

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

29 oktober 2020

Agenda 29 oktober

*	Agendapunten:	Toegelicht door:	Afgestemd met:
1.	Mededelingen		
2.	Ter besluitvorming:		
3.	Ter bespreking:		
A.	Samenwerking belastingdienst en gemeenten		
B.	BAK: onderwerpen		
C.	Communicatie: Introductie Facebookpagina Herstelorganisatie		
D.	Planning beleid en uitvoering voor herstel		
4.	Ter informatie:		
A.	Communicatieplanning (acties) voor de komende twee weken • Omgevingsanalyse • Column Stas		Crisiscommunicatieteam Burgerinteractie UHT/Com Fin
B.	Rapportage/planning UHT;		

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 5 nov

Rol slachtofferhulp

Aanpak bij grotere schulden – ouder niet onder bewind

Aanpak problematiek bij ouders onder bewind

Aanpak voor aanvullende schade bij OGS

Do 12 nov

Grondslag berekening OGS-tegemoetkoming

Aanpak voor beslag onder ontvanger

Aanpak voor niet-KOT (ter informatie)

NTB

Samenloop rood/blauw; invordering en schulden

1. MEDEDELINGEN

2. Ter besluitvorming:

(geen stukken ter besluitvorming)

3. TER BESPREKING

A. Samenwerking belastingdienst en gemeenten

Ter bespreking | Notitie 'Vorbereidingen hoogambtelijk overleg VNG'

Op donderdag 29 okt. 18.30 – 19.30 uur staat een hoogambtelijk overleg met de VNG gepland. De geannoteerde agenda voor dit overleg is bijgesloten. (zie *bijlage 1 bij punt 3A*)

Achtergrond

Na het akkoord van 28 september jl. zijn VNG en BD/Toeslagen aan de slag gegaan met het uitwerken van nog openstaande punten. Dit hoogambtelijk overleg is bedoeld om een akkoord te vinden op deze punten. Naast het accorderen van het Plan van Aanpak, de onderzoeksopdracht voor het externe bureau, governance en communicatiekaders, zal het gesprek zich voornamelijk concentreren op de specifieke uitkering (SPUK) en het steunpunt van de VNG in samenhang met de start van de onderlinge samenwerking.

Aan het gesprek zullen deelnemen:

Belastingdienst/Toeslagen en FIN:

MT-lid / OdG:

VNG:

Ter informatie de bijlagen:

- *Bijlage 1 bij punt 3A - notitie hoogambtelijk overleg met VNG donderdag 29 okt.*
- *Bijlage 2 bij punt 3A - Definitieve versie Plan van Aanpak_met opmaak*
- *Bijlage 3 bij punt 3A - opdracht onderzoek samenwerking gemeenten*
- *Bijlage 4 bij punt 3A - voorstel steunpunt VNG*
- *Bijlage 5 bij punt 3A - Invulling governance*
- *Bijlage 6 bij punt 3A - Communicatiekaders 27 okt 2020*

Ter bespreking | Notitie 'Vorbereidingsingen hoogambtelijk overleg VNG'

Doel van het overleg

Hoofddoel van het overleg is om de laatste openstaande punten sinds het akkoord van 28 september af te stemmen. Op basis van de huidige context zijn er een aantal aanvullende doelen.

1. VNG geeft aan dat er niet gestart kan worden voordat er mensen aangenomen zijn voor het steunpunt. Daarnaast zijn er signalen van gemeenten dat ze niet willen starten omdat ze nog geen geld hebben ontvangen. **Doel** is om VNG te wijzen op zijn verantwoordelijkheid in deze samenwerking zodat hij direct van start gaat met het uitvoeren van het Plan van Aanpak en de daaraan verbonden werkzaamheden, met name:
 - a) het opstellen van een contactpersonenlijst van gemeenten en;
 - b) communicatie aan gemeenten over de samenwerking met de Belastingdienst.
2. Een specifieke uitkering (SPUK) is nodig om de betaling van de €11 mln aan gemeenten rechtmatig te kunnen doen. Het ontbreken van een terugvorderingsbepaling (mogelijkheid om geld terug te vorderen als het niet uit is gegeven voor het gestelde doel) kan afbreuk doen aan die rechtmatigheid. Tegenargument van VNG tegen deze bepaling is dat het op gemeentelijk niveau niet (eenvoudig) administratief geregeld kan worden. **Doel** in het gesprek is om overeenstemming te bereiken dat de terugvorderingsbepaling wel opgenomen kan worden als blijkt uit onderzoek dat de administratieve last niet of beperkt aanwezig is.
3. De verdeling van de €11 mln over gemeenten moet half november beschikbaar zijn. Een zorgvuldige verdeling is belangrijk om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de kosten die gemeenten maken en er geen gemeenten zijn die veel meer of minder krijgen dan ze nodig hebben. De huidige verdeelsleutel (o.b.v. verdeling van de 8300 ouders) wordt door ons als onvoldoende geacht. **Doel** in het gesprek is om de VNG gedeelde verantwoordelijkheid te laten dragen in zowel het verder uitzoeken en opstellen van de verdeelsleutel als het communicatief uitdragen.
4. Voor het steunpunt (circa €275.000) is nog niet afgestemd of dit als onderdeel van de €11 mln wordt gefinancierd of daarbovenop komt. **Doel** is om het als onderdeel van de €11 mln te financieren. Er wordt sterk rekening gehouden met het feit dat dit ingeleverd zal worden in de onderhandelingen voor bovenstaande doelen. Daarnaast is het **doel** om commitment van de VNG te krijgen dat het steunpunt na zes maanden opgenomen wordt in de reguliere VNG organisatie en daarvoor geen aanvullende financiering nodig is vanuit FIN.

