



Toeslagen
Belastingdienst

SCT overleg

Crisisorganisatie - hersteloperatie

11 mei

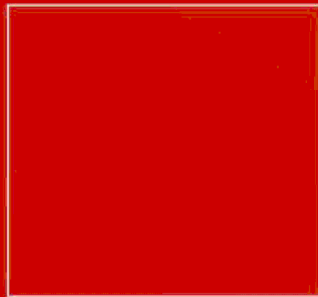
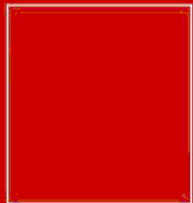
Agenda

Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

Ter bespreking

2. Planning crisisorganisatie
3. Crisiscommunicatie kalender
4. Risico-log
5. Voortgang en kwaliteitsdashboard



Belangrijkste punten | Update crisisorganisatie

- 1 **Instellingsbesluiten commissies.** Gegeven de urgentie van het publiceren van de instellingsbesluiten wordt dit stuk bij hoge uitzondering **ter besluitvorming** geagendeerd tijdens dit 'kleine' SCT overleg. De instellingsbesluiten zijn reeds in het SCT van 2 april behandeld, waarna de samenstelling van de commissies verder is uitgewerkt. De instellingsbesluiten worden nu voorgelegd aan het SCT ter akkoord (zie 3 bijlagen bij punt 1), waarna ze worden aangeboden aan de MR. Streefdatum voor publicatie in de Staatscourant is 27 mei.
- 2 **Planning crisisorganisatie.** De (detail)planning is bijgewerkt. Grote verschuivingen ten opzichte van vorige week zijn hierbij aangegeven
- 3 **Crisiscommunicatie kalender.** De kalender van crisiscommunicatie voor de komende twee weken is bijgewerkt. Er wordt gewerkt aan een meer visuele representatie van de kalender
- 4 **Risicolog.** Er is deze week één extra risico opgenomen in het risicolog met betrekking tot de planning van inrichten van het ouderpanel. Voor een aantal onderwerpen is geopperd om deze eerst langs het ouderpanel te halen, alvorens actie te ondernemen (bijv. burgerreis OGS). Het ouderpanel wordt nu vormgegeven; de verwachting is dat er op zijn vroegst eind mei stukken inhoudelijk behandeld kunnen worden. Voor sommige onderwerpen vormt deze planning mogelijk een risico voor de uitvoeringstijdslijnen. Voor het SCT van 14 mei zal er een inventarisatie gemaakt worden voor welke onderwerpen dit geldt, inclusief een voorstel om dit risico te mitigeren
- 5 **Voortgang en kwaliteitsdashboard.** Er wordt gewerkt aan een nieuw dashboard met voor de verschillende populaties, naar aanleiding van de wens van het SCT om meer contextuele informatie over het verloop van het herstel. Deze voortgangsdashboards zullen gedeeld worden in het eerstvolgende SCT met voortgangsinformatie (20 mei)

Agenda

Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

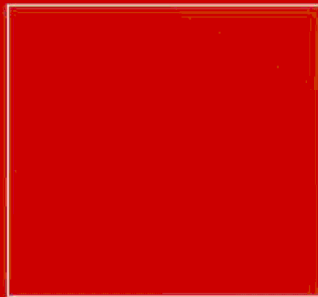
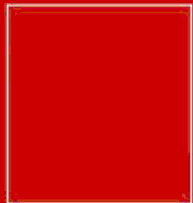
Ter bespreking

2. Planning crisisorganisatie

3. Crisiscommunicatie kalender

4. Risico-log

5. Voortgang en kwaliteitsdashboard



Ter besluitvorming | Instellingsbesluiten commissies

Context en voorstel

Gegeven de urgentie van het publiceren van de instellingsbesluiten vindt besluitvorming hierover bij hoge uitzondering in het 'klein' SCT plaats

- De instellingsbesluiten voor de Onafhankelijke Cie van onafhankelijke deskundigen, Cie Schadevergoeding en Commissie van Wijzen zijn in het SCT van 2 april aan de orde geweest. Er waren toen bemerkingen over de diversiteit van de samenstelling
- De Bestuurlijke Adviesraad is om namen kandidaten gevraagd en ook intern is gekeken naar nog andere geschikte kandidaten. Deze kandidaten zijn benaderd. Op basis daarvan zijn thans een tweetal commissies uitgebreid met meerdere voorzitters en leden. Deze namenlijst is reeds eerder met Stas besproken
- Deze uitbreiding doet meteen ook recht aan het werk dat op de Commissies zal afkomen en het feit dat de meeste leden en voorzitters maximaal een dag per week ter beschikking hebben
- Instellingsbesluit Cie van Wijzen krijgt een terugwerkende kracht tot 20 mei in verband met de adviezen die deze Cie gaat uitbrengen mbt vergelijkbaarheid CAF zaken met CAF 11 waarover eind mei ook betrokken burgers ingelicht gaan worden.
- In de concept-instellingsbesluiten van de Cie van onafhankelijke deskundigen en Cie Schadevergoeding wordt verwezen naar de nieuwe vangnetbepaling van de AWIR. Volgens de planning van DGFZ wordt deze op 26 mei naar de Kamer gestuurd. Mocht hier echter vertraging in zitten, dan kan deze verwijzing nog niet worden opgenomen. In dat geval is het voorstel om de instelling van de commissies tijdelijk aan te houden of als de vertraging lang duurt de verwijzing te schrappen
- De instellingsbesluiten bevinden zich in de drie bijlagen bij punt 1
- NB. In voorbereiding van het insturen naar de MR worden de exacte kosten verder afgestemd met FEZ

Gevraagd van SCT

Is het SCT akkoord met de instellingsbesluiten? Hierna zullen ze worden aangeboden aan de MR van 20 mei en worden ze gepubliceerd in de Staatscourant (streefdatum 27 mei)

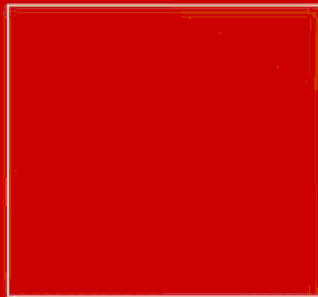
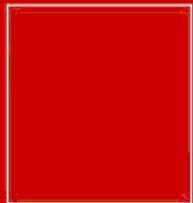
Agenda

