

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

22 oktober 2020

Agenda 22 oktober

	Agendapunten:	Toegelicht door:	Afgestemd met:
1.	Mededelingen		
2.	Ter besluitvorming:		
A.	Prioritering en uitgangspunten ouders in nood / zeer schrijnende situatie		
B.	Aanpak vermogenstoets aan invorderingskant		FJZ, DGFZ, MT UHT, B&B, SZW.
3.	Ter bespreking:		
A.	Resultaten onderzoek 100 OGS dossiers		MT-UHT
4.	Ter informatie:		
A.	Communicatieplanning (acties) voor de komende twee weken • Omgevingsanalyse • Media-analyse Kinderopvangtoeslagen		Crisiscommunicatieteam Burgerinteractie UHT/Com Fin
B.	Rapportage/planning UHT		UHT
C.	Planning beleid en uitvoering voor herstel (<i>peildatum 20 oktober 2020</i>)		

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. 29 okt	Aanvullende beleidskeuzes	• Beslag onder ontvanger / toeslagen (ter besluitvorming)
	Aanvullende beleidskeuzes	• Samenloop rood/blauw; invordering en schulden (ter bespreking)
	Aanvullende beleidskeuzes	• Stroomlijnen rood/blauw; beleid en regelgeving (ter bespreking)
	Projecten ten behoeve van de hersteloperatie	• Verloren stukken (ter bespreking) (26 november ter besluitvorming)
	Projecten ten behoeve van de hersteloperatie	• Samenwerking belastingdienst en gemeenten
Do 5 nov	Projecten ten behoeve van de hersteloperatie	• Rol Slachtofferhulp update

1. MEDEDELINGEN

2. TER BESLUITVORMING

A. Prioritering en uitgangspunten
ouders in nood / zeer schrijnende
situatie

Ter besluitvorming| Prioritering en uitgangspunten ouders in nood/zeer schrijnende situatie

Aanleiding

Met de Kamer is de afspraak gemaakt dat *ouders in nood* altijd met voorrang worden behandeld voor wat betreft het verhelpen van de eerste acute nood. Daarnaast hebben we ten tijde van het opstellen van de VGR afgesproken dat we de ouders die op dit moment bekend zijn en zich in een *zeer schrijnende situatie* bevinden nog in 2020 integraal behandeld worden. Deze groep groeit echter zienderogen; de facto is er een toename te zien in de afgelopen 7-8 weken van circa 330% in het aantal ouders waarvan nu is beoordeeld dat zij met prioriteit behandeld moeten worden.

Tegelijkertijd is in de kamerbrief t.b.v. het AO van 15 oktober jl. gemeld dat een integrale behandeling van de 300 en 600 ouders in 2020 in de lijn der verwachting ligt. Dat betekent dat op dit moment (16 oktober) de minimale bandbreedte al omhoog bijgesteld zou moeten worden naar circa 400 als we al deze ouders nog kunnen helpen.

UHT loopt hiermee tegen de grens van wat voor dit jaar in termen van integrale behandeling nog als haalbaar wordt geacht.

Belangrijkste kenmerken voorgestelde aanpak

- Het aantal ouders dat ten tijde van het AO (15 oktober) in beeld was als acuut en zeer schrijnend wordt integraal behandeld in 2020 en ontvangen hierover een schriftelijke toezegging.
- Ouders die vanaf 16 oktober worden gezien als zeer schrijnend worden integraal behandeld in Q1 van 2021. Of zo veel eerder als dat de planning toe zal laten aangezien de ouders met het predicaat acuut of prioritair altijd met voorrang behandeld worden t.o.v. de reguliere groep.
- Alle groepen ouders die niet in categorie acuut of zeer schrijnend vallen worden met een lagere prioriteit behandeld. Dit betekent in de praktijk dat zij, nagenoeg zonder uitzondering, op zijn vroegst, vanaf Q1 2021 integraal behandeld worden. Tenzij de behandeling in 2020 sneller gaat dan verwacht; dan ontstaat ruimte voor lager geprioriteerde cases.