Zie BIJLAGE bij punt 3B voor
de onderwerpen

3. TER BESPREKING

B. BAK: onderwerpen

3. TER BESPREKING

C. Introductie Facebookpagina

Herstelorganisatie

Introductie

Pilot Facebook pagina: Herstel Kinderopvangtoeslag

Start 2 november 2020

voor, door, over en met ouders



Toeslagen
Belastingdienst

Voor, door



Afstemming en gevraagd aan SCT

- **Gevraagd aan SCT:**
 - Ter bespreking en feedback op deze introductie
- **Afstemming:**
 - KISS, ouder interactie (UHT), woordvoering Fin (gedaan)
- **Ouderpanel**
 - 22 oktober: geïnformeerd over pagina en afspraak aparte webex sessie
 - webex 19 november: review pagina, ervaringen en advies/feedback
- **MT Herstel (gedaan)**
 - 27 oktober
- **Vooroverleg SCT (gedaan)**
 - 27 oktober
- **SCT**
 - 29 oktober



Doel introductie

- Over de Facebook pagina
- Social media bij de Belastingdienst
- Content FB pagina
- Inrichting account en beheerorganisatie
- Risico's & maatregelen
- Promotieplan: intern en extern





Over de Facebook pagina

Waarom:

- Voortgang herstel communiceren
- Nieuw kanaal dat *interactiemogelijkheid* biedt
- Dialoog aangaan met ouders (ipv alleen zenden)

Voor wie:

- **Primair: Gedupeerde ouders**
- Secundair: Stakeholders, algemeen publiek, media & politiek

Waarom Facebook:

- Sluit aan op profiel gedupeerde ouders (25-80 grootste platform in NL)
- FB belangrijk SEO kanaal
- Storylistening: wat houdt ouders bezig

Wanneer:

Start maandag 2 november

Duur pilot:

6 maanden



Over Facebook pagina: herstel kinderopvangtoes

Beoogde resultaten:

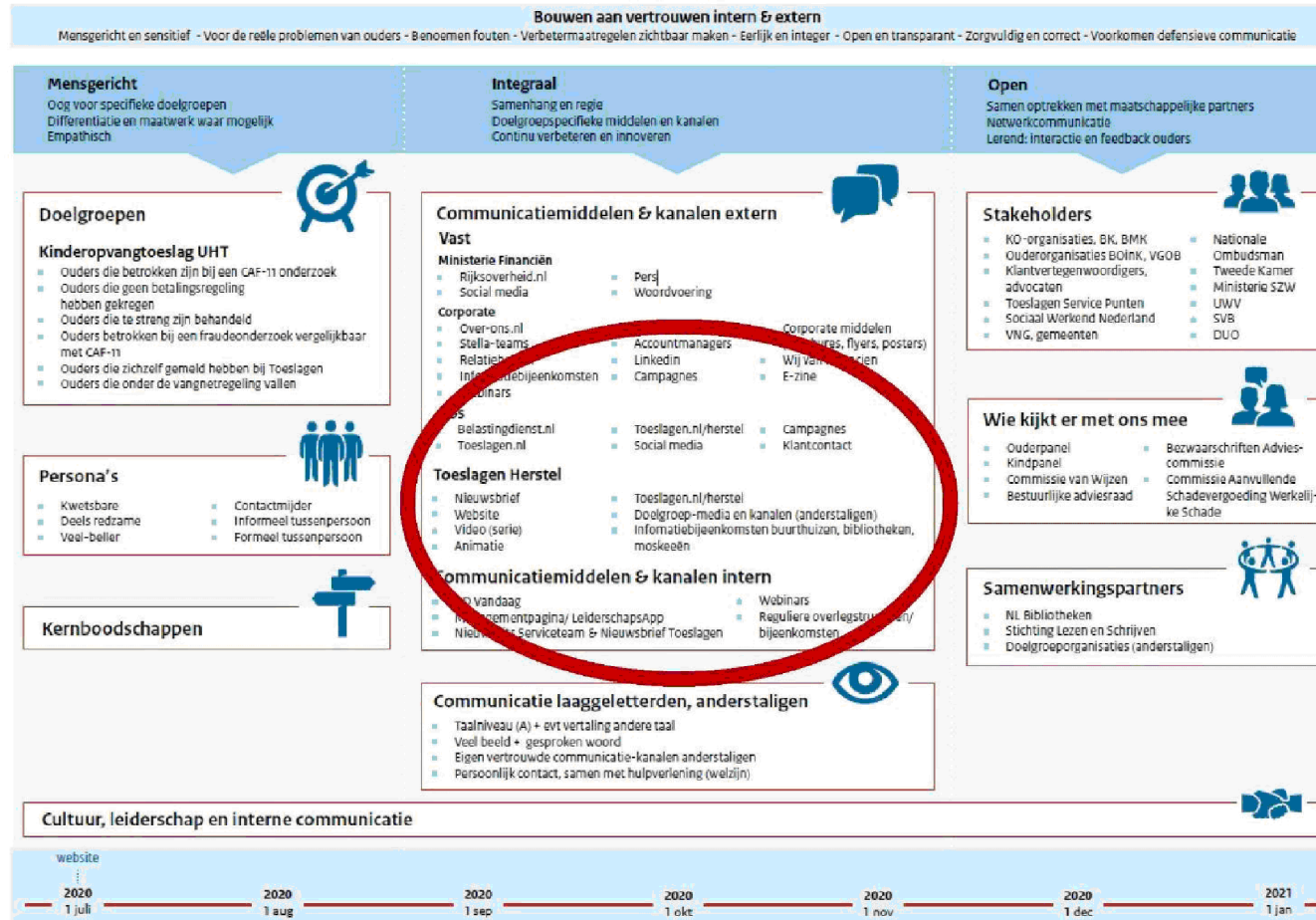
- Het bereiken van ouders (die nog niet in beeld zijn)
- Het motiveren van ouders zich aan te melden voor een herbeoordeling
- Het informeren van ouders over
 - Wanneer ben ik aan de beurt?
 - Hoe ziet de herbeoordeling eruit (welke stappen)?
- Bijdrage leveren aan communicatiekaders: menselijke maat, open & transparant
- 500 volgers binnen 6 maanden
 - Side-effect: bereik groter dan alleen volgers
- Verhoging traffic toeslagen.nl/herstel

