

# SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

Maandag 7 september 2020

10:30-11:00 uur

## Agenda 7 September 2020

### 1. Mededelingen

### 2. Ter bespreking

- A. Mondelinge toelichting planning voor de groep zeer urgente ouders
- B. Prioriteiten en werkpakketten Hersteloperatie tot 1 november
- C. Communicatiekalender

### 3. Rondvraag



# 1. Mededelingen

## 2.A

### Mondelinge toelichting Planning voor de groep zeer urgente ouders



## 2.B

### Prioriteiten en werkpakketten Hersteloperatie tot 1 November 2020



## Prioriteiten Hersteloperatie tot 1 november 2020

| OUTPUT |                                                                                                                                                                                                              | INPUT                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | <b>Helpen ouders in acute situaties</b>                                                                                                                                                                      | <b>Inrichten werkproces</b>                                                                                                                                                                                                                                | <b>Aanpak financiële overbrugging</b>                                                                                                                                                                                        | <b>Aanpak niet-fin. Hulp</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Opstarten en uitvoeren</b>                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Niet-financiële hulp waar nodig</li> <li>Financiële overbrugging waar nodig</li> <li>Volledige behandeling deel ouders</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Selectie / Instroom / triage</li> <li>Werkafspraken, rollen en bemensing</li> <li>Communicatie ouders</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opties in beeld</li> <li>Besluitvorming</li> <li>Implementatie in werkproces</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Behandelkaders en juridische basis</li> <li>Bemensing korte termijn</li> <li>Afspraken met actoren voor korte termijn</li> <li>Implementatie werkproces</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Productie opgestart</li> <li>...</li> </ul>                                                                                                       |                                                                                                                                                                                        |
|        | <b>Voorbereiden UHT voor opschaling</b>                                                                                                                                                                      | <b>Overkoepelende inrichting</b>                                                                                                                                                                                                                           | <b>Beoordelingsproces</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>Aanpak niet-fin. Hulp</b>                                                                                                                                                                                                                               | <b>Opstarten commissies</b>                                                                                                                                                              | <b>Bemensing</b>                                                                                                                                                                       |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Integraal proces &amp; planning gereed</li> <li>Voldoende mensen opgeleid</li> <li>Alle randvoorwaarden ingevuld</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ouderens en proces UHT</li> <li>Productieplanning</li> <li>Communicatieplan</li> <li>Inrichten staf en sturing</li> <li>AO/IC inrichten</li> <li>Klachtenproces inrichten</li> <li>Mandata UHT duidelijk</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beoordelingskaders gereed</li> <li>Instructies &amp; tooling</li> <li>Besluit versnellingsopties</li> <li>VT-lijn ingericht en opgeleid</li> <li>Aansluiting op werkproces</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Struiderse 'toolbox'</li> <li>Struiderse werkproces</li> <li>Struiderse bemensing</li> <li>Afspraken gemeentes</li> <li>Afspraken overige betrokken actoren</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>CvW volledig opgestart</li> <li>CWS volledig opgestart</li> <li>BAC volledig opgestart</li> <li>Implementatie in werkproces UHT gereed</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Werven open vacatures</li> <li>Opleiden iedereen voor (nieuwe) rol</li> <li>Continu informeren, consulteren en motiveren medewerkers</li> </ul> |
|        | <b>Speciale &amp; (bepaalde) productie</b>                                                                                                                                                                   | <b>Herbeoordeling 8 cases</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>Voorzetten behandeling</b>                                                                                                                                                                                                | <b>Overige specials</b>                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Herbeoordeling 8 CAF-zaken gereed</li> <li>Algemene behandeling waar mogelijk voortgezet</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>UHT klaar</li> <li>KPMG klaar</li> <li>CvW klaar</li> <li>Communicatie ouders</li> </ul>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proces holder voor zaken die bijna gereed zijn</li> <li>Af ronding en uitbetaling</li> <li>Voorbereding voor nieuwe beoordelingen</li> </ul>                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Af ronding CAF11</li> <li>Eerste 100 O/GS</li> <li>Inzage in dossiers</li> </ul>                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |
| 4      | <b>Aanvullende beleidskeuzes (beelutvorming) en juridische zaken</b>                                                                                                                                         | <b>Beleidskeuze</b>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Beleidskeuze zijn afgerond</li> </ul>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Afstemming keuzes voor 'acute' en/of 'versnelling'</li> <li>Keuze beleid TGV en AF</li> <li>Keuze beleid niet-KOT</li> <li>Voorwerk vangnet</li> <li>Af ronding alles reguleren</li> </ul>                          |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |
| 5      | <b>Informatie en draagvlak Kamer</b>                                                                                                                                                                         | <b>Update productieplanning</b>                                                                                                                                                                                                                            | <b>Update gehele voortgang</b>                                                                                                                                                                                               | <b>Reactie losse toezeggingen</b>                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nieuwe keuzes (p.v.) afgestemd</li> <li>Volledige VGR verstuur</li> <li>Losse vragen/brieven afgerond</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planning per groep + afbakening</li> <li>Update fin. ramingen</li> <li>Update productie tot nu toe</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Update randvoorwaarden</li> <li>Commissies</li> <li>Onderzoeken</li> <li>...</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reactie DCG doorlichting</li> <li>Toelichting informatie ADR/ AUT</li> <li>Update herbeoordeling 8 CAF-zaken</li> <li>Reactie manifest</li> <li>Overige punten (Start CAF, AVG register, termijnen, ...)</li> </ul> |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                        |
| 6      | <b>Crisismanagement</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Voortgang &amp; monitoring</b>                                                                                                                                                                                                                          | <b>Betrekken stakeholders</b>                                                                                                                                                                                                | <b>Projecten ten dienste van de hersteloperatie</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>Strategische crisiscommunicatie</b>                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring voortgang ingeregeld</li> <li>Crisiscommunicatie ingericht</li> <li>Projecten uitgevoerd en geborgd</li> <li>Ondersteunende processen ingericht</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bewaken totaalplanning</li> <li>Risicomanagement</li> <li>Herinrichting SCT</li> <li>Deelbeleid</li> </ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Continue betrekken Ouderpanel</li> <li>Continue betrekken BAK</li> <li>Opstarten en betrekken Kindpanel</li> <li>Betrekken rest van het werkveld</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zoekgeraakte documenten</li> <li>Samenwerkingsafspraken Gemeenten</li> </ul>                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisatie webinars voor buitenwereld</li> <li>Organisatie oudergesprekken</li> <li>Organisatie werkbezoeken</li> </ul>                          |                                                                                                                                                                                        |