Gevraagd aan het SCT:

Het SCT wordt gevraagd om in te stemmen met bovengenoemde voorgestelde aanpak. Met dit besluit gaat u akkoord met de begrenzing van de groep ouders acuut en prioritair die bekend waren op 15 oktober t.b.v. een integrale afhandeling in 2020. De ouders die zich op en na 16 oktober hebben gemeld en zijn aangemerkt als acuut of prioritair, krijgen dienstverlening in termen van de noodvoorziening en/of een eerste betaling. Voor de integrale beoordeling zullen zij met voorrang t.o.v. de reguliere groep, integraal worden behandeld in het eerste kwartaal van 2021.

2. TER BESLUITVORMING

B. Aanpak vermogenstoets aan invorderingskant



1. Ter besluitvorming: Uitzondering voor een vermogenstoets bij het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling in het kader van UHT

Context en voorstel

In het kader van herstel krijgt een groot deel van de onder UHT vallende populatie een compensatie en/of tegemoetkoming. Dit is aan te merken als vermogen. In het reguliere persoonlijke betalingsregeling proces, kan een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling afgewezen worden als de ouder over te veel vermogen beschikt. Het lijkt onwenselijk dat enige vorm van compensatie of tegemoetkoming in het kader van herstel een persoonlijke betalingsregeling in de weg staat.

Voorstel: Het voorstel is dan ook om de compensatie en tegemoetkoming uit te zonderen van de vermogenstoets bij het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling in het kader van herstel. Dit betekent dat enige vorm van compensatie of tegemoetkoming, niet meegenomen zal worden voor de vermogenstoets bij de beoordeling van een verzoek om een persoonlijke betalingsregeling. Voorstel is om wat betreft de vermogenstoetsuitzondering (toekennen toeslag) aan te sluiten bij een termijn van 3 jaar zoals afgesproken in het kader van hersteloperatie. Deze uitzondering ziet op alle regelingen die in het kader van herstel KOT zijn getroffen. Het is goed uitlegbaar om diezelfde termijn ook i.h.k.v. de uitzondering voor betalingscapaciteit te hanteren. In die periode zal het “spaargeld” niet meetellen voor een toeslaggrens

Voorbeeld: Een ouder heeft in het verleden een onterecht een OGS kenmerk gekregen. Daarom komt deze ouder in aanmerking voor de OGS tegemoetkoming. Voor de resterende schuld krijgt deze ouder een persoonlijke betalingsregeling waarvoor de betalingscapaciteit vastgesteld moet worden. De OGS tegemoetkoming wordt niet meegenomen als vermogen bij de berekening van deze betalingscapaciteit.

Gevolgen van dit voorstel: Als dit voorstel wordt geaccepteerd zullen verzoeken om een persoonlijke betalingsregeling niet afgewezen gaan worden in de gevallen waarin de toekenning van een compensatie en/of tegemoetkoming zouden leiden tot teveel vermogen.



*Voorstel is reeds **besproken** en **goedgekeurd** door het SCT. Op de volgende pagina zijn de keuzes voor de uitvoering van dit voorstel weergegeven.*

1. Vervolg : Uitzondering voor een vermogenstoets bij het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling in het kader van UHT

Context en
voorstel

Voor het uitvoeren van de vermogenstoets uitzondering zijn er twee opties mogelijk.

1 Vermogenstoets uitzondering opnemen in de Leidraad (permanent beleidsbesluit)

De vermogenstoets uitzondering kan in de Leidraad Invordering opgenomen worden. In de Leidraad Invordering 2008 zijn beleidsregels opgenomen voor de praktijk van de ontvanger. Deze regeling is openbaar en kent een specifieke bepaling (79.8) die regelt welke schulden (vermogen) buiten de berekening van de BTC worden gehouden.

- + Het aanpassen van de Leidraad vergt tijd, maar kan voor het einde van dit jaar afgerond en gepubliceerd zijn.
- Vaak gebruikt voor beleid op lange termijn.

