loopt volgens planning

Sturingsinstrumenten:
- *Status- en voortgangsdashboard Productie (SVDP):* Dit is de tijdelijke versie van de uiteindelijke geautomatiseerde dashboardomgeving van UHT. Deze tijdelijke versie van de SVDP is gereed en afgestemd met het SCT
- *UHT-rapportage voor SCT:* Een conceptrapportage aan het SCT over de inrichting van UHT langs onderwerpen i.p.v. thema's wordt mid november opgeleverd. Tot die tijd wordt deze samenvatting met 'relevante punten voor het SCT' toegevoegd aan de wekelijkse statusrapportage

Deze samenvatting is gebaseerd op de programmastatus, te vinden in bijlage 1

2. Status- en voortgangsdashboard Productie

Peildatum: 6 oktober 2020
Frequentie van updaten: wordt wekelijks bijgewerkt

Status- & voortgangsdashboard I Primair proces, parallelprocessen en vervolgprocessen

Primair proces

Processtappen / Populaties	Gereed voor start	Gekoppeld aan PZB	Beoordeeld	Eerste betaling gedaan	Betaling o.b.v. de voorlopige beschikking	Betaling o.b.v. definitieve beschikking	Volledig afgerond	Totale Populatie
Acuut	1 *(+...)*	77 *(+...)*	17 *(+...)*	14 *(+...)*	5 *(+...)*	0 *(+...)*	N.t.b.	**114** *(+...)*
Prioriteit	63 *(+...)*	92 *(+...)*	15 *(+...)*	3 *(+...)*	2 *(+...)*	0 *(+...)*	N.t.b.	**175** *(+...)*
Regulier	6531 *(+...)*	1465 *(+...)*	0 *(+...)*	-	2 *(+...)*	108 *(+...)*	N.t.b.	**8106** *(+...)*
Totaal per processtap	**6595** *(+...)*	**1634** *(+...)*	**32** *(+...)*	**17** *(+...)*	**9** *(+...)*	**108** *(+...)*	**N.t.b.**	**8395** *(+...)*
Totaal behandeld					**117** *(+...)*			
Behandeltarget t/m Q4 2020					**n.t.b.**			
% behandeld t.o.v. behandeltarget Q4 2020					**n.t.b** *(+...)*			

Parallelprocessen en vervolgprocessen

Andere processtappen (o.a. op verzoek burger)	Gereed voor start	In behandeling	Afgerond	Totaal
In proces Commissie van Wijzen	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	**N.t.b.**
In proces bredere hulp	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	**N.t.b.**
In proces bezwaar	P.m.	P.m.	P.m.	**P.m.**
In proces werkelijke schade	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	**N.t.b.**
In proces klachten	P.m.	P.m.	P.m.	**P.m.**
In proces verzoek persoonlijk dossier	106	710	41	**857**

ONDERHANDEN WERK :
- Invulling 'Volledig Afgerond' wordt nog nader bepaald
- De inrichting van de processen CvW. bredere hulp en werkelijke schade worden gefinaliseerd. Zodra hierover gerapporteerd kan worden zullen de cijfers gedeeld worden
- Getallen van Bezwaar en Klachten worden z.s.m. aangeleverd
- Voortgang t.o.v. week eerder wordt vanaf volgende week geladen (omdat dit de eerste keer is in deze opzet)

Definities zijn opgenomen op pagina 12

1892859

02347

Peildatum: XX oktober 2020
Frequentie van updaten: wordt wekelijks bijgewerkt

Status- & voortgangsdashboard I Speciale processen (1/2): CAF-11 en Herbeoordeling CAF-zaken

CAF-11

Resultaat per processtap	Populatie CAF-11
# geregistreerd	**309**
# herbeoordeeld	309
# vooraankondiging verstuurd	309
# uitbetaald o.b.v. vooraankondiging	282
# definitieve beschikking opgemaakt	309
# definitieve beschikking	304*
# nabetaling afgerond	222**
# bezwaren binnen bezwaartermijn	55
# bezwaren buiten bezwaartermijn	0
Totaal afgerond	**0**
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	**80**
In beroep-procedure	**0**

*Van 5 burgers is het adres niet bekend: vertrokken onbekend waarheen, waardoor de beschikking niet is verstuurd

