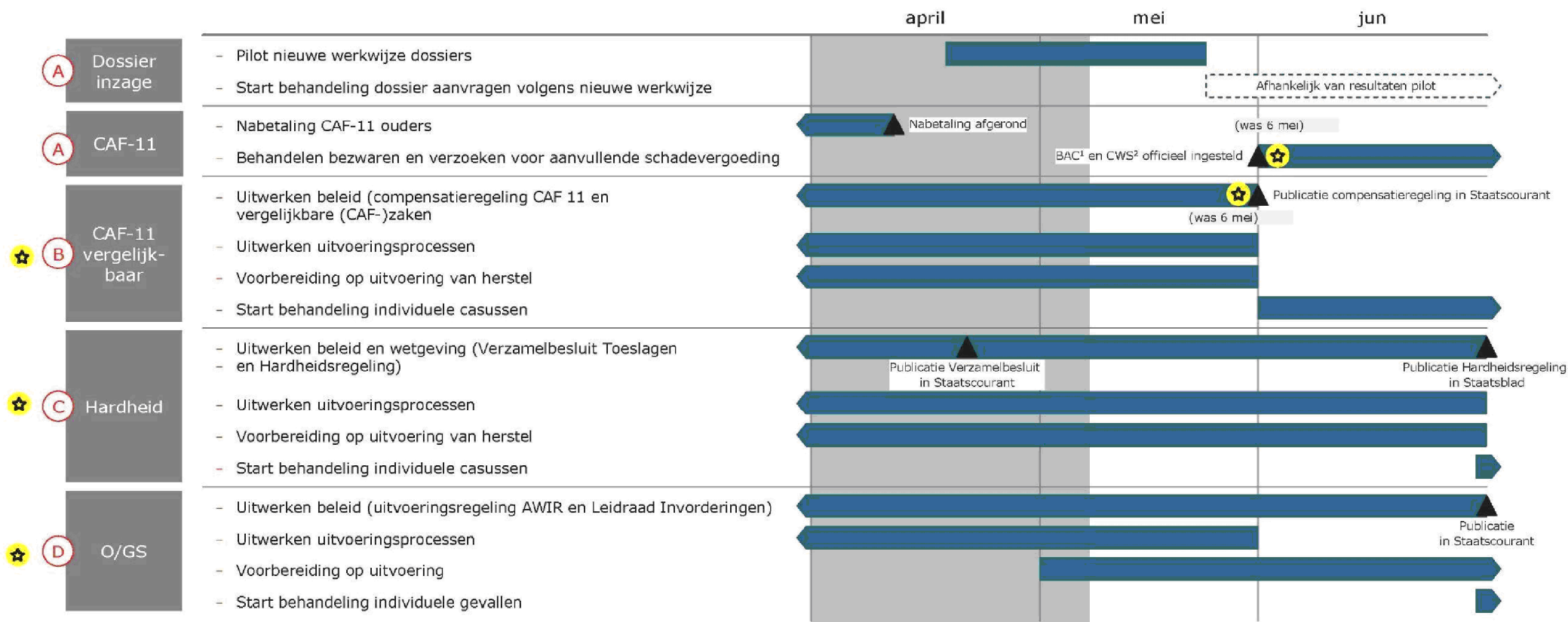


A. Planning crisisorganisatie