2 Vermogenstoets uitzondering regelen via een tijdelijk beleidsbesluit

Een apart beleidsbesluit heeft een tijdelijk karakter en komt op enig moment te vervallen. Een beleidsbesluit vergt tijd, omdat het besluit afgestemd dient te worden met alle relevante partijen en uiteindelijk gepubliceerd dient te worden in de Staatscourant. Als de afstemming voortvarend verloopt, dan is de verwachting dat we op tijd (vóór het einde van dit jaar) het beleidsbesluit inwerking kunnen laten treden.

- + Voordeel is met name dat beleid hiermee wordt vastgelegd en kenbaar is voor de burgers. Ze kunnen er rechten aan ontleen. Daarnaast is het veel sneller te realiseren dan bijvoorbeeld een ministeriële regeling en helemaal sneller dan een wet. In zoverre komen de voordelen overeen met Leidraad Invordering 2008. Een verschil is dat bij een beleidsbesluit het tijdelijke karakter van de vermogenstoetsuitzondering duidelijk is voor alle belanghebbenden.

Voorkeursoptie



Gevraagd van
SCT

Onderschrijft het SCT tevens de voorkeursoptie 2?

✓ Deze sheet is afgestemd met: FJZ, DGFZ, MT UHT, B&B, SZW. Beide opties zijn uitvoerbaar.

Zie bijlage bij punt 3A
voor de resultaten

3. TER BESPREKING

A. Resultaten onderzoek 100 OGS dossiers

- Zie bijlage 1 bij punt 4A voor de omgevingsanalyse
- Zie bijlage 2 bij punt 4A voor de media-analyse KOT

4. TER INFORMATIE

A. Communicatieplanning (acties) voor de komende twee weken



Communicatieplanning - oktober

Bronnen: crisiscommunicatie team, ouderinteractie team, communicatie Financien



ouders

- Alle groepen
- CAF-11
- Vergelijkbaar
- Hardheid
- O/GS
- dossiers opvragers



intern

Groen: nieuw in de
kalender

19 – 23 okt	26 – 30 okt
• 19 okt: 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 • 21 okt: Aangepaste cijfers dashboard website • 21 okt: 2 teksten online: PZB-wissel + iemand machtigen • Nb: Machtigingsformulier Commissie Werkelijke Schade online • 23 okt: Brief ouders (acuut/zeer schrijnend) 'Uw behandeling start in november' • 20 okt: Webinar samenwerking gemeente • 21 okt : meet-up MT Herstel (webex van 13-13.30 uur) • 19 okt: UHT Update (extra)	• 26 okt: Informatiepagina 'Werkwijze Commissie van Wijzen' • 28 okt: tweewekelijks blog Alexandra op website • Nb: nieuwe homepage Toeslagen Herstel • 30 okt: Nieuwe klachtenprocedure online (vervangt huidige pagina) • 30 okt: Infographic 'rollen UHT contact ouders' online (met welke BD mensen heb ik contact als ouder) • 1 nov: meertalige communicatie Ouderinteractie (Ouderinteractie in het Engels) • Nb: interview ouder website Toeslagen/Herstel • 26 okt: UHT Update • 26 okt: Webinar ouder-medewerker interactie • 27 okt: Gouden Bal – (PZB-er) • 29 okt – Webinar hulpvraagteam



Communicatieplanning - oktober 2020

Bron: werkstroomplanning crisisbureau



politiek
en
media



stakeholders

19 – 23 okt	26 – 30 okt
• 19 okt: tweet stas filmpje ouderwebinar en FAQ • 21 okt: tweet stas met cijfers • Ntb: filmpje over • Mediabeeld	• 26 okt: tweet stas PZB'er (behandelkaders) • 26 okt: eerste Wetgevingsoverleg Belastingplan 2021, Wet Verbetering Toeslagen • 28 okt: tweet stas met cijfers • 30 okt: filmpje ofwel samenwerking gemeenten • Mediabeeld & duiding (1 x 3 weken)