**Niet alle burgers hebben een nabetaling ontvangen, het betreft degene waarvoor de proceskosten zijn vergoed en degene waarvoor het herberekenen van de immateriële schade hoger is uitgevallen i.v.m. de verzenddatum compensatiebeschikking

Herbeoordeling CAF-zaken

Resultaat per processtap	Populatie Herbeoordeling CAF-zaken
# geregistreerd	**8**
# in behandeling	8
Totaal afgerond	**8**

ONDERHANDEN WERK :

- Cijfers worden voor deze week niet meegestuurd, omdat deze niet bijgewerkt zijn. Dit gebeurt weer tijdens de volgende wekelijkse oplevering

Peildatum: 6 oktober 2020
Frequentie van updaten: wordt wekelijks bijgewerkt

Status- & voortgangsdashboard I Speciale processen (2/2): Oudergesprekken

		In voorbereiding voor gesprek: 192 *(+...)*				Afgeronde gesprekken: 109 *(+...)*		
	Ouders die geen interesse meer hebben	Ouders waarvan woonplaats onbekend is	Ouders die later zijn toegevoegd	Gesprekken waarvoor potentiële locatie geïdentificeerd is	Gesprekken zijn ingepland	Gesprekken hebben plaatsgevonden via WebEx	Gesprekken hebben plaatsgevonden op locatie	Totaal
Aantal ouders	16 *(+/-...)*	31 *(+/-...)*	3 *(+/-...)*	147 *(+/-...)*	11 *(+/-...)*	26 *(+/-...)*	83 *(+/-...)*	**317** *(+/-...)*
Percentage ouders van het totaal	4% *(+/-...)*	13% *(+/-...)*	1% *(+/-...)*	50% *(+/-...)*	10% *(+/-...)*	8% *(+/-...)*	14% *(+/-...)*	-

Interpretatie:

- Op dit moment zijn er **317 (+/-...) ouders** die zich hebben aangemeld voor een gesprek
- **109 ouders** (of 34%) hebben inmiddels een gesprek gehad, zij het in persoon of via WebEx
  - Locaties waar gesprekken al hebben plaatsgevonden: Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle en Capelle aan den IJssel
  - Locaties waar gesprekken gepland zijn/worden in oktober: Almere, Breda, Eindhoven en Enschede
- Van **31 ouders** (of 13%) is de woonplaats op dit moment nog onbekend. Vanaf 15 september is twee maal contact gezocht met deze ouders via e-mail om hun woonplaats te achterhalen

ONDERHANDEN WERK :
- Voortgang t.o.v. week eerder wordt vanaf volgende week geladen (omdat dit de eerste keer is in deze opzet)

1892859

02347

Bijlage 1: Programmastatus UHT-inrichting

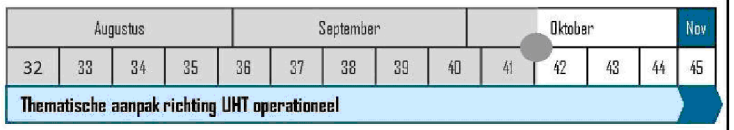
Langs thema's

Programmastatus inrichting UHT

Programmastatus deze week

- Aantal randvoorwaardelijke bouwblokken niet per 1-11 gereed (IV OGS, Hardheid oudere jaren) met spin-off invloed op beheersmaatregelen/QA: Status IV, behandelkaders, inrichten workflow en inrichten AO/IC achter op schema
- Voorbereiding op go-live gestart, middels mijlpalen, pva walkthroughs, uitwerken definitions of done. Vraagt expliciete focus van MT
- Inhoud trainingen (lerend) blijft onderhevig aan verandering en onvolledige input vanuit processen en kaders

Tijdslijn



Kleurcodes status

- Resultaat in lijn met oplevering 1 november
- Aandacht vereist voor succesvolle oplevering 1 november
- Deadline(s) voor oplevering 1 november worden niet gehaald