Hoe past de Facebook pagina in het communicatiekader

Speelveld Communicatie Toeslagen Herstel Kinderopvangtoeslag: VOOR MENSEN

work in progress

Communicatiedoelstelling & kaders



Huidige social media inzet

Doelen huidige kanalen (twitter, linkedin, facebook, instagram)

- Bieden van handelingsperspectief voor burgers & bedrijven
- Bieden van specifieke niet-persoonsgebonden belastinggerelateerde informatie
- Beantwoorden van vragen burgers & bedrijven

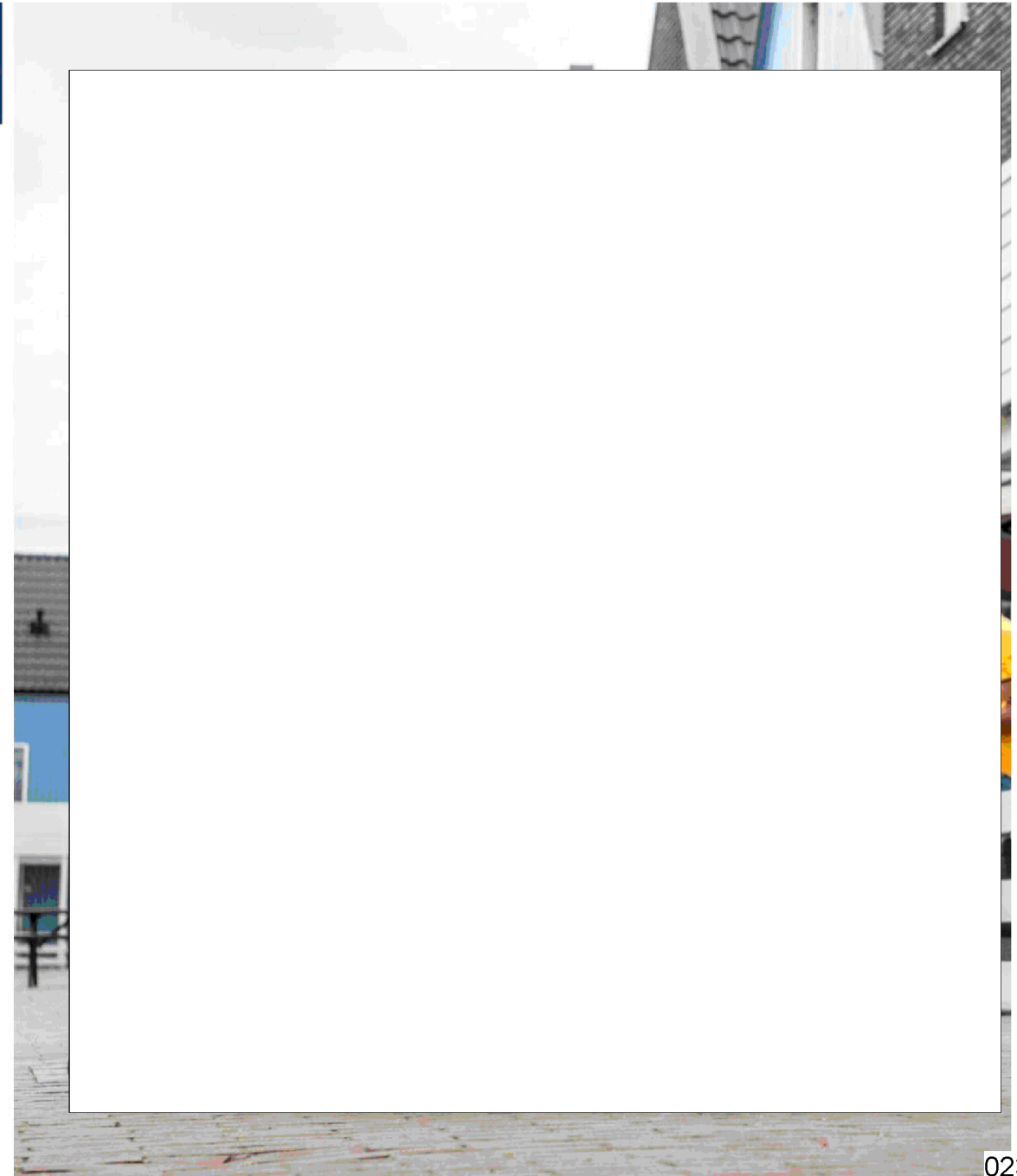
Toeslagen regulier (Facebook pagina huur, zorg, kinderopvangtoeslag, kindgebonden budget) specifiek

- Verandering situatie
- Inkomen inschatten
- Uitbetalingsdata
- Aanvragen toeslagen
- Berekening DT

Inrichting, beheer en webcare

- KI&S
- Social media expertise
- > 10 jaar ervaring met social media inzet
- 39 FTE in 2020 (48 FTE in 2021)
- In samenwerking met de business

Introdactie Facebook pagina Herstel Kinderopvangtoeslag (pilot)





Content

- Proces informatie
- Melden van voortgang
- Nieuws
- Human interest verhalen
- Infographics, video
- Livestream (mini webinar op Facebook)
- November en december: alle content van toeslagen.nl/herstel



Promotie van de Facebook pagina

Promotiestrategie

- Duurzame (organische) groei van de juiste doelgroep (dus geen betaalde inzet)
- Kwaliteit gaat voor kwantiteit

Middelen

1. Stakeholders, commissies, ouderpanel ambassadeurs uitnodigen pagina te delen
2. In handtekening e-mail bij UHT
3. Bij alle ouderinteractie noemen (webinar, ouderpanel, kindpanel, serviceteam)
4. Nieuwsbericht op Toeslagen.nl/herstel en tweet Stas
5. Opnemen in (kantoor)brieven
6. Opnemen in div nieuwsbrieven, intranet etc.
7. Video maken en delen
8. Serviceteam en PZB'er
9. Kennissessie tussen KI&S en UHT (serviceteam, PZB'er)