Ter besluitvorming

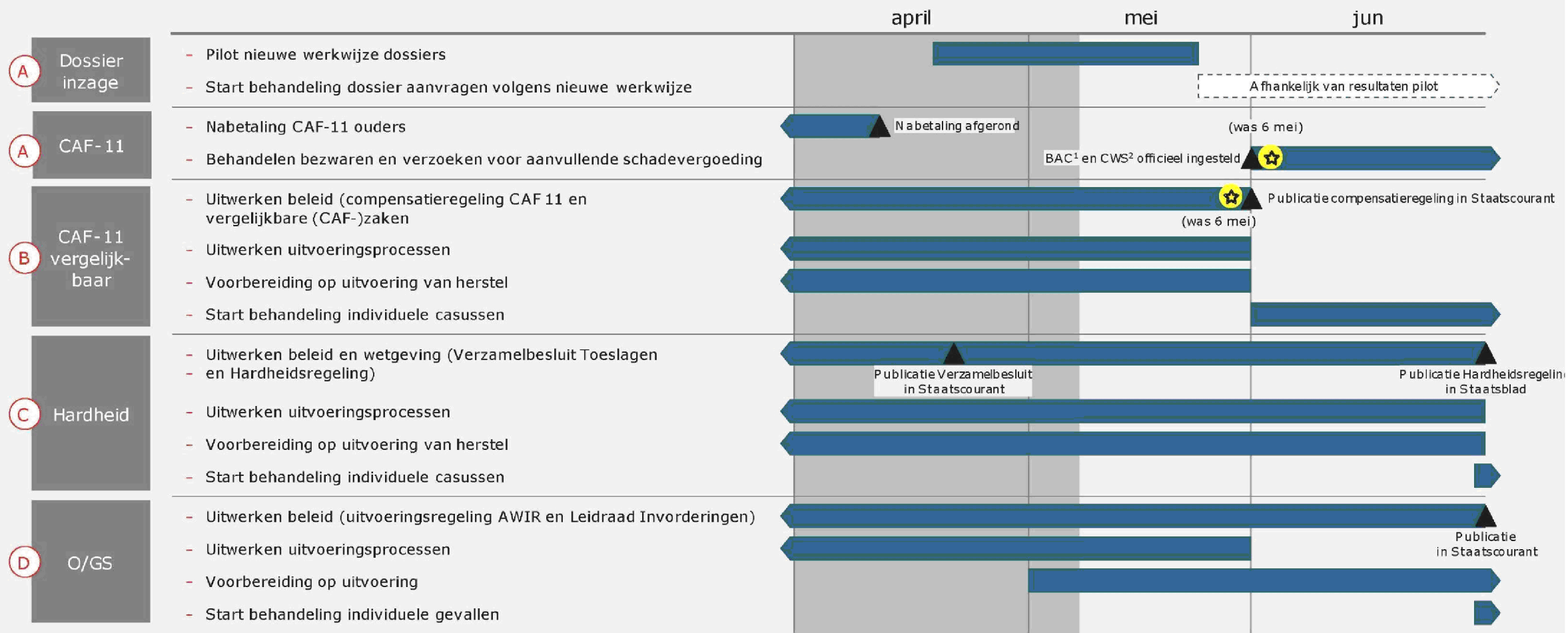
1. Instellingsbesluiten commissies

Ter bespreking

2. Planning crisisorganisatie
3. Crisiscommunicatie kalender
4. Risico-log
5. Voortgang en kwaliteitsdashboard

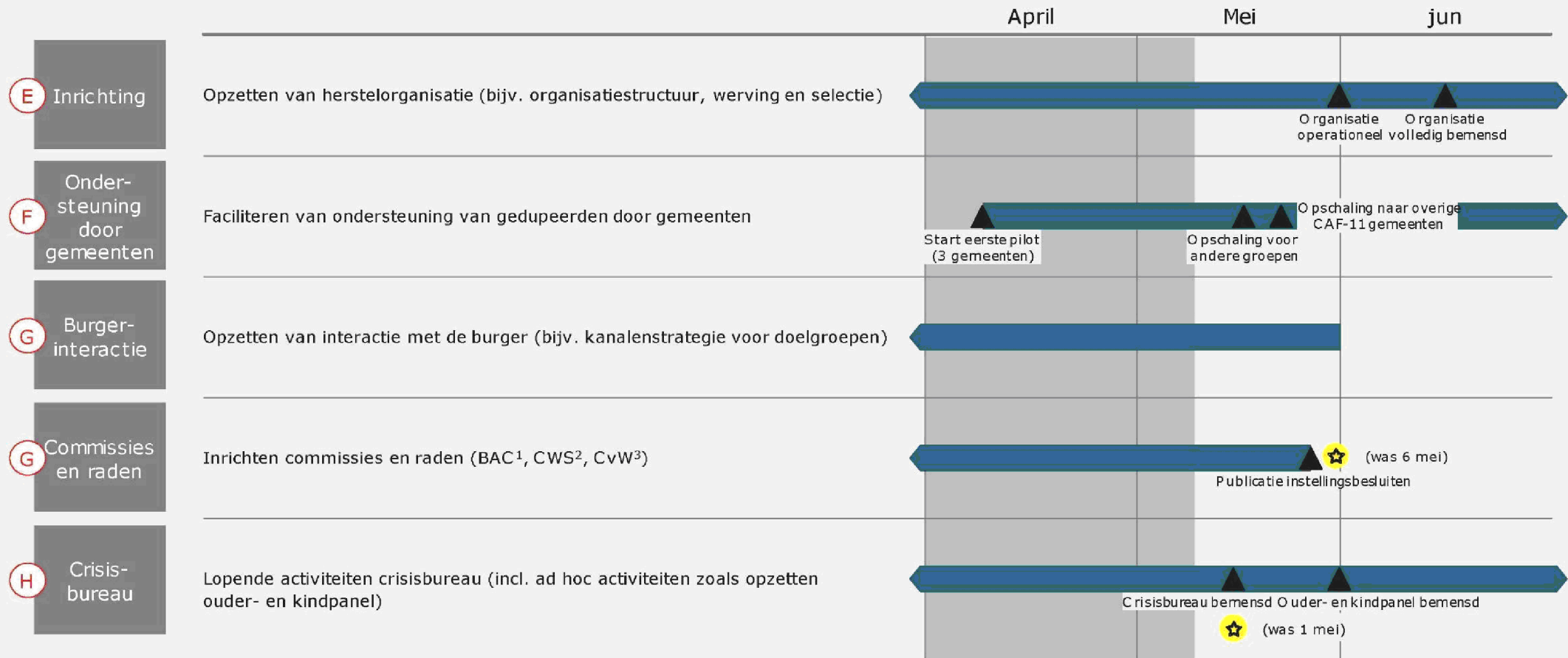


Planning per groep tot de zomer



NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

Planning ontwerpen en inrichten herstelorganisatie



NB. Letters verwijzen naar detailplanningen op de volgende slide; 1. Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade; 3. Commissie van Wijzen