Programmastatus per thema

Thema	Status	Toelichting status	Eigenaar
Wendbaar & PMO		• Status is oranje door vereiste aandacht op finaliseren inrichting & implementatie Nieuwe Werkwijze, opzet voor de monitoring (apparaat en programma) en het op orde krijgen van de personele administratie • Het tijdelijke Status- en Voortgangsdashboard Productie (SVDP) is opgeleverd, incl. status en voortgang week 41. Voor dit proces en incidentiele dataverzoeken aan Centrale Regie is een nieuw proces opgesteld, waarbij PMO een coördineerde rol heeft • Een conceptrapportage aan het SCT over de inrichting van UHT langs onderwerpen i.p.v. thema's wordt mid november opgeleverd. Tot die tijd wordt een samenvatting met 'relevante punten voor het SCT' toegevoegd aan deze wekelijkse statusrapportage • De concept teamblauwdrukken voor het Hulpvraag- Klantbeeld- en Beoordelingsteam zijn opgeleverd	
Volledig & Juist		• Aantal randvoorwaardelijke bouwblokken niet per 1-11 gereed (IV OGS, Hardheid oudere jaren) met spin-off invloed op beheersmaatregelen/QA: Status IV, behandelkaders, inrichten workflow en inrichten AO/IC achter op schema • IV-ondersteuning wordt gedeeltelijk gehaald per 1 november. Niet voor alle regelingen. Voor onder andere Hardheid is de opleverdatum gepland in december en worden tijdelijke oplossing voor voorgesteld. Ook liggen keuzes 'op de loer' (zoals betalen OGS via COA?) met grote gevolgen voor doorlooptijd IV • Voorbereiding op go-live gestart, middels mijlpalen, pva walkthroughs, uitwerken definitions of done. Vraagt expliciete focus van MT	
Oudergericht		• Update ouderinteractie vanuit OGS • Correctiebrief & brief aan 300 ouders die vanaf 1 nov opgepakt gaan worden naar SCT • Co-creatiesessie deel 2 van de medewerkersreis gehouden • Co-creatiesessie fysieke gesprek gehad • Brievenproces in MT besproken, versnellingsplan afgestemd • Belscript finaal voor correctiemoment, 300 ouders vanaf 1 nov en informatie over CWS • Teksten voor website rondom acuut nog niet op website (in review)	
Lerend		• Uitrol van opleiding omtrent de beoordelingskaders (webinar + teamsessies) is afgerond, aanvullende initiatieven omtrent de processen (webinar), ouderinteractie (webinar), schriftelijke communicatieve vaardigheden (training) loopt • Aangezien de rolbeschrijvingen van de PZB'er, Klantbeeldteam en Hulpvraagteam nog niet volledig zijn, is niet duidelijk wat de leerbehoeftes hiervoor zijn. Daarnaast zijn de processen en behandelkaders nog niet afgerond, wat vertraging oplevert voor het opstellen en het uitrollen van het curriculum • Verbetersessies zijn gepland voor komende week en enquête wordt wederom uitgezet, teamreviews gepland en opgezet • In samenwerking met D&P overzicht gemaakt van ondersteuning voor PZB'er d.m.v. ondersteuning op HR, Opleiding en persoonlijke ondersteuning, coaching, mediation	

1892859

02347

Bijlage 2:
Definities status- en voortgangsdashboard

Status- & voortgangsdashboard I Definities van primair proces, parallelprocessen en vervolgprocessen

Definities populaties

- **Acuut:** ouders die als gevolg van de fouten bij Toeslagen binnen zeer afzienbare tijd (twee weken) hulp nodig hebben vanuit UHT. Deze ouders worden van begin tot einde als acute populatie beschouwd. Hiermee wordt niet de populatie 'noodvoorziening' bedoeld
- **Prioriteit:** ouders die als gevolg van de fouten bij Toeslagen in een zeer ernstige situatie zitten of in het verleden hebben gezeten (zoals ernstige gevolgen in relationele zin of onder bewind (hebben ge)staan)
- **Regulier:** alle ouders die zichzelf gemeld hebben voor een beoordeling die niet als acuut of prioritair zijn aangemerkt, excl. de CAF-II-populatie
- **Verzoek persoonlijk dossier:** ouder heeft persoonlijk dossier (of een samenvatting hiervan) opgevraagd of een specifieke (uitzoek)vraag gerelateerd aan informatie bij Toeslagen gesteld