Risico's

Ouders stellen vragen over hun persoonlijke situatie

Negatieve sentimenten & discussies op de pagina

Schelden, discriminatie

Geen interesse in de Facebook pagina

Tone of voice webcare

Maatregelen

Doorverwijzing naar serviceteam & persoonlijk zaakbehandelaar

10 regels webcare BD
Storylistening: informatie gericht op issue

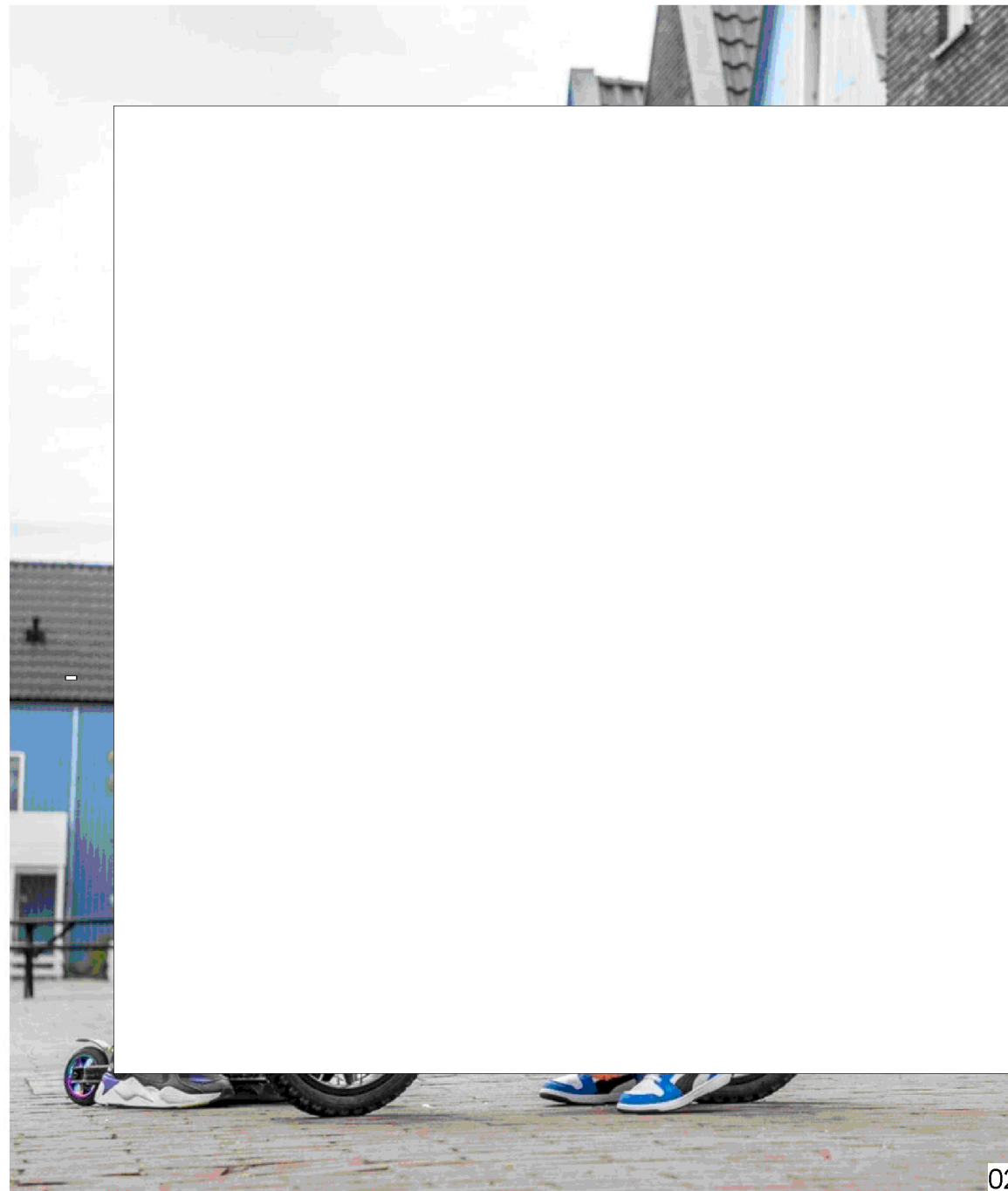
10 regels webcare BD

Via serviceteam, PZB en poll op site onderzoek naar behoefte

Extra aandacht & training werkwijze en kernwaarden UHT

Richtlijnen webcare BD

- Tien punten van webcare richtlijnen BD
 - Vier ogen principe
 - Responstijd: 80% van de vragen binnen 2 uur
 - Ma-do van 8.00 – 20.00 uur
 - Vrijdag 8.00 – 17.00 uur.
 - Contentplaatsing: 9.00 – 17.00 uur
- In geval van AD en/of kamerdebat; verlengde openingsuren voor monitoring
- Bereikbaarheidsdienst tot 22.00 uur
 - Weekend van 9.00 – 22.00 uur