Dossiers en CAF-11 | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Dossier opvragen				
Opstellen procesbeschrijving vernieuwd proces	23 maart	10 mei	🟢	Opstellen van procesbeschrijving en uitwerken van IT - processen voor het nieuwe afhandelingsproces
Uitvoeren pilot met vernieuwd proces dossier inzage	20 april	22 mei	🟢	UHT is in de week van 20 april begonnen met het bellen van 20 dossier opvragers volgens de vernieuwde aanpak. Resultaten worden teruggekoppeld in het SCT van 28/5
Voorbereiden opschalen vernieuwd proces	4 mei	6 juni	🟢	Vorbereidingen zijn gestart, bevindingen pilot worden wekelijks verwerkt
Uitvoeren vernieuwd proces dossier inzage	1 juni	31 dec	⬤	Afhankelijk van de resultaten van de pilot wordt het vernieuwde proces opgeschaald. Einddatum is afhankelijk van de nieuwe doorlooptijd.
CAF-11				
Afhandelen casussen	n.v.t.	9 april	✅	Definitieve beschikkingen verzonden, nabetaling afgerond
☆ Behandelen bezwaren door BAC ²	1 juni	n.t.b. ¹	🟡	Afhankelijkheid: De BAC en CWS kunnen formeel uitspraken doen als 1) de instellingsbesluiten gepubliceerd zijn, 2) de commissies bemend zijn en 3) (alleen voor CWS) het beleidsbesluit CAF-11 gepubliceerd is (na 1 juni)
☆ Behandelen verzoeken door CWS ³	1 juni	n.t.b. ¹	🟡	
☆ Uitsturen beslissing BAC en CWS	1 juni	n.t.b. ¹	⬤	Het streven is om voor 1 juli de eerste burgers geïnformeerd te hebben van het besluit op hun bezwaren cq verzoeken

⬤ Nog niet gestart 🟠 Urgente actie nodig 🟡 Vergt monitoring 🟢 Op schema ✅ Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 3. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade

CAF-11 vergelijkbaar | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
☆ Uitbreiden beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 (cluster 1)	23 maart	1 juni	●	Concept compensatieregeling besproken in SCT van 7 mei. Uitzoekpunten vergen meer tijd. Uiterlijke streefdatum voor publicatie is 1 juni
Uitwerken uitvoeringsprocessen CAF-11 vergelijkbaar (cluster 4)	23 feb	1 juni	●	Uitwerken van de procesbeschrijving en processen zoals bezwaar, verzoeken om aanvullende schadevergoeding, communicatie en inning of uitbetaling
Populatie bepalen CAF-11 vergelijkbaar	1 april	15 mei	●	Bepalen welke dossiers wel en niet vergelijkbaar zijn aan CAF-11 (incl. check van Commissie van Wijzen)
Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	1 april	30 juni ²	●	Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	15 mei	Eind mei	●	Aanschrijven ouders waarvan het dossier wel en niet vergelijkbaar bevonden is aan CAF-11. Eerste brieven worden eind mei verstuurd. Afhankelijkheid: Populatie CAF-11 vergelijkbaar moet bepaald zijn en compensatieregeling moet gepubliceerd zijn (n.t.b. of dit nodig is voor alle brieven)
Behandeling individuele casussen	1 juni	1 nov	●	Behandeling van individuele casussen van ouders waarvan het dossier wel vergelijkbaar is bevonden en ouders die hebben gevraagd om individuele behandeling m.b.t. hun CAF dossier (zelfmelders) Afhankelijkheid: Processen moeten ingericht zijn, incl. IV aanpassingen
Uitbetaling individuele gevallen	4e kwartaal 2020	n.t.b. ¹	●	

● Nog niet gestart ● Urgente actie nodig ● Vergt monitoring ● Op schema ● Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. Processen zijn al werkbaar ingericht op 1 juni

Hardheid | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Uitbreiden verzamelbesluit Toeslagen (cluster 2A)	23 maart	22 april	✓	Het Verzamelbesluit Toeslagen is op 22 april in de Staatscourant geplaatst
Opstellen Hardheidsregeling (cluster 2B)	23 maart	1 juli	🕒	Loopt goed, maar veel discussie over hardheidsclausule. Gaat begin mei naar Raad Werk, Inkomen, Zorg en Onderwijs (RWIZO)
Uitwerken uitvoeringsprocessen hardheid van het stelsel (cluster 5)	23 maart	1 juni	🕒	Opstellen procesbeschrijving, vertalen van beleidskaders naar uitvoering, uitwerken van processen zoals bezwaar, communicatie en inning of uitbetaling en definiëren afhankelijkheden tussen T1 en T2
Inrichten processen afhandelen casussen vanuit integraal perspectief (CAP, KI&S en UHT)	13 april	1 juli	🟡	Er zijn discussies gaande om benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig klaar zijn
Behandeling meest urgente gevallen	7 mei	n.t.b. ¹	🟡	Prioriteringscriteria van urgente gevallen zijn besproken in het SCT van 23/4. Deze worden in de eerste week van mei voorgelegd aan de Bestuurlijke Adviesraad. Start behandeling begint daarna zo snel mogelijk Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eerder beginnen)
Behandeling overige gevallen	1 juli	31 dec	⬤	Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eventueel eerder beginnen)
Uitbetaling individuele gevallen	4e kwartaal 2020	n.t.b. ¹	⬤	In incidenteel gevallen (bijv. bij urgente gevallen) kunnen we maatwerk leveren en waar nodig buiten de gebruikelijke routes om uitbetalen of een voorschot geven

⬤ Nog niet gestart
 🟡 Urgente actie nodig
 🟡 Vergt monitoring
 🕒 Op schema
 ✓ Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