## 2.C

### Communicatiekalender

## Communicatieplanning september 2020

de planning van de goedkeur- en de verspreiding van het oordeel



Ouders

| Week                                                                                      | 31 aug-4 sept                                                                                                                                                                                                                                                        | 7-11 sept                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 14-18 sept                                                                                                                                                                                                            | 21-25 sept                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Alle groepen CAF-11<br/>Vergelijkbaar<br/>Hardheid<br/>O/GS<br/>dossiers opvragers</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1:1 gesprekken STAS</li> </ul>                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1:1 gesprekken STAS</li> <li>- 10: complan Taskforce UHT</li> <li>- 11: werksessie communicatie BAK (BD &amp; FIN)</li> <li>- 11: brief ouders pilot OdG niet bereikt (alsnog contact)</li> <li>- 11: toeslagen.nl/herstel woordenboek</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18: video-animatie ouderreis</li> <li>- 15: infographic behandelkaders voor ouders en kamer</li> <li>- 1:1 gesprekken STAS</li> <li>- Video samenwerking gemeente</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 25: video-animatie dossier samenstellen</li> <li>- 24: Aanpak inzet Facebook &amp; webcare</li> <li>- 1:1 gesprekken STAS</li> <li>- brief definitieve beschikking</li> </ul> |
| <p>Interne<br/>communicatie</p>                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4: UHT Update nieuwe stijl (nieuwsbrief)</li> <li>- 3: Verslag SCT bezoekt UHT (Intranet Belastingdienst)</li> <li>- 4: werksessie interne communicatie</li> <li>- 1: advies inzake risico's dwangbevelen 7 sept</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8: intern webinar UHT</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18: UHT Update nieuwe stijl (nieuwsbrief)</li> <li>- 17: interne communicatie aanpak</li> </ul>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                        |



Interne  
com

## Communicatieplanning politiek, media, stakeholders september 2020

| Week                                                                                                                                                                 |                  | 31 aug-4 sept | 7-11 sept | 14-18 sept                                                                                            | 21-25 sept |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <br> | Politiek & media |               |           | - 15 sept: Prinsjesdag met o.a. het Belastingplan '21 inclusief Wet Verbetering Toeslagen'            |            |
|                                                                                                                                                                      | Stakeholders     |               |           | - 14: werksessie stakeholdercommunicatie<br>- Stakeholders communicatie definitieve beschikking (NTB) |            |