Inrichting & beheer

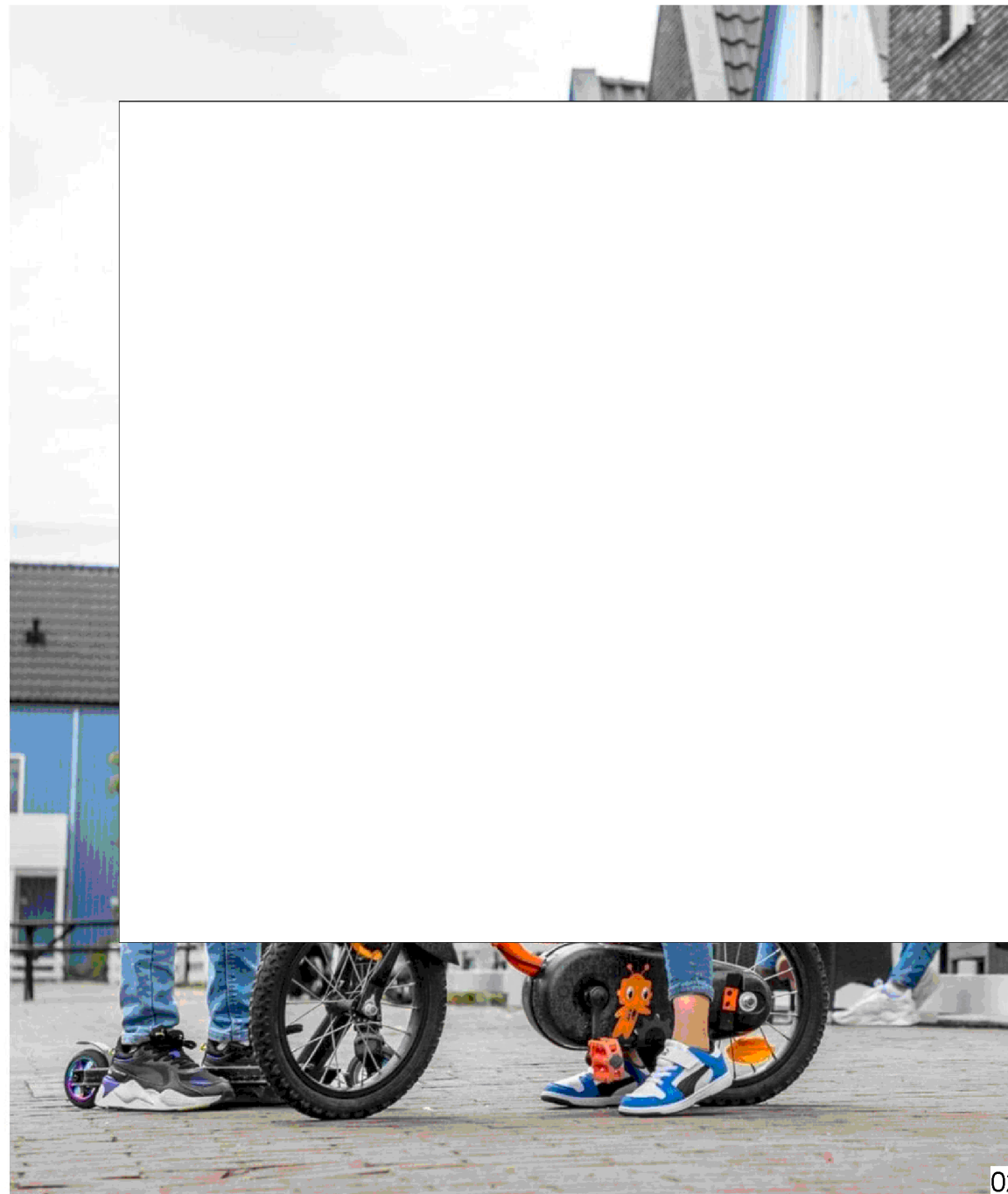


Inrichting account

- Door KI&S in overleg met crisiscomteam/UHT
- Binnen kaders huisstijl BD Toeslagen
- Account alleen voor Toeslagen herstel
- Huisregels staan op pagina

Beheer account

- KI&S in overleg met crisiscomteam (lead) ouderinteractie en woordvoering FIN (bij politiek sensitieve issues)
- Mandaat: KI&S
- Aansluiting bij huidige werkwijze KI&S
- Met flexibiliteit die past hersteloperatie
- Woordvoeringslijnen & FAQ's van woordvoering Fin & crisiscomteam
- Wekelijkse monitoring (in omgevingsanalyse)



3. Ter bespreking

D. Planning beleid en uitvoering voor herstel

Planning Beleid & Uitvoering voor herstel

Voor u ligt het overzicht van de planning van de beleidsstromen binnen Beleid en Uitvoering van de hersteloperatie.

Deze planning ligt deze week ter bespreking voor om ervoor te zorgen dat we met elkaar dezelfde beelden hebben bij de eindproducten, die de komende tijd binnen Beleid & Uitvoering worden opgeleverd.

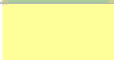
Dit overzicht zal vanaf volgende week ter informatie bij de SCT stukken gevoegd worden.

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

Beleidsstroom	Eindproduct	Deadline ¹	Status	Vervolgstep	Deadline vervolgstap	Trekker
Mogelijk nieuwe gronden herstel	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 (12 nov) 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.	
	Inzicht overlap FSV en herstel	n.t.b.		Eerste uitvraag (zo groot mogelijke) populatie	n.t.b.	
	Aanpak eenmalige uitkering voor de kerst (motie Leijten)	30 okt.		Vorbereiden notitie STAS	27 nov.	
Finaliseren bestaande regelingen	Aanpak voor aanvullende schade bij O/GS	1 nov		Publicatie van beleidsbesluit na afstemming in SCT van 5 nov. 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	
	Bepalen OGS-grondslag	15 nov		In kaart brengen omvang probleem	n.t.b.	
	Onderzoeken voor- en nadelen aangepaste structurele wachtgeldregeling	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	
	Aanpak bij snel herstel (in verleden) fouten Toeslagen	n.t.b.		Omvang probleem vaststellen Daarna: monitoring van casussen vanuit VT UHT	n.t.b.	
	Vermogenstoets	n.t.b.		Afronden concept regeling Daarna: publicatie integreren met andere onderwerpen	2 nov	
Aanpak bredere hulp	Aanpak voor wegnemen uitstralingseffect O/GS label, incl. getuigenschrift geen fraudeur	1 nov		Probleem definiëren inclusief omvang Daarna: Uitwerken opties voor wegnemen effect	2 nov	
	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	