O/GS | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Aanpassing uitvoeringsregeling AWIR en Leidraad Invorderingen (cluster 3)	23 maart	1 juli		Publicatie moet wachten tot vast wijzigingsmoment voor aanpassing van de uitvoeringsregeling AWIR; geen impact op herstel O/GS populatie
Uitwerken betalingsregeling O/GS-gevallen en boeteproses (cluster 6)	30 maart	1 juni		Opstellen procesbeschrijving, en uitwerken problematiek voor OGS proces obv kabinetsbesluit. Belangrijke openstaande onderwerpen (Integrale benadering burgers en pro-actief attenderen op herzieningsmogelijkheid) worden besproken in SCT van 14 mei
Identificeren en classificeren populatie	30 maart	1 mei		
Aanschrijven van gedefinieerde populatie	25 mei	8 juni		Vorbereiding voor contacteren burgers zijn begonnen. Eind mei wordt er begonnen met bellen; begin juni worden de brieven verzonden. Afhankelijkheid: Door SCT is aangegeven dat het plan van aanpak voor O/GS eerst nog interdepartementaal en met de Bestuurlijke Adviesraad afgestemd moet worden. Door deze extra stappen zijn de start in mei onzeker.
Afhandelen persoonlijke betalingsregelingen	8 juni	n.t.b. ¹		

 Nog niet gestart
  Urgente actie nodig
  Vergt monitoring
  Op schema
  Afgerond

1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

Herstelorganisatie | Planning

Werkstroom	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Inrichten organisatie (O&PMO)	18 maart	18 mei		Organogram en overlegstructuur reeds uitgewerkt. Rolbeschrijving en afspraken met lijnorganisatie worden in mei gefinaliseerd,
Opstellen interne sturingsmechanismen (bijv. planning, risico's, dashboards)	1 maart	1 juni		Integrale planning is reeds opgezet (deze wordt maandelijks gedeeld met het SCT)
Werving en selectie van persoonlijk behandelaar	1 jan	15 juni		56% van de FTE behoefte is reeds geworven. De planning is om half juni alle benodigde FTEs geworven te hebben
Inrichten opleiding, Persoonlijke ontwikkeling en Teaming	19 maart	13 juli		Behoefte analyse, opleidingsplan, introductietraining gereed, curriculum en verdiepingsopleidingen in voorbereiding
Opleiden van persoonlijk behandelaar	13 april	13 sep		Basistraining is reeds uitgerold. 8 opleidingsgroepen zijn gestart met 10-15 nieuwe medewerkers per groep. Start uitrol verdiepingstraining en overage initiatieven vanaf 4 mei
Proces, Data en tooling	23 maart	1 juni		Er is actie ondernomen om de benodigde IV aanpassingen prioriteit te geven zodat de IV ondersteuning voor deze processen tijdig beschikbaar is.

 Nog niet gestart
  Urgente actie nodig
  Vergt monitoring
  Op schema
  Afgerond

Ondersteuning van gemeenten | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Opzetten werkwijze CAF-11	23 maart	9 april	✓	
Uitvoeren CAF-11 pilot	9 april	22 mei	🔄	
Opschalen CAF-11 pilot naar overige betrokken gemeenten	22 mei	1 nov	🟡	Na evaluatie van de pilot en bespreking daarvan op het Bestuurlijk Overleg van 19 mei zal gefocust worden op het opschalen van CAF-11 via doorverbinden.
Opstellen werkwijze CAF-overig, O/GS en Hardheid	14 april	19 mei	🟡	De VNG geeft aan een formele structuur nodig te hebben; ambtelijk overleg met de VNG gepland.
Uitrol voor CAF overig, O/GS en Hardheid	Vanaf half mei	1 nov	⬤	Dit alternatief scenario sluit aan bij de communicatie in regulier herstel proces. Dit wordt nu verder uitgewerkt

⬤ Nog niet gestart
 🔴 Urgente actie nodig
 🟡 Vergt monitoring
 🟢 Op schema
 ✓ Afgerond

Burgerinteractie en commissies | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Burgerinteractie				
Uitwerken persona's en service blueprint (burger- en medewerker-reis)	21 maart	1 juni	Op schema	Burgerreis voor CAF- 11, CAF-11 vergelijkbaar, CAF-overig, Hardheid en Zelfmelders reeds voltooid. Burgerreis O/GS wordt besproken in SCT van 14 mei. Voor het SCT van 7 mei is er de integrale behandeling van burgers gevisualiseerd
Ontwerpen interactie concepten	10 april	1 juni	Op schema	Visuele burgerflows voor CAF en Hardheid worden besproken in het SCT van 1 mei. De visuele burgerflows voor O/GS wordt op 14 mei besproken in het SCT
Ontwerp loket	23 maart	1 juni	Op schema	Scope en criteria van het loket ontwerp is reeds gereed. De visuele storyboards met actiestappen voor de Loketten (digitaal/fysiek/telefonisch) worden besproken in het SCT van 14 mei
Installeren commissies				
☆ Opstellen instellingsbesluiten BAC ¹ , CWS ² , CvW ³	23 maart	27 mei	Vergt monitoring	Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF- 11). Het cluster streeft ernaar om op 11 mei de instellingsbesluiten ter akkoord voor te leggen aan het SCT waarna ze naar de MR van 20 mei kunnen. Nieuwe streefdatum voor publicatie is 27 mei (was: 6 mei). Afhankelijkheid: Enkele termen in de instellingsbesluiten zijn afhankelijk van de Speedwet. Mits de wet geen vertraging oploopt in de RvS kan deze met het volledige instellingsbesluit naar de Kamer op 26 mei. Vervolgens kan het besluit gepubliceerd worden op 27 mei
☆ Bemensing BAC ¹ , CWS ² , CvW ³	6 april	14 mei	Vergt monitoring	Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF- 11). Leden goedgekeurd door SCT op 23/4. Beoogde leden worden nu gevraagd.

● Nog niet gestart
● Urgente actie nodig
● Vergt monitoring
● Op schema
✓ Afgerond

1. BAC: Bezwaarschriftenadviescommissie; 2. Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade ; 3. Commissie van Wijzen

Crisisbureau | Planning

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Doorlopende activiteiten				
Ondersteunen van SCT overleggen	Doorlopend		🟢	Samenstellen van SCT materiaal, beheren van agenda, opstellen actie- en besluitenlijst en terugkoppeling van SCT overleggen naar crisisorganisatie
Coördinatie van de crisisorganisatie	Doorlopend		🟢	Ophalen van sturingsinformatie en bewaken van afhankelijkheden
Ondersteuning Bestuurlijke Adviesraad	Doorlopend		🟢	Aanleveren inhoudelijke stukken en aangeven als er iets naar de Bestuurlijke Adviesraad toe moet. BOA onderhoudt het contact met de Bestuurlijke Adviesraad
Ad hoc activiteiten				
☆ Bemensen crisisbureau	1 maart	14 mei	🟡	[redacted] en [redacted] reeds geworven. [redacted] moet nog geworven worden
Inrichten ouderpanel	1 maart	1 juni	🟢	Webinar om ouders in te lichten gepland voor 13 mei. Ouders kunnen zich in die week daarna aanmelden. Vervolgens wordt het panel gevormd
Inrichten kindpanel	1 maart	1 juni	🟢	Vervolggesprekken met Missing Chapter Foundation lopen