## Planning okt, nov en dec communicatie

Datum naderte bepaling/deels afhankelijk van uitkomst AO



|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dossier opvragers    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CAF-11               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Besluit CIE werkelijke schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding</li> <li>● Uitspraak op bezwaar op advies BAC</li> </ul>                                                                                                                   |
| Vergelijkbaar CAF-11 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Communicatie nabetalen rente/heffing</li> <li>● Communicatie herbeoordeling 8 CAF zaken (half oktober)</li> <li>• rest van de doelgroep CAF NV die eerder een niet correcte brief heeft gehad opnieuw informeren (nog bepalen hoe)</li> </ul>            |
| Hardheid             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| O/GS                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (datum ntb)</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| Alle groepen         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Communicatie commissies</li> <li>● 23/9: ouderwebinar stand van zaken herstel (COM FIN/UHT/CCT)</li> <li>● Brief zelfmelders (voortgang). (vervalt als we n.a.v. het AO de hele doelgroep opnieuw informeren)</li> <li>• 8 okt: ouder webinar</li> </ul> |

## Planning lange termijn communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern

Datum nader te bepalen



Politiek en media

- Kabinetsinzet aanpassing Toeslagenstelsel
- Onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirect naar vermiste stukken (aug?)
- Traject OM onderzoek ambtsmisdriven
- Mini-enquete parlementaire ondervraging
- Voortgangsrapportage 2<sup>e</sup> Kamer (29 sept)
- Werkbezoeken UHT van Kamer en pers (november)
- 15 okt: AO



Stakeholders

- Communicatie uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart
- Communicatie uitrol in overige 32 gemeenten

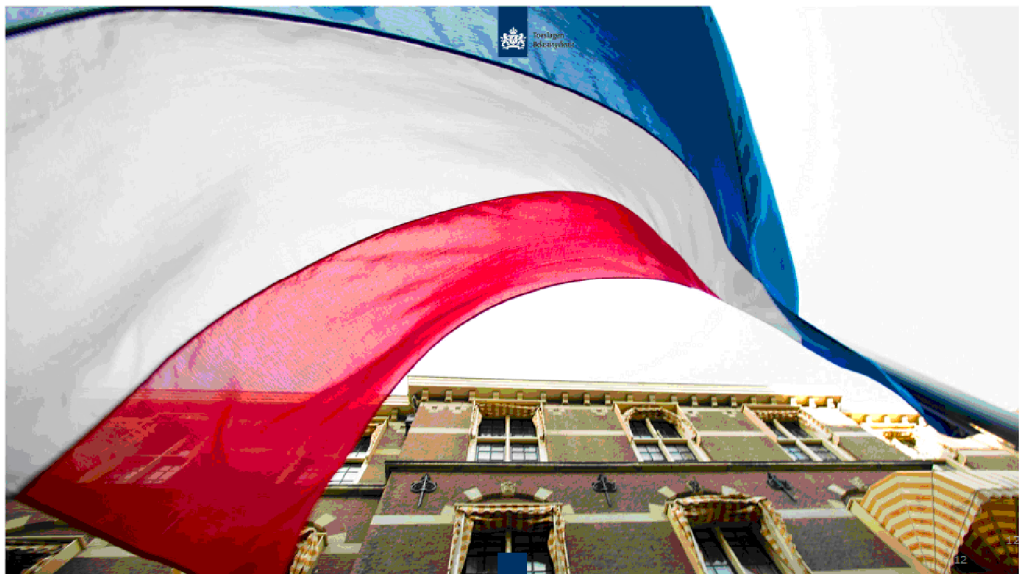


Intern

- Plan van aanpak ontvlechting Belastingdienst
- Interne onderzoeken naar de vraag of bij signalen van fraude de gepaste middelen worden ingezet (datum rtb)
- Onderzoek naar informatiebeheer bij Toeslagen (datum rtb)
- Onderzoek naar de kwaliteit van archivering binnen Toeslagen (datum rtb)

 Brief naar ouders
  Telefonisch contact ouders
  Website/socials
  Brief naar TK
  Politiek overleg
  Media
  Overig overleg

### 3. Rondvraag



1894374

02362