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

Beleidsstroom	Eindproduct	Deadline ^{1r}	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Samenloop herstel en schuld- problematiek	Aanpak voor beslag onder ontvanger	15 nov		Notitie afstemmen met relevante partijen Daarna: in SCT ~12 nov	30 okt.	☐
	Samenloop rode en blauwe schulden	n.t.b.		Uitwerken van volledig, afgestemd concept (incl. FJZ)	2 nov.	
	Samenloop met grote schulden en schuldhelpverlening	15 nov		Problematieken vaststellen en oplossingen uitwerken Daarna: in SCT ~5 nov	2 nov	
	Aanpak voor resterende schulden bij Toeslagen (betalingscapaciteit, vermogenstoets, kwijtschelding)	n.t.b.		Wordt oppakt na afronding samenloop rode en blauwe schulden Lopend: uitvoeringstoets kwijtschelding bij BD	n.t.b.	
	Wat als de aanvrager van herstel niet dezelfde is als de aanvrager van de originele toeslag?	afgerond		FJZ betrekken bij uitzoeken van opties Daarna: besluit indien nodig en praktische uitwerking	afgerond	

1892861 1. Datum dat besluitvorming gereed moet zijn. Implementatie valt binnen UHT
2. pert hier regie over vanuit het VNG-traject (UHT)

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

Eindproduct	Deadline	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Brief met stukken op vraag van Omtzigt	afgerond		Opsturen van stukken naar TK	afgerond	
Vragen over de hersteloperatie kinderopvangtoeslag (Kamervragen Leijten)	11 nov		Opsturen van stukken naar TK	11 nov.	
Vragen over de CAF 11-zaak (Kamervragen Omtzigt)	12 nov		Opsturen van stukken naar TK	12 nov.	
Onderzoek besluitvorming harde/zachte stop	31 okt		Voorstel voor kamerbrief vanuit BOA ¹	31 okt.	
4 ^{de} voortgangsrapportage	30 nov		Bespreken planning (in SCT van 5 nov)	27 okt.	
Vorbereiden van VAO	n.t.b.		Spreeklijn opzetten: motie Leijten en vragen rondom stukken voor Omtzigt	30 okt	n.t.b.
Brief proactieve benadering ouders waaronder OGS	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	n.t.b.		Bespreken en goedkeuren klachtenproces (afstemming en staatssecretaris, of via SCT)	n.t.b.	
Aanbesteding strategische ondersteuning UHT	afgerond		Selecteren van partij	afgerond	
Onderzoek verloren documenten	20 nov		Update voortgang onderzoek aan SCT	n.t.b.	
Periodieke doorlichting UHT	>1 nov		Eigenaar vaststellen en aanpak bepalen	1 nov.	
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 en SCT	n.t.b.		Bespreken plan van aanpak in MT UHT	27 okt.	
Onderzoek integriteitsonderzoek (KPMG)	n.t.b.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.

1. Brief komt uiteindelijk van UHB, met inhoud van Toeslagen

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

Activiteiten	Deadline	Status	Vervolgstap	Deadline vervolgstap	Trekker
Betrekken brancheorganisaties (bijv. BOinK, BK, BMK, BVOK)	n.v.t.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Betrekken andere toeslagen departementen	n.v.t.		n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Betrekken BAK	n.v.t.		Vervolgafspraken en herbevestiging werkafspraken BAK	29 okt	n.t.b.
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.		Wekelijks overleg UHT, CD VT en FJZ voor escalatie over casuïstiek is opgestart	n.v.t.	

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

Zie bijlage bij punt 4A voor de
omgevingsanalyse

4. TER INFORMATIE

A. Communicatieplanning (acties) voor de komende twee weken



Communicatieplanning - oktober



ouders

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



intern

Groen: nieuw in de kalender

26 – 30 okt	2 – 6 nov
• 26 okt: Informatiepagina 'Werkwijze Commissie van Wijzen' • 28 okt: tweewekelijks blog Alexandra op website • 30 okt: Nieuwe klachtenprocedure online (vervangt huidige pagina) • Nb: interview (Commissie van Wijzen) online • 30 okt: interview PZB-er • 26-30 okt: brief ouders 'u wordt vanaf 1 november integraal behandeld' • 26-30 okt: brief/bevestiging acute ouder '1^e betaling ontvangen' • 30 okt: nieuwsbericht toeslag.nl ouders brieven ontvangen (zie hierboven) • Nb: video acute gevallen	• 1 nov: brief: verklaring 'U bent geen fraudeur' • 2 nov: Engelse vertaling ouderinteractie • 2 nov: Facebookpagina Herstel live • 2 nov: Nieuwe homepage website Herstel • 3 nov: interview PZB-er • 6 nov: Infographic 'rollen UHT contact ouders' online (met welke BD mensen heb ik contact als ouder) • 6 nov: Kindpanel volledig (nieuwsbericht) • 6 nov: Eerste van 5 animaties ouderinteractie live • Nb: brieven online
• 26 okt: UHT Update <u>(NIEUW: 1x per week ipv 2-wekelijks)</u> • 26 okt: Webinar ouder-medewerker interactie • 27 okt: Gouden Bal – Pearl Winter (PZB-er) • 28 okt: Webex MT • 29 okt: Webinar hulpvraagteam	• 2 nov: Webinar kick-off UHT • 2 nov: UHT Update • 4 nov: Webex MT • 5 nov: Webinar herkennen schuldvraag



Communicatieplanning - oktober 2020



politiek
en
media



stakeholders

	26 – 30 okt	2 – 6 nov
	• 26 okt: tweet stas PZB'er (behandelkaders) • 26 okt: eerste Wetgevingsoverleg Belastingplan 2021, Wet Verbetering Toeslagen • 28 okt: tweet stas met cijfers • Mediabeeld & duiding (1 x 3 weken) • Nb: persbericht Kindpanel (nog nader te bepalen of persbericht of ander middel)	• 2 nov: tweede Wetgevingsoverleg Belastingplan 2021, Wet Verbetering Toeslagen • 2 nov: kwalitatieve tweet stas • 4 nov: tweet stas cijfers • 5 nov: twee wekelijkse video (interviewvorm) met stas/een andere persoon • Ntb: VAO Toeslagen • 5 nov: video acute gevallen of samenwerking gemeenten