Definities processtappen in primair herstelproces

- **Gereed voor start:** ouder heeft zich gemeld, maar nog geen Persoonlijk Zaakbehandelaar (PZB) toegewezen gekregen
- **Gekoppeld aan PZB:** ouder heeft eerste contact gehad met PZB zodat de PZB op basis van contact ouder en beschikbare informatie in systemen het dossier, eventueel incl. pre-advies, kan indienen bij het Beoordelingsteam
- **Beoordeeld:** het Beoordelingsteam heeft het dossier van de ouder beoordeeld o.b.v. aangeleverde stukken, eventueel incl. het pre-advies van de PZB
- **Eerste betaling gedaan:** (geldt alleen voor ouders in acute nood) deel van dossier beoordeeld om eerste herstelbetaling te kunnen doen om ouder snel te helpen
- **Betaling o.b.v. de voorlopige beschikking:** herstelbetaling o.b.v. voorlopige beschikking na integrale beoordeling is uitgevoerd, hierna volgt de bezinningstermijn
- **Betaling o.b.v. definitieve beschikking:** integrale beoordeling afgerond en een eventuele herstelnabetaling is uitbetaald, na het verstrijken van de bezinningstermijn
- **Volledig afgerond:** N.t.b.

- **In proces Commissie van Wijzen:** ouders worden voorgelegd aan deze commissie indien er in enig jaar geen sprake is van institutionele vooringenomenheid, afwijzing hardheid, ernstige onrechtmatigheid of geen sprake van een O/GS-tegemoetkoming
- **In bredere hulp:** ouder heeft naast financieel herstel nog andere hulpbehoeftes waarbij UHT kan helpen (door bijv. doorverwijzing naar gemeentes of andere derden)
- **In bezwaar :** ouder heeft bezwaar gemaakt tegen definitieve beschikking
- **In werkelijke schade:** ouder heeft een verzoek tot vergoeding werkelijke schade ingediend
- **In klachten:** ouder heeft een klacht ingediend inzake de behandeling. Deze klachten zijn niet gericht op de resultaten, zoals voorlopige/definitieve beschikking
- **In verzoek persoonlijk dossier:** ouder heeft persoonlijk dossier (of een samenvatting hiervan) opgevraagd of een specifieke (uitzoek)vraag gerelateerd aan informatie bij Toeslagen gesteld

1892859

02347

Bijlage 3: Prioriteiten productiestromen

Prioriteiten Hersteloperatie tot 1 november

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

1892859

02347

Toeslagen
Belastingdienst

4. TER INFORMATIE

C. Planning beleid en uitvoering voor herstel

1892859

02347

Data en namen in rood moeten nog bepaald/afgestemd worden

Toeslagen
Belastingdienst

Peildatum 13 oktober

Eindproducten binnen **openstaande beleidsvragen m.b.t. herstel**

	Eindproduct	Deadline[1]	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Aanpak herstel	Aanpak voor aanvullende schade bij O/GS	1 nov		Publicatie van beleidsbesluit Parallel: gesprek met CWS over implicaties vanuit UHT	1 nov	
	Aanpak t.a.v. AP rapport	30 nov		Gesprekken met ouders & deskundigen, b.v. ouderpanelgesprek 28 okt	30 okt	
	Aanpak voor niet-KOT	1 dec		Conceptnotitie voor besluit Daarna: ter info in SCT en besluit in MR	1 nov	
	Aanpak voor juridische kosten binnen hardheidsregeling	15 dec		Opties uitgewerkt in notitie Daarna: mogelijk besluit, vervolgd door beleidsbesluit	22 okt	
	Uitgewerkte vangnetbepaling	n.t.b.		Kaders uitwerken voor identificatie relevante casussen Daarna: monitoring van casussen vanuit VT UHT	29 okt	
	Aanpak bij snel herstel (in verleden) fouten Toeslagen	n.t.b.		Omvang probleem vaststellen Daarna: monitoring van casussen vanuit VT UHT	n.t.b.	n.t.b.
	Groepsgewijs inzicht (b.v. rondom FSV, 1043)	n.t.b.		Omvang probleem vaststellen en onderzoeken mogelijkheden bij beoordeling	n.t.b.	n.t.b.
Aanpak na vaststellen herstel	Aanpak voor wegnemen uitstralingseffect O/GS label	1 nov		Probleem definiëren inclusief omvang Daarna: Uitwerken opties voor wegnemen effect	23 okt	
	Aanpak voor beslag onder ontvanger	1 nov		Notitie afstemmen met relevante partijen Daarna: in SCT ~5 nov	23 okt	
	Uitzondering op vermogenstoets (voor gemeentes)	1 nov		Bespreken/publicatiebesluit in SCT	15 okt	
	Samenloop rode en blauwe schulden	15 nov		Uitwerken van volledig, afgestemd concept (incl. FJZ) Daarna: in SCT ~29 okt	26 okt	
	Aanpak voor herstel en schuldhulpverlening[2]	15 nov		Omvang vaststellen en mogelijkheden onderzoeken (incl. overleg met UHT, [redacted] gemeenten)	26 okt	
	Aanpak voor berekening betalingscapaciteit	30 nov		Onderzoeken mogelijkheden, incl. delen met [redacted] Daarna: Ter besluitvorming in SCT	26 okt	
	Aanpak voor kwijtschelding toeslagschulden	31 dec		Informeren SCT over mogelijkheden Lopend: uitvoeringstoets bij BD	15 nov	
	Aanpak vermogenstoets aan invorderingskant	n.t.b.		Compleet en afgestemde notitie Daarna: in SCT ~22 okt	19 okt	