● Nog niet gestart
● Urgente actie nodig
● Vergt monitoring
🟢 Op schema
✅ Afgerond

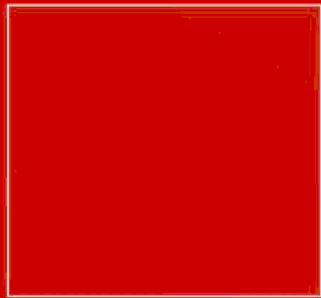
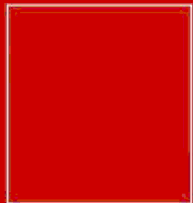
Agenda

Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

Ter bespreking

2. Planning crisisorganisatie
3. Crisiscommunicatie kalender
4. Risico-log
5. Voortgang en kwaliteitsdashboard



Communicatie ouders | Planning 11 mei – 25 mei

Datum	Doelgroep	Onderwerp	Kanaal	Verantwoordelijke crisiscommunicatie	Inhoudelijke betrokkenen	Status
8-5-2020	Ouders	Wekelijkse update: persoonlijke zaakbehandelaar	Video op website via social media			
13-5-2020	Ouders	Webinar voor ouder die interesse hebben in ouderpanel	Webinar			
15-5-2020	Ouders	Evaluatie ervaringen uit pilot Ondersteunen door gemeenten (en communicatie daarover)	Rapportage, websites BD Vandaag en Over Ons			
25-5-2020	Ouders	Verbeelding Burgerreis brieven CAF-11 (niet) vergelijkbaar	Brief			
27-5-2020	Ouders	Informatie over de Bestuurlijke adviesraad, Cie van wijzen, BAC en Cie werkelijke schade	Website			

Interne communicatie wordt zsm aan deze vooruitblik toegevoegd

 Urgente actie nodig
  Verdere afstemming nodig
  Op schema

Communicatie politiek/media | Planning 11 mei – 25 mei

Datum	Doelgroep	Onderwerp	Kanaal	Verantwoordelijke crisiscommunicatie	Inhoudelijke betrokkenen	Status
15-5-2020	Media	WOB-termijn verstrijkt van wob-verzoek FTM (etnisch profileren en KOT)	Brief			
20-5-2020	Politiek	Advies second opinion	Brief			
20-5-2020	Politiek	Verantwoordingsdag, inclusief 3e voortgangsrapportage jaarplan Belastingdienst 2019	Brief			

 Urgente actie nodig
  Verdere afstemming nodig
  Op schema

Communicatie algemeen/stakeholders | Planning

11 mei – 25 mei

Datum	Doelgroep	Onderwerp	Kanaal	Verantwoordelijke crisiscommunicatie	Inhoudelijke betrokkenen	Status
13-5-2020	Algemeen	Virtueel werkbezoek CAP/Heffing en Inning Apeldoorn	BD Vandaag			
18-5-2020	Algemeen	Virtueel werkbezoek Toeslagen Leeuwarden	BD Vandaag			
19-5-2020	Stakeholders	Tweede bijeenkomst met burgemeesters (via VC)				

Interne communicatie wordt zsm aan deze vooruitblik toegevoegd



Urgente actie nodig



Verdere afstemming nodig



Op schema

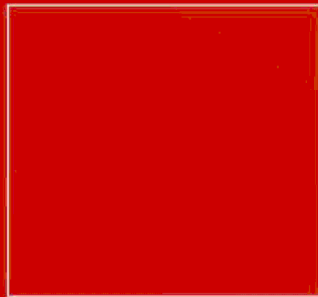
Agenda

Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

Ter bespreking

2. Planning crisisorganisatie
3. Crisiscommunicatie kalender
4. Risico-log
5. Voortgang en kwaliteitsdashboard



☆ Nieuw risico ten opzichte van vorige week

☆ Aangepast ten opzichte van vorige week

Risico's met actieplan (I/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status
 #1 Instelling van ouderpanel eind mei vertraagt mogelijk de uitvoering	- Voor een aantal onderwerpen is geopperd om deze eerst langs het ouderpanel te halen, alvorens actie te ondernemen (bijv. burgerreis OGS) - Het ouderpanel wordt nu vormgegeven en zal op zijn vroegst eind mei voor het eerst stukken inhoudelijk kunnen behandeling	Het crisisbureau maakt een overzicht met onderwerpen die besproken moeten worden in het ouderpanel en kijkt naar risico's voor de tijdslijnen van de uitvoering, ter agendering in het SCT van 14 mei	
 #2 Nog geen overboekingen na 2021 , door ontbreken van PvA	- Overboeking van middelen voor 2022 en 2023 zijn tevens afhankelijk van een nog op te stellen PvA, dat ook naar de Kamer zal worden verzonden, en afspraken met ketenpartners over benutting van de voor hen vrijgemaakte financiële middelen - Hierdoor zal het aangaan van meerjarige verplichtingen mogelijk een probleem worden	Control Herstel en C&F maken afspraken met de ketenpartners over hoe de middelen worden ingezet, welke resultaten ermee geacht behaald te worden en hoe Toeslagen over de realisatie hiervan wordt geïnformeerd	
 #3 Mogelijk vertraging in de vrijgave van financiële middelen , door ontbreken van een P*Q-onderbouwing	- Er is nog geen goede onderbouwing van de raming voor Toeslagen 2 (Herstel), zowel ten aanzien van de apparaatsuitgaven als ten aanzien van de programma-uitgaven. - Vrijgave van de middelen door FEZ voor 2020 en 2021 is afhankelijk gesteld van een P*Q-onderbouwing - Er is al wel €25M vrijgegeven om activiteiten in 2020 te financieren	Control Herstel, in samenwerking met C&F, komt z.s.m. met een onderbouwde raming van zowel apparaats- als programma uitgaven. De inschatting is dat er eind mei een afgestemde raming ligt	
 #4 Bemensing commissies nog niet voltooid , waardoor behandeling bezwaren en verzoeken mogelijk vertraging oploopt	- Initieel stond de publicatie van het instellingsbesluit van de Cie van Wijzen, Cie schadevergoeding en Bezwaarschriftenadviescommissie gepland voor 6 mei - Door vertraging bij de bemensing van de commissies is publicatie uitgesteld - Er is vooralsnog geen risico dat behandeling van bezwaren nu buiten de wettelijke termijn loopt	Cluster Commissies streeft ernaar om op 14 mei de instellingsbesluiten voor akkoord voor te leggen aan het SCT, zodat het 20 mei naar de MR kan, waarna de besluiten gepubliceerd kunnen worden	