Groen: nieuw in de
kalender



ouders:

Communicatieplanning - okt, nov en dec 2020

Data nader te bepalen/deels afhankelijk van uitkomst AO

	onderwerp	middel / kanaal 
dossier opvragers	Samenvatting dossier of zoekacties (op individuele basis)	Brief ouders
CAF-11	- Besluit CIE Werkelijke Schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding - Uitspraak op bezwaar op advies BAC - Communicatie nabetalen 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 nabetalen 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 - Facebookpagina toeslagen.nl/herstel - Ouderwebinar na VGR dec - Blogs/nieuwsberichten nav samenwerking gemeenten - Brief ouders 'Uw behandeling start Q1 2021 (op maat midden november) - Brief overige bekende ouders 'u krijgt in januari een brief met inzicht in uw planning (op maat midden november)	- Website - Brief / overig overleg - Webinar - Blog online - Brief ouders - Brief ouders

Groen: nieuw in de kalender



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
- Werkbezoeken UHT van Kamer en pers (november)
- **2 nov – tweede Wetgevingsoverleg Belastingplan 2021, Wet Verbetering Toeslagen**
- **10 en 11 november: Behandeling Belastingplan 2021, Wet Verbetering Toeslagen**
- 1^e helft november - boek (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)

Groen: nieuw in de
kalender

4. TER INFORMATIE

B. UHT-brede rapportage: Inrichting & Behandeling



Inhoudsopgave

1

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

2

Status- en Voortgangsdashboard Behandeling

Bijlage 1: Programmastatus UHT-inrichting langs thema's

Bijlage 2: Definities Status- en Voortgangsdashboard Behandeling



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 – week 42

Extra aandacht benodigd voor livegang 2 november:

IV/ Data:

- Aantal randvoorwaardelijke bouwblokken niet per 2 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. De impact hiervan wordt gemonitord, waar nodig wordt naar aanvullende risicobeheersende maatregelen gekeken voor eerste weken November

Ouderinteractie:

- De sleutelinteractie "getuigenschrift geen fraudeur" is niet gereed voor 2 november
- Verzenddatum van vrijdag 23-10-2020 voor de 4 brieven ('300 ouders vanaf 1 nov', 'correctiebrief', 'informatiebrief CWS' en 'betaling acute ouders') zal mogelijk niet gehaald worden wegens vertraging door benodigde afstemming met CWS en MT UHT

In lijn met realisatie van livegang 2 november:

IV/ Data:

- De IV voor Hardheid jonger dan 5 jaar/Proportionaliteit is live; de compensatietool rentevergoeding is klaar is voor behandeling op 2 november
- Track-and-trace op het hoogste level is ingericht (onderscheid tussen ouder gemeld, ouder gekoppeld en ouder geholpen). Ouders kunnen nu dus in het proces gevolgd worden

Processen:

- Processen voor Beoordelingsteam, Hulpvraagteam, IGS, Bezwaar en Klacht zijn in concept gereed
- Er worden verschillende walkthroughs gepland om de processen te testen op de gestelde randvoorwaarden
- De koppelvlakken tussen de UHT-processen en de commissies worden verder ingericht

Ouderinteractie:

- **Brieven:** de brief aan ouders die vanaf 2 november worden behandeld is in de basis klaar en ligt ter accordering bij de Stas + brieven die aangeven wanneer ouders na 2 nov aan de beurt zijn staan op de planning
- **Website:** Ouderinteractie en behandelkaders komen interactief op de website en er wordt gewerkt aan animaties die de ouderinteractie tot leven brengen
- **Sleutelinteracties:** het inzetten van tolken, visuele rollen, videobellen, een ondersteunend loket voor PZB'ers en samenwerking met ondersteunende partijen loopt volgens planning

Sturingsinstrumenten:

- **Draaiboek livegang 2 november:** het draaiboek voor de livegang van de behandeling op 2 november is opgeleverd met daarin de planning, besturing en samenwerking tot livegang, randvoorwaarden en medewerkerscommunicatie
- **Status- en voortgangsdashboard voor behandeling (SVD):** Dit is de tijdelijke versie van de uiteindelijke geautomatiseerde dashboardomgeving van UHT. Deze tijdelijke versie van de SVD is gereed en afgestemd met het SCT. Het dashboard voor week 42 (peildatum 15 oktober) is opgeleverd als onderdeel van deze rapportage
- **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



2. Status- en Voortgangsdashboard Behandeling



Status- & Voortgangsdashboard Behandeling I Primair proces, parallelprocessen en vervolprocessen

Primair proces

Populaties	Processtappen	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 (+0)	99 (+22)	15 (-2)	78 (+64)	8 (+3)	0 (+0)	N.t.b.	201 (+87)
Prioriteit		33 (-30)	83 (-9)	14 (-1)	2 (-1)	0 (-2)	0 (+0)	N.t.b.	132 (-43)
Regulier		6672 (+141)	1658 (+193)	0 (+0)	-	0 (-2)	110 (+2)	N.t.b.	8440 (+334)
Totaal per processtap		6706 (+111)	1840 (+206)	29 (-3)	80 (+63)	8 (-1)	110 (+2)	N.t.b.	8773 (+378)
Totaal behandeld							118 (+1)		
Behandeltarget t/m Q4 2020							N.t.b.		
% behandeld t.o.v. behandeltarget Q4 2020							N.t.b. (+...)		

Parallelprocessen en vervolprocessen

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 (+0)	710 (+0)	41 (+0)	857 (+0)

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
- De aanmeldingen n.a.v. het webinar (7 oktober) zijn nog niet volledig terug te zien in het dashboard. Van de 110 aangemelde ouders wordt bepaald of zij alsnog als Acuut of Prioritair worden aangemerkt. Nadat dat is bepaald zullen ze terug te zien zijn in het dashboard

Definities zijn opgenomen in bijlage 2



Status- & Voortgangsdashboard Behandeling I Speciale processen

(1/2): CAF-11 en Herbeoordeling CAF-zaken

CAF-11

Resultaat per processtap	Populatie CAF-11
# geregistreerd	309 (+0)
# herbeoordeeld	309 (+0)
# vooraankondiging verstuurd	309 (+0)
# uitbetaald o.b.v. vooraankondiging	282 (+0)
# definitieve beschikking opgemaakt	309 (+0)
# definitieve beschikking	304 (+0)*
# nabetaling afgerond	222 (+0)**
# bezwaren binnen bezwaartermijn	55 (+0)
# bezwaren buiten bezwaartermijn	0 (+0)
Totaal afgerond	0 (+0)
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	82 (+0)
In beroep-procedure	0 (+0)

Herbeoordeling CAF-zaken

Resultaat per processtap	Populatie Herbeoordeling CAF-zaken
# geregistreerd	8 (+0)
# in behandeling	0 (+0)
Totaal afgerond	8 (+0)

*Van 5 burgers is het adres niet bekend, waardoor de beschikking niet is verstuurd

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



Status- & Voortgangsdashboard Behandeling I Speciale processen

(2/2): Oudergesprekken

	In voorbereiding voor gesprek: 186 (-6)					Afgeronde gesprekken: 119 (+10)		
	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	19 (+3)	31 (+0)	10 (+7)	129 (-18)	16 (+5)	26 (+0)	93 (+10)	324 (+7)
Percentage ouders van het totaal	5,9%	9,6%	3,1%	39,8%	4,9%	8,0%	28,7%	-

Interpretatie:

- Op dit moment zijn er **324 (+7) ouders** die zich hebben aangemeld voor een gesprek
- **119 ouders** (of 36,7%) hebben inmiddels een gesprek gehad, zij het in persoon of via WebEx
 - Locaties waar gesprekken al hebben plaatsgevonden: Almere, Breda, Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle en Capelle aan den IJssel
 - Locaties waar gesprekken gepland zijn/worden in oktober en november: Eindhoven, Enschede, Utrecht, Rotterdam en Amsterdam
- Van **31 ouders** (of 9,6%) is de woonplaats op dit moment nog onbekend. Er is twee maal contact gezocht met deze ouders via e-mail om hun woonplaats te achterhalen



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
- Het draaiboek livegang 2 november is vormgegeven: de planning, besturing en samenwerking tot livegang, randvoorwaarden en medewerkerscommunicatie. Daaropvolgend worden de extra overleggen voor de livegang ingepland
- Initiatieven omtrent de processen & behandelkaders (webinar + podsessies), ouderinteractie (webinar), schriftelijke communicatieve vaardigheden (training), weerbaarheid (training) lopen maar vereisen verhoogde aandacht richting 1-11

**– Tijdslijn**

Augustus				September				Oktober				Nov	
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45

Thematische aanpak richting UHT operationeel

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

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 - Het draaiboek livegang 2 november is vormgegeven: de planning, besturing en samenwerking tot livegang, randvoorwaarden en medewerkerscommunicatie. Daaropvolgend worden de - De concept rolbeschrijvingen voor het Klantbeeld- en Beoordelingsteam zijn opgeleverd en de gevalideerde concept rolbeschrijving PZB'er & aangepaste pod blauwdruk Herstel zijn ter - Het concept implementatieplan voor het Beoordelingsteam is 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 - 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 COA?) met grote gevolgen voor doorlooptijd IV - MT-besluitensessie gehad om door alle processen te lopen en noodzakelijke besluiten te nemen voor livegang van 1 november - Voorbereiding op go-live gestart, middels mijlpalen, pva walkthroughs, uitwerken definitions of done. Vraagt expliciete focus van MT	
Oudergericht		- Ouderinteractie blueprint is in lijn gebracht met de laatste teksten vanuit de publieke versie - Correctiebrief & brief aan 300 ouders die vanaf 1 nov opgepakt gaan worden is opgeleverd aan het SCT. SCT geeft aan deze persoonlijker te willen maken; deze update wordt in week - Evaluatie vanuit web-statistieken en vanuit het Serviceteam is opgeleverd aan SCT en MT - Belscripts en cheatsheets zijn geupdate. Komende week wordt dit voortgezet - De output van de co-creatiesessie rondom fysieke interactie is verwerkt tot een concept en actielijst - De sleutelinteracties tolkenpilot, webinar en visuele rollendocument nader uitgewerkt. Rollendocument is in briefing gereed en komende week wordt dit uitgewerkt en gereed gemaakt	
LEREND		- Initiatieven omtrent de processen & behandelkaders (webinar + podsessies), hulpvraag & gemeenten (webinar) ouderinteractie (webinar), schriftelijke communicatieve vaardigheden (training), weerbaarheid (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 - Eerste verbetersessie afgerond. Overige verbetersessies zijn gepland voor komende week, enquêteresultaten worden gedeeld - Afstemming over communicatie & webinars richting 1 november afgerond en voorgelegd	



Bijlage 2: Definities Status- en Voortgangsdashboard Behandeling



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

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-11-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 herstelbetaling 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