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 - 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
vergelijkbaar CAF-11	Opnieuw informeren rest van de doelgroep CAF NV die eerder een niet correcte brief heeft gehad (nog bepalen hoe)	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 - Ouderwebinar na VGR dec - Brief ouders 'Uw behandeling start Q1 2021' (op mat midden november) - Brief overige bekende ouders 'u krijgt in januari een brief met inzicht in uw planning (op mat midden november)	- Website - Brief / overig overleg - Brief ouders/nieuwsbericht site - Brief ouders/nieuwsbericht site

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 Docdirect naar vermiste stukken (aug?)
- Traject OM onderzoek ambtsmisdrijven
- Werkbezoek pers (AD) aan UHT (december)
- Werkbezoeken UHT van Kamer en pers (november)
- 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

Tweewekelijkse column 'Alexandra schrijft'

Ter informatie | Tweewekelijkse column '*Alexandra schrijft*'

Context

De staatssecretaris spreekt regelmatig met ouders over de ernst van de problemen en de impact die het op de levens van ouders en hun kinderen heeft. Bij deze gesprekken zijn persoonlijk zaakbehandelaars aanwezig en ouders hebben vaak ook zelf iemand meegenomen. Deze gesprekken leveren niet alleen steun en begrip op maar ook waardevolle informatie voor verbeteringen en herstel.

Advies

Om de ernst over het voetlicht te brengen en zichtbaar te maken hoe en waarover de staatssecretaris met ouders praat vertelt zij tweemaal per maand over deze gesprekken en het herstel in de vorm van een blog/column op de website [Toeslagen.nl/herstel](https://toeslagen.nl/herstel).

- Bij het bepalen van de inhoud voor de column wordt rekening gehouden met de actualiteit. Zo wordt per column gekeken naar het meest passende thema;
- Redactie door speechschrijver MinFin;
- Omdat het gaat om het persoonlijke verhaal vanuit de staatssecretaris wordt de inhoud ook als audiofragment opgenomen en gepubliceerd.

Ter informatie | Tweewekelijkse column 'Alexandra schrijft'

Inhoud

[Home](#) [Menu](#)

Alexandra Schrijft: 'Een afspraak op het gemeentehuis'

15 oktober 2020 10:30

[Luister naar de tekst](#)

Staatssecretaris Alexandra van Huffelen schrijft op deze plek iedere 2 weken over haar werk.

Deze blog van Alexandra luisteren:

00:00

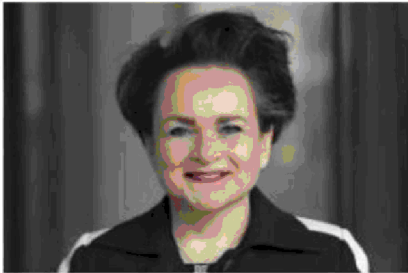
00:00

Voor een gesprek met een gedupeerde ouder, ga ik vaak naar een gemeentehuis. Het is voor de ouder in de buurt en tijdens het gesprek is er voldoende ruimte om ons aan de corona-afstand te houden.

We kunnen elkaar dan in de ogen kijken. Dat is voor gedupeerde ouders fijn en dat is voor mij ook fijn.

Bij deze gesprekken is de persoonlijk zaakbehandelaar aanwezig en een ouder heeft vaak ook zelf iemand meegenomen.

Ook al heb ik inmiddels meer dan 100 van dit soort gesprekken gevoerd, iedere keer opnieuw voel ik de pijn en frustratie van ouders.



Waar rook is...

Veel ouders kregen regelmatig ruzie met familie en vrienden over de toeslagenaffaire. Ze werden niet geloofd. Waar rook is, is vuur. Die uitdrukking hoor ik vaak in de gesprekken.

Gemeenten geloofden ouders ook vaak niet. Ouders kregen geen hulp omdat de Belastingdienst ze voor fraudeur had uitgemaakt. Als fraudeur kom je niet in aanmerking voor bijvoorbeeld

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 43

Extra aandacht benodigd voor livegang 2 november (echter geen escalaties richting het SCT):

IV/ Data:

- Aantal randvoorwaardelijke bouwblokken niet per 2 november gereed (IV-tegemoetkomingsregeling; OGS-regeling). Wordt gewerkt aan alternatieven (zoals handmatige, tijdelijke oplossingen) om toch aan de toezeggingen in de VGR te kunnen voldoen. Eventueel kunnen betreffende posten worden opgespaard en 14 december worden opgevoerd, zodat betaling nog voor kerst kan plaatsvinden

Ouderinteractie:

- De sleutelinteractie "getuigenschrift geen fraudeur" is niet gereed voor 2 november

Opleidingen/ geïnstrueerde medewerkers:

- Door oplevering van de behandelkaders en processen eind week 44 is het niet mogelijk om *alle* PZB'ers voor 1 november over dit onderwerp op te leiden. Er zijn mitigerende maatregelen ingericht

In lijn met realisatie van livegang 2 november:

IV/ Data:

- De IV voor Hardheid jonger dan 5 jaar/ Proportionaliteit is live; de compensatietool voor nieuwe compensatie is vanaf 2 november beschikbaar inclusief rentevergoeding. Voor de ouders CAF-11 en de rentevergoeding nog niet plaatsvinden, hiertoe wordt de compensatietool aangepast
- IV voor Hardheid ouder dan 5 jaar en de OGS-regeling is nog niet volledig live. Alternatief is ingericht, waardoor berekeningen en uitbetalingen mogelijk zijn middels spoedbetalingen
- 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:

- De laatste inrichtingsacties voor de hoofd- en vervolgprocessen UHT worden uitgevoerd
- Er worden verschillende walkthroughs gepland om de processen te testen op de gestelde randvoorwaarden
- De laatste inrichtingsacties inzake de koppelvlakken met de commissies worden uitgevoerd

Ouderinteractie:

- *Brieven:* de ouders die vanaf 2 november worden behandeld zijn gebeld, de brief aan hen is goedgekeurd en wordt vóór 1 november bij deze ouders bezorgd; brieven die aangeven wanneer ouders na 2 november worden behandeld worden in week 43/44 geschreven. Een overzicht van de gehele brievenplanning is in concept af en ligt ter validatie bij het MT UHT
- *Website:* Ouderinteractie en behandelkaders komen interactief op de website; 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:

- *Status- en voortgangsdashboard voor behandeling (SVD):* Dit is de tijdelijke versie van de uiteindelijke geautomatiseerde dashboardomgeving van UHT. Het dashboard voor week 43 (peildatum 22 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 in november opgeleverd. Tot die tijd wordt deze samenvatting met 'relevante punten voor het SCT' toegevoegd aan de wekelijkse statusrapportage
- *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



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)	108 (+9)	15 (+0)	78 (+0)	8 (+0)	0 (+0)	N.t.b.	210 (+9)
Prioriteit		37 (+4)	180 (+97)	15 (+1)	2 (+0)	0 (+0)	0 (+0)	N.t.b.	234 (+102)
Regulier		6680 (+8)	1657 (-1)	0 (+0)	-	0 (+0)	110 (+0)	N.t.b.	8447 (+7)
Totaal per processtap		6718 (+12)	1945 (+105)	30 (+1)	80 (+0)	8 (+0)	110 (+0)	N.t.b.	8891 (+118)
Totaal behandeld						118 (+0)			
Behandeltarget t/m Q4 2020						N.t.b.			
% behandeld t.o.v. behandeltarget Q4 2020						N.t.b (+...)			

+8 ouders naar Acute verschoven vanuit Prioriteit

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	0 (+0)	0 (+0)	0 (+0)	0 (+0)
In proces werkelijke schade	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.
In proces klachten	0 (+0)	0 (+0)	0 (+0)	0 (+0)
In proces verzoek persoonlijk dossier	100 (-8)	705 (-5)	52 (+11)	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

Definities zijn opgenomen in bijlage 2



Status- & Voortgangsdashboard Behandeling I Speciale processen (1/2): CAF-II en Herbeoordeling CAF-zaken

CAF-II

Resultaat per processtap	Populatie CAF-II
# 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: 187 (+1)				Afgeronde gesprekken: 119 (+0)		
	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	20 (+1)	31 (+0)	11 (+1)	120 (-9)	25 (+9)	26 (+0)	93 (+0)	326 (+2)
Percentage ouders van het totaal	6,1%	9,5%	3,4%	36,8%	7,7%	8,0%	28,5%	-

Interpretatie:

- Op dit moment zijn er **326 (+2) ouders** die zich hebben aangemeld voor een gesprek
- **119 ouders** (of 36,5%) 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 9,5%) 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 zijn niet per 2-11 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
- Door oplevering van de behandelkaders en processen eind week 44 zijn niet alle medewerkers/ PZB'ers voor 2 november opgeleid
- Alle aandacht nodig om beheerst op te kunnen schalen en handmatige oplossingen beheerst uit te voeren en te monitoren

— 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 2 november
- Aandacht vereist voor succesvolle oplevering 2 november
- Deadline(s) voor oplevering 2 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 - Voor de inrichting en implementatie van het Beoordelingsteam zijn de teambouwtekeningen, rolbeschrijvingen en implementatieplan opgeleverd - De notitie over 'de Contouren van het Hulpvraagteam' is gereviewd. Deze wordt 27 oktober besproken in het MT. Op 21 oktober is aangegeven dat de inrichting en implementatie van - Een eerste aanzet voor de opzet van het inrichtingsprogramma tot 1 februari is uitgewerkt, incl. opzet sturingsinstrumenten	
Volledig & Juist	■	- Aantal randvoorwaardelijke bouwblokken zijn niet per 2-11 gereed (IV OGS, Hardheid oudere jaren) met spin-off invloed op beheersmaatregelen/QA; Status IV, behandelkaders, - Alle aandacht nodig om beheerst op te kunnen schalen en handmatige oplossingen beheerst uit te voeren en te monitoren - MT-besluitensessies gehad om processen te doorlopen en noodzakelijke besluiten te nemen voor livegang van 2 november - Voorbereiding op go-live gestart, middels mijlpalen, walkthroughs, uitwerken definitions of done. Vraagt expliciete MT-focus - Implementatie Track-and-Trace gedeeltelijk klaar voor 2 november, focus op acute en prioritaire ouders	
Oudergericht	■	- Correctiebrief, brief aan 300 ouders die vanaf 2 november opgepakt gaan worden en 1^e betaling acute gevallen zijn goedgekeurd door het SCT (de brieven aan 300 ouders die vanaf 2 - Service Blueprints gemaakt (draft) - Bescripts en cheatsheets zijn af en gedeeld met Centrale Regie - Output co-creatie sessie rondom visuele uitleg is verwerkt in 2^e versie van de sleutelinteractie - Webinar voorbereidingen zijn getroffen - PZB-wissel werkproces en instructies finaal - Kick-off pilot videobellen	
Lerend	■	- Door oplevering van de behandelkaders en processen eind week 44 is het niet mogelijk om alle PZB'ers over dit onderwerp op te leiden voor 1 november. Het webinar hiervoor vindt plaats op donderdag 29 oktober daarna zullen podsessies volgen - Aangezien de rolbeschrijvingen van de PZB'er, Klantbeelddeskundige en Hulpvraagteam nog niet volledig zijn, is niet duidelijk wat de leerbehoeftes hiervoor zijn. Aanvullende leerinitiatieven hiervan zullen daarom ook pas later plaatsvinden - Initiatieven omtrent de processen & behandelkaders (webinar + podsessies), hulpvraag & gemeenten (webinar) ouderinteractie (webinar), schriftelijke communicatieve vaardigheden (training), weerbaarheid (training) lopen goed - Verbetersessies zijn afgerond en uitkomsten zijn gedeeld - Team Reviews lopen, met inzichten over prestaties van individuele PZB'ers, PodCo's en VTA's	



Bijlage 2: Definities Status- en Voortgangsdashboard Behandeling



Status- & voortgangsdashboard | 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



Toeslagen
Belastingdienst