Risico's met actieplan (II/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
☆ #5 Prioriteit geven aan de benodigde IV-ondersteuning binnen de diverse ketens voor het kunnen starten met de uitvoering cq behandeling van de diverse processen per 1 juni	- De geprognostiseerde IV-ondersteuning is onderwerp van gesprek op diverse keten-tafels - De IV-ondersteuning voor de werkzaamheden CAF-vergelijkbaar zijn in juni gereed en geïmplementeerd, de eerste dossier worden nadrukkelijk gemonitord. - De IV-ondersteuning mbt hardheid stelsel zal deels opgeleverd worden per 1 juli, een ander deel volgt begin augustus.	Monitoren van de realisatie irt benodigde IV-ondersteuning voor de werkprocessen, zodanig dat de voortgang niet wordt verstoord.		
☆ #6 Verzoeken om vergoeding werkelijke schade kunnen pas vanaf begin juni behandeld worden, wat mogelijk ervaren wordt als lange wachttijd voor gedupeerden doordat regeling nog niet gereed is voor begin juni	- Definitieve beschikking CAF-11 populatie zijn 26 en 27 maart verstuurd. Gedupeerden die een verzoek tot vergoeding van werkelijke schade hebben ingediend zijn geïnformeerd dat ze een onafhankelijke externe commissie naar hun verzoek gaat kijken (zonder indicatieve datum) - Commissie voor werkelijke schade wordt later dan gepland ingesteld	Nadrukkelijk monitoren wat de formele consequenties zijn van de vertraging mbt publicatie beleidsbesluit en de instelling van de commissies		
☆ #7 Planning cluster O/GS onder druk door voorstel persoonlijke benadering gedupeerden en integrale behandeling van de burger	- Vanuit het SCT is het verzoek gekomen om de OGS populatie telefonisch te benaderen, alvorens een brief te sturen. Dit kan mogelijk lang duren omdat hiervoor capaciteit moet worden vrijgemaakt. Daarnaast zijn niet alle telefoonnummers direct beschikbaar - OGS populatie kan zichzelf mogelijk melden voor herstel i.h.k.v. Hardheid of CAF-overig, waardoor er voor integrale behandeling gewacht moet worden met het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling	Cluster O/GS maakt plan van aanpak en stemt behandeling van de burgers af met overige relevante clusters (Hardheid, CAF-overig, etc.)		

Risico's met actieplan (III/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#8 Mogelijk gedupeerden door etnisch profileren of kwijtgeraakte stukken nu nog geen plek in herstel	- Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomsten van het AP onderzoek naar etnisch profileren - Het onderzoek naar kwijtgeraakte stukken moet nog starten	- Nog te bepalen met UHT en BHT - Momenteel geen capaciteit om scenario's uit te werken. Doorgeschoven naar week van 04 mei		
☆ #9 Bemensing UHT niet op tijd gereed waardoor hersteloperatie mogelijk vertraging oploopt en daarmee ook de wachttijden voor gedupeerden	- UHT moet op korte termijn opschalen naar ~250-500 FTE - Er werken nu ~65 FTE in de drie herstelteams 45 inhuurkrachten starten in mei - Aanmeldingen n.a.v. webinar ~39 FTE, deels van de ingeleende medewerkers zijn gestart	[UHT] Indien bovenstaande acties onvoldoende zijn, worden mensen aangewezen uit MKB/Particulieren om het UHT verder te bemensen [UHT] indien vrijwillig cq aanwijzen binnen de BD niet tot de gewenste aantallen leiden, dan worden de marktpartijen gevraagd meer capaciteit te leveren. Reeds besproken met de marktpartijen dat dit tot een mogelijkheid behoort		Maandelijks wordt de voortgang geagendeerd in SCT van 28/05
☆ #10 UHT nog niet geformaliseerd als organisatieonderdeel	- Tijdelijke cq onder mandaten voor UHT en DG/T zijn inmiddels rond - Er is nog geen formeel organisatiebesluit voor UHT - Hierdoor is het niet mogelijk om aan verzoeken IRF te voldoen aangaande overzicht van FTE en budget - Een stuurgroep olv ziet toe op de totale formalisering van de inrichting MinFin	- UHT stelt een concept Globale Beschrijving op, deze kan niet separaat het besluitvormingsproces in - Wordt in overleg met vormgegeven		

NB. UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen; BHT: Beleid Herstel Toeslagen

 Actieplan in werking  Vraagt monitoring  (Urgent) actie nodig

Risico's met actieplan (IV/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#11 Uitwerking van uitvoeringsprocessen en beleidsbesluiten voor de verschillende groepen gebeurt parallel waardoor het risico bestaat dat burgers niet integraal behandeld worden en zich bijvoorbeeld tweemaal moeten melden	- Uitgangspunt is dat burgers zich maar eenmaal hoeven te melden om vervolgens in alle relevante casussen meegenomen te worden - Cluster burgerinteractie is bezig om een integrale burgerflow te maken om goede overdracht te borgen (zoals besproken in SCT 7 mei)	[Burgerinteractie] Integrale burgerflow moet na voltooiing nog getoetst worden in het Ouderpanel [Burgerinteractie] Integrale burgerflow voor OGS wordt besproken in het SCT van 14 mei		
#12 Ontoereikende uitvoerende capaciteit voor communicatie , waardoor er niet snel naar gedupeerden gecommuniceerd kan worden	- Brieven sturen is een tijdrovend proces (~2 weken voor 10k brieven) - Er zijn reeds extra personen aangenomen bij crisiscommunicatie	[Crisiscommunicatie en UHT] Uitzetten capaciteitsvraag bij Handhavingsregie 2		Op dit moment geen capaciteitsprobleem, maar dit kan er wel komen als aantal brieven toeneemt
#13 Project Interne Reflectie nog niet gestart	- De Interne Reflectie moet nog starten - Aanbesteding is inmiddels uitgezet in de Rijksmantel	[DG/T] Uitvraag voor project uitgezet in Rijksmantel		
#14 Er is een stuwmeer aan dossier aanvragers ontstaan met reeds >400 dossiers buiten de wettelijke termijn van 12 weken	- Door de grote hoeveelheid werk om dossiers samen te stellen is het onmogelijk om dit te doen binnen de wettelijke termijn - UHT heeft een versneld proces opgesteld, waarbij een persoonlijk gesprek met de aanvrager centraal staat	- Per 20 april start UHT met een pilot van het vernieuwde proces - Na een maand worden de resultaten van de pilot teruggekoppeld naar de NO		Rapportage pilot wordt de voortgang geagendeerd in SCT van 28/05