1. Datum dat besluitvorming gereed moet zijn. Implementatie valt binnen UHT
2. [redacted] voert hier regie over vanuit het VNG-traject (UHT)

Niet gestart | Op schema/ geen risico | Risico op vertraging/ meer inspanning nodig | Vertraging/onmiddellijke actie vereist | Geen informatie

1892859

02347

Data en namen in rood moeten nog bepaald/afgestemd worden

Toeslagen
Belastingdienst

Peildatum 13 oktober

Eindproducten binnen **parlementaire processen m.b.t. herstel**

Eindproduct	Deadline	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Kamerstukken voorafgaand aan AO	13 okt		Afgerond	n.v.t.	
Voorbereidingsdossier AO	15 okt		Afronden na SCT	15 okt	
4de voortgangsrapportage	30 nov		Eerste opzet inclusief inhoud op hoofdlijnen	n.t.b.	
Onderzoek besluitvorming harde/zachte stop	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	

Eindproducten binnen **onderzoeken en externe ondersteuning m.b.t. herstel**

Eindproduct	Deadline	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Onderzoek NO naar klachtenproces	15 okt		Bespreken en goedkeuren klachtenproces (afstemming en staatssecretaris, of via SCT)	15 okt	
Aanbesteding strategische ondersteuning UHT	22 okt		Selecteren van partij	22 okt	
Onderzoek verloren documenten	20 nov		Update voortgang onderzoek aan SCT	n.t.b.	
Periodieke doorlichting UHT	>1 nov		Eigenaar vaststellen en aanpak bepalen	23 okt	
Onderzoek inspectie erfgoed (incl. vernietigde dossiers)	Feb '21		Planning van het onderzoek opvragen bij inspectie O-E en interviews plannen	30 okt	
Onderzoek ARK naar UHT	n.t.b.		Vervolgoverleg met ARK over exacte planning en aanpak	n.t.b.	

Niet gestart | Op schema/ geen risico | Risico op vertraging/ meer inspanning nodig | Vertraging/onmiddellijke actie vereist | Geen informatie

1892859

02347

Data en namen in rood moeten nog bepaald/afgestemd worden

Toeslagen
Belastingdienst

Peildatum 13 oktober

Doorlopende activiteiten: **stakeholdermanagement m.b.t. herstel**[1]

Activiteiten	Deadline	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Betrekken brancheorganisaties (b.v. BOinK, BK, BMK, BVOK)	n.v.t.		Coördinatie van contact met verschillende organisaties	n.t.b.	
Betrekken andere toeslagen departementen	n.v.t.		Sessie organiseren om departementen grondig te updaten, en beter aan te haken	n.t.b.	
Betrekken BAK	n.v.t.		Vervolgafspraak en herbevestiging werkafspraken BAK	29 okt	
Betrekken Kamerleden	n.v.t.		Mogelijk werkbezoek Kamerleden (i.s.m. Communicatie)	n.t.b.	