4. TER INFORMATIE

C. Planning beleid en uitvoering voor herstel

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

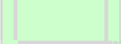
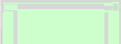
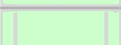
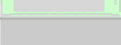
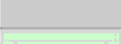
Beleidsstroom	Eindproduct	Deadline ¹	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Mogelijk nieuwe gronden herstel	Aanpak t.a.v. AP rapport	30 nov		Gesprekken met ouders & deskundigen, b.v. ouderpanelengesprek 28 okt	30 okt	
	Aanpak voor niet-KOT	1 dec		Conceptnotitie voor besluit Daarna: ter info in SCT en besluit in MR	15 nov	
	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 eenmalige uitkering voor de kerst (motie Leijten)	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Finaliseren bestaande regelingen	Aanpak voor aanvullende schade bij O/GS	1 nov		Publicatie van beleidsbesluit Parallel: gesprek met CWS over implicaties vanuit UHT	1 nov	
	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.
Aanpak brederer hulp	Vermogenstoets	15 nov		Afgerond voor Gemeente, nu conceptnotitie Toeslagen Daarna: publicatie integreren met andere onderwerpen	2 nov	
	Aanpak voor wegnemen uitstralingseffect O/GS label	1 nov		Probleem definiëren inclusief omvang Daarna: Uitwerken opties voor wegnemen effect	23 okt	
	Aanpak juridische bijstand voor ouders (incl. hardheidsregeling)	n.t.b.		Gesprekken met JV en Raad voor Rechtsbijstand Parallel: Opties voor hardheidsregeling zijn uitgewerkt	30 okt	
Samenloop herstel en schuld- problematiek	Aanpak voor beslag onder ontvanger	15 nov		Notitie afstemmen met relevante partijen Daarna: in SCT ~5 nov	23 okt	
	Samenloop rode en blauwe schulden	15 nov		Uitwerken van volledig, afgestemd concept (incl. FJZ) Daarna: in SCT ~29 okt	26 okt	
	Aanpak bij grotere schulden - ouders niet onder bewind	15 nov		Problematieken vaststellen en oplossingen uitwerken Daarna: in SCT ~5 nov	2 nov	
	Aanpak problematieken bij ouders onder bewind ²	15 nov		Omvang vaststellen en mogelijkheden onderzoeken Daarna: in SCT ~5 nov (ter bespreking)	26 okt	
	Aanpak voor resterende schulden bij Toeslagen (betalingscapaciteit, vermogenstoets, kwijtschelding)	30 dec		Compleet en afgestemd concept voor vermogenstoets Lopend: uitvoeringstoets kwijtschelding bij BD	22 okt	
	Aanpak problematieken rondom toegang tot geld bij uitbetaling	n.t.b.		FJZ betrekken bij uitzoeken van opties Daarna: besluit indien nodig en praktische uitwerking	n.t.b.	



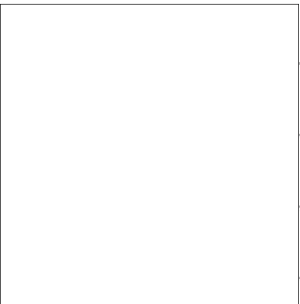
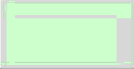
Eindproducten binnen **parlementaire processen m.b.t. herstel**

Eindproduct	Deadline	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Brief met stukken op vraag van Omtzigt	16 okt		Opsturen van stukken naar TK	20 okt	
Onderzoek besluitvorming harde/zachte stop	31 okt		Voorstel voor kamerbrief vanuit BOA ¹	31 okt	
4 ^{de} voortgangsrapportage	30 nov		Eerste opzet met inhoud op hoofdlijnen, incl. toezeggingen: • Proactief aanschrijven van ouders • Rol van OM in CAF zaken • Reactietermijnen • Nationaliteit als selectie criterium	n.t.b.	
Vorbereiden van VAO	n.t.b.		Spreeklijn opzetten: motie Leijten en vragen rondom stukken voor Omtzigt	30 okt	

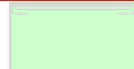
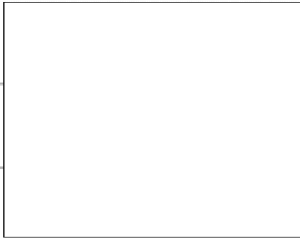
Eindproducten binnen onderzoeken en externe ondersteuning m.b.t. herstel

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.	

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.		Vervolgafspraken en herbevestiging werkafspraken BAK	29 okt	
Betrekken Kamerleden	n.v.t.		Mogelijk werkbezoek Kamerleden (uitgesteld vanwege corona)	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 casuïstiek	n.v.t.	

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



Toeslagen
Belastingdienst