 Actieplan in werking  Vraagt monitoring  (Urgent) actie nodig

NB. UHT: Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen; BHT: Beleid Herstel Toeslagen

Risico's met actieplan (V/V)

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Status	Toelichting
#15 Deskundigheid van oude IT-systemen is spaarzaam aanwezig	- Slechts handvol mensen hebben kennis van het IT-systeemgebruikt voor 2011 - Bepakt aantal mensen die informatie-aanvragen kunnen behandelen en mutaties kunnen uitvoeren	[BHT] Noodzaak, mogelijkheden en impact om casussen van voor 2011 te herzien moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		Actieplan afhankelijk van uitkomst uitvoeringstoets
#16 Handmatig herstel in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) kan fouten veroorzaken in de berekening van toekomstige toeslagen	In het verleden zijn er gevallen geweest waarin handmatige mutaties in TVS in het kader van herstel fouten hebben veroorzaakt in de berekening van toekomstige toeslagen	[BHT] Het procesontwerp moet worden getest in de uitvoeringstoets (uitgevoerd door UHT)		
#17 Gedupeerden raken mogelijk tussen wal en schip door onduidelijkheid over overdrachtsmoment herstel- & lopende organisatie	- Er is nog geen afstemming over wanneer burgers worden overgedragen van hersteloperatie naar lopende org - Het uitvoeringsbeleid moet hier deels richting aan gaan geven	[UHT] In het ontwerp van de klantreis expliciteren hoe en wanneer overdracht tussen UHT en lopende organisatie plaatsvindt		Wordt meegenomen in het ontwerp van de klantreis
#18 Gelimiteerde bandbreedte DF&A om aan alle informatie aanvragen met betrekking tot herstel te voldoen	- DF&A zit op dit moment aan limiet om alle informatieaanvragen te voldoen - Capaciteitstekorten bij DF&A zijn te verwachten als de hersteloperatie wordt opgeschaald	[UHT] Benodigde capaciteit DF&A door UHT wordt in kaart gebracht in de uitwerking van de herstelprocessen, en vervolgens besproken met DF&A		Op dit moment geen capaciteitsprobleem door herstel, escalatie zodra capaciteit onvoldoende is

Risico's te adresseren in de reguliere lijn

Risico	Huidige situatie	Actieplan	Mogelijke implicaties voor de hersteloperatie
Hersteloperatie teert in op capaciteit in de reguliere organisatie waardoor continuïteit van de lopende operatie niet is geborgd	- De hersteloperatie kannibaliseert nu nog alle delen van de reguliere organisatie - In combinatie met een hoog ziekteverzuim (door structurele overvraging organisatie), neemt productie in lopende operatie af. Ter illustratie, slechts 60% van de bezwaren kunnen nog maar op tijd worden behandeld	[Lopende operatie] Plan om organisatie op te schalen wordt uitgevoerd; significante verbetering wordt pas verwacht als de hersteloperatie formeel is afgesplitst en de laatste tranche uittrekders onder oude vertrekregeling is afgerond (September 2020)	Ontevreden of niet-geholpen burgers kan opnieuw slecht afstralen op Toeslagen en daardoor vertrouwen van publiek schaden
Afspraken over het delen van data tussen lopende organisatie en DF&A zijn niet toereikend	Toeslagen kan sommige data niet opvragen van DF&A doordat onderlinge afspraken niet toereikend zijn (bijv. inzage in BSN-nummers om groepen af te bakenen of inzage in de status betalingen zodat deze kunnen worden laten zien op het burgerportaal)	[Lopende organisatie en DF&A] Voortzetten discussies over onderlinge afspraken; escalatie indien nodig	Geen significante implicaties
 Vernieuwing Dienstverlening nog niet nog niet full-time beschikbaar	 drijft Vernieuwing Dienstverlening; echter er is nog geen vervanger voor haar huidige werkzaamheden - Hierdoor loopt Vernieuwing Dienstverlening mogelijk vertraging op	[Lopende organisatie] Werven en selecteren van vervanger  op de korte termijn	Geen significante implicaties voor de hersteloperatie; wel voor het verbeteren van de dienstverlening in het algemeen
Onvolkomenheden in Toeslag Verstrekking Systeem (TVS) niet uitgesloten , waardoor er mogelijk nieuwe fouten naar boven kunnen komen	- Onvolkomenheden in het TVS bij bijv. KGB en huurtoeslag zijn reeds hersteld - Naar aanleiding hiervan is er een 21-puntenlijst opgesteld met vermoede onvolkomenheden. Deze lijst ligt bij Vaktechniek/FJZ ter review	[Vaktechniek/FJZ] Reviewen van 21-puntenlijst en oplossen van vermoede problemen; aankaarten van benodigde herstelwerkzaamheden als nodig [Lopende organisatie] Bepalen hoe eventuele onvolkomenheden in de toekomst tijdig kunnen wordenesignaleerd of voorkomen	Mogelijke onvolkomenheden en reguliere herstelwerkzaamheden kunnen de hersteloperatie kinderopvangtoeslag raken; ook kunnen nieuwe fouten aan het licht komen en daarmee vertrouwen van publiek schaden

Agenda

Ter besluitvorming

1. Instellingsbesluiten commissies

Ter bespreking

2. Planning crisisorganisatie
3. Crisiscommunicatie kalender
4. Risico-log
5. Voortgang en kwaliteitsdashboard



Voortgang | Afhandeling opgevraagde dossiers

Dossier inzage	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	691 (+16)	
- # waarvan dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	●
- # waarvan dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	●
- # waarvan dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	●
- # waarvan in pilot	20	●
Totaal uitstaand	630 (+16)	●
- # waarvan uit planning	513 (+4)	●

 Afgerond
  Volgens planning
  Vraagt monitoring
  (Urgente) actie nodig
  (Nog) geen planning beschikbaar
  Risico in risico-log

Voortgang | Uitvoering hersteloperatie

Per 7 mei

Populaties ¹	CAF-11	CAF-overig	Zelfmelders ³	O/GS	Groep RvS ⁴
# geregistreerd	309	9.632 (& 1.280) ²	4968 (+48)	8.514	
# herbeoordeeld	309 	<i>Er wordt gewerkt aan een nieuw dashboard met voor de verschillende populaties, naar aanleiding van de wens van het SCT om meer contextuele informatie over het verloop van het herstel. Deze voortgangsdashboards zullen gedeeld worden in het eerstvolgende SCT met voortgangsinformatie (20 mei)</i>			
# vooraankondiging verstuurd	309 				
# definitieve beschikking opgemaakt	309 				
# definitieve beschikking gecommuniceerd	304 ⁵ 				
# nabetaling afgerond	222 ⁶ 				
# bezwaren binnen bezwaartermijn ⁷	52 				
# bezwaren buiten bezwaartermijn ⁷	0 				
Totaal afgerond⁸	0 				
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	79 				
In beroep-/bezwaarprocedure	0 				

 Afgerond	 Volgens planning	 Vraagt monitoring	 (Urgente) actie nodig	 (Nog) geen planning beschikbaar	 Risico in risico-log
--	--	---	---	---	--

1. Er bestaat overlap tussen de populaties; 2. Extra 1280 gedupeerden zijn niet meegenomen in het CAF-overig totaal. Deze groep is afkomstig uit een ouder onderzoek, maar zullen mogelijk worden meegenomen in de hersteloperatie van CAF-overig; 3. Unieke zelfmelders, inclusief zelfmelders van BOiNK en Zwartboek; 4. Betreft Burgers die vallen onder reikwijdte van uitspraken van de Raad van State van oktober 2019; 5. Van 5 burgers is het adres niet bekend; vertrokken onbekend waarheen, waardoor de beschikking niet is verstuurd; 6. 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 ivm de verzenddatum compensatiebeschikking; 7. Betreft de wettelijke bezwaartermijn van 8 weken om uitspraak te doen op een bezwaar; 8. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken.

Kwaliteit | Uitvoering hersteloperatie

Per 29 april

Service naar burgers (maandelijks)	Norm	Realisatie	Status	Opmerkingen
Gemiddelde wachttijd (sec)	90 (max)	19		
Gemaakte afspraken tijdig nagekomen ² (%)	95%	98%		KPI's maart, tijdig nagekomen afspraken en juiste beantwoorden wordt maandelijks gemeten
Vragen juist beantwoord ¹ (%)	99%	100%		
Klanttevredenheid ³ - Vragen naar tevredenheden beantwoord - Vragen naar ontevredenheid beantwoord	70% (min) 10% (max)	81% 4.8%		



Binnen de norm



Buiten de norm



Geen data beschikbaar

Tevredenheid van de medewerkers (wekelijks⁴)

Tevredenheid onder werknemers

Sentiment op intranet Belastingdienst⁵

Kritisch. Op het weekbericht : 'Lessen leren' kwamen zeer weinig reacties, hoewel hij door 19% van de BD medewerkers is gelezen. Een tweetal kritische reacties kregen veel bijval. Deze reacties riepen op om snel te starten met een interne reflectie op hoe het in het verleden is misgegaan, met uitdrukkelijk het advies om te luisteren naar mensen op "de werkvloer".

Per 3 mei

1. Optisch leesbare acceptgiro's; 2. Alleen toeslagen; 3. Klanttevredenheid word gemeten op een 5-punts schaal, tevreden is wanneer de klant een >3 scoort, ontevreden is een <1.5; 4. Bron: Weekrapport Corporate Online Kanalen, beschikbaar op maandag; 5. Analyse uitsluitend beschikbaar voor de belastingdienst als geheel

Publieke perceptie | Sentiment over Toeslagen-crisis in de media

Per 7 mei

Algemene tendens in de media

Vorige week is een artikel van NRC over het herstelprogramma voor de gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire. Het zou erop lijken dat staatssecretaris Van Huffelen voortvarend te werk is gegaan bij de aanpak van de toeslagenaffaire, maar ouders geven aan daar tot nu toe weinig van te merken.

Belangrijkste thema's

- NRC bericht dat staatssecretaris Van Huffelen voortvarend te werk is gegaan bij de aanpak van de toeslagenaffaire, maar ouders geven aan daar tot nu toe weinig van te merken
- In de online media is er veel aandacht voor het eventuele voornemen van het kabinet om de kinderopvangtoeslag op de schop te nemen

Hoofd indicatoren

Indicator	Status ¹	Toelichting
Intensiteit berichtgeving	 Gemiddeld	Op dit moment is er gemiddelde aandacht in de media. De brief naar de Tweede Kamer over het op de schop nemen van de KOT werd veel gedeeld in de week van 27 april door NU.nl, FD, Trouw, RTL Nieuws, NRC, De Volkskrant en AD. Er is nog geen data beschikbaar over de reacties en sentiment op het stuk in de NRC van 6 mei.
Framing in de media	 Kritisch	Het artikel in de NRC over de toeslagen crisis haalt kritische ouders aan, maar noemt ook het voortgangsrapport en het citaat van de staatssecretaris dat betrokken ouders geduld moeten opbrengen.
Algemeen sentiment	 Gemengd	Er zijn veel reacties geplaatst onder het artikel van NU.nl over het op de schop nemen van de KOT. Het sentiment is gemengd. Veel mensen geven aan dat alleen mensen die echt steun nodig hebben steun zouden moeten krijgen. Daarnaast zijn er ook veel mensen die het niet eens zijn met het idee dat ze moeten meebetalen aan de kinderen van anderen.

1. Bron: Media-analyse tav CAF/KOT uitgevoerd door KI&S webcare; 2. In de gerenommeerde Nederlandse Media

Publieke perceptie | Sentiment over toeslagen en afhandeling crisis

- Er worden 4 vragen toegevoegd aan de Monitor Financiën¹ mbt tot toeslagen [antwoord op schaal helemaal oneens/ eens]:
 - Mijn ervaring op toeslagen is positief
 - Mijn ervaring op KOT is positief
 - Ik raad anderen aan om toeslagen aan te vragen
 - Ik heb de indruk dat de problemen goed worden aangepakt
- Directie Communicatie stelt halfjaarlijks² een 360 graden rapportage op, waarin de resultaten over het afgelopen halfjaar worden besproken

De rapportage met eerste resultaten is opgesteld; deze wordt op maandag 11 mei in het communicatie overleg met de Stas besproken. Deze rapportage zal meegestuurd worden met de SCT stukken voor woensdag 20 mei

1. Deze monitor meet doorlopend de publieke perceptie over financiële onderwerpen onder ~100 burgers per maand; 2. De ervaring met andere vragen leert dat een frequentere tijdsinterval niet representatief is (te weinig respondenten) en weinig fluctuatie over de tijd zal laten zien



Toeslagen
Belastingdienst