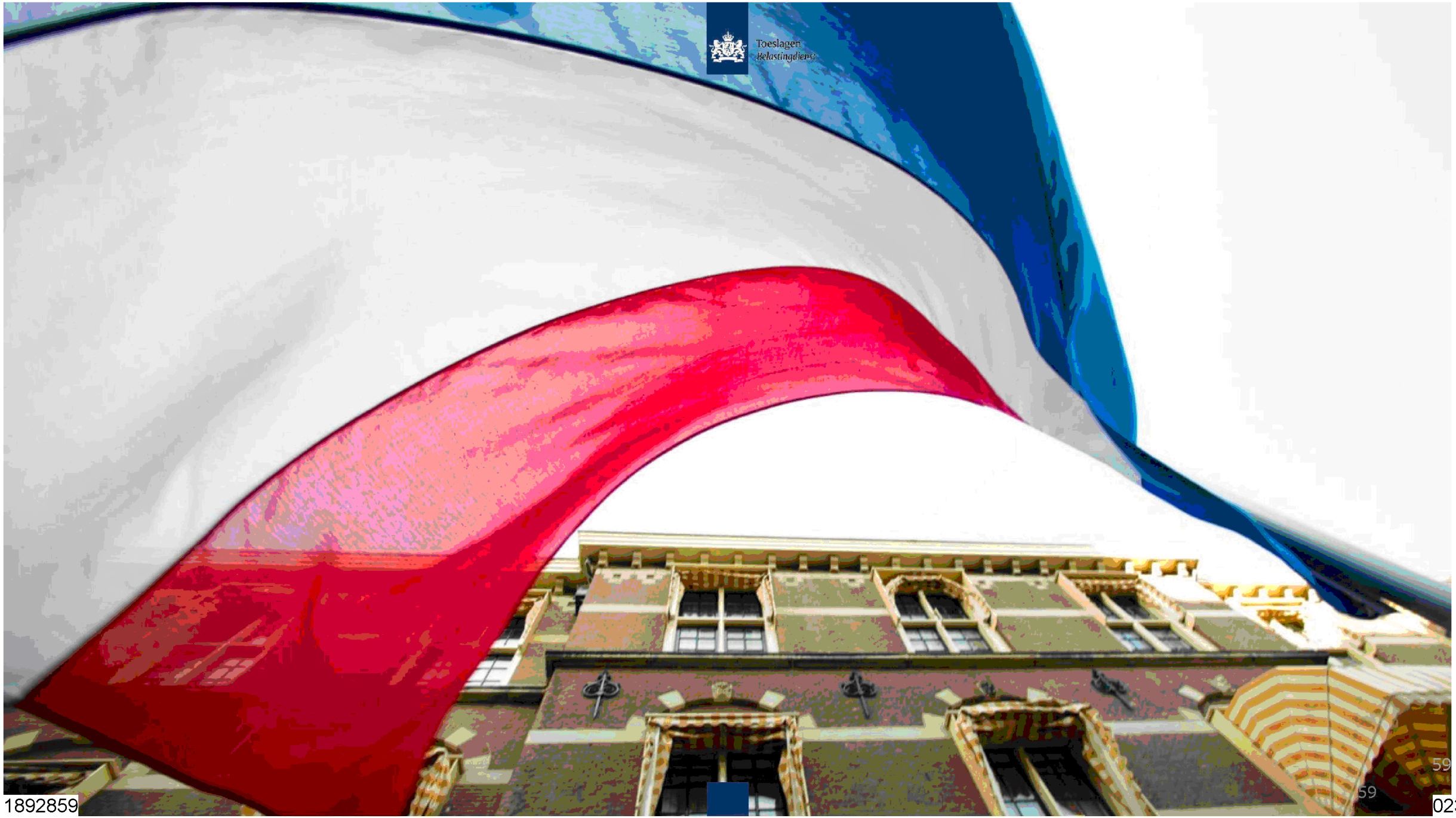
Doorlopende activiteiten: **casuïstiek m.b.t. herstel**

Activiteiten	Deadline	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Herstel voor gastouderbureaus	n.v.t.		Bureaus kunnen civiele procedure starten, die binnen FJZ wordt behandeld - twee bureaus hebben zich reeds gemeld	n.v.t.	
Oplossen casuïstiek bij escalatie	n.v.t.		Opstarten wekelijks overleg UHT, CD VT en FJZ voor escalatie over casuistiek	n.v.t.	

1. Aanname is dat stakeholdermanagement van ouderpanel en kindpanel niet bij B&U liggen, maar bij UHT

Niet gestart | Op schema/ geen risico | Risico op vertraging/ meer inspanning nodig | Vertraging/onmiddellijke actie vereist | Geen informatie

1892859 02347



1892859 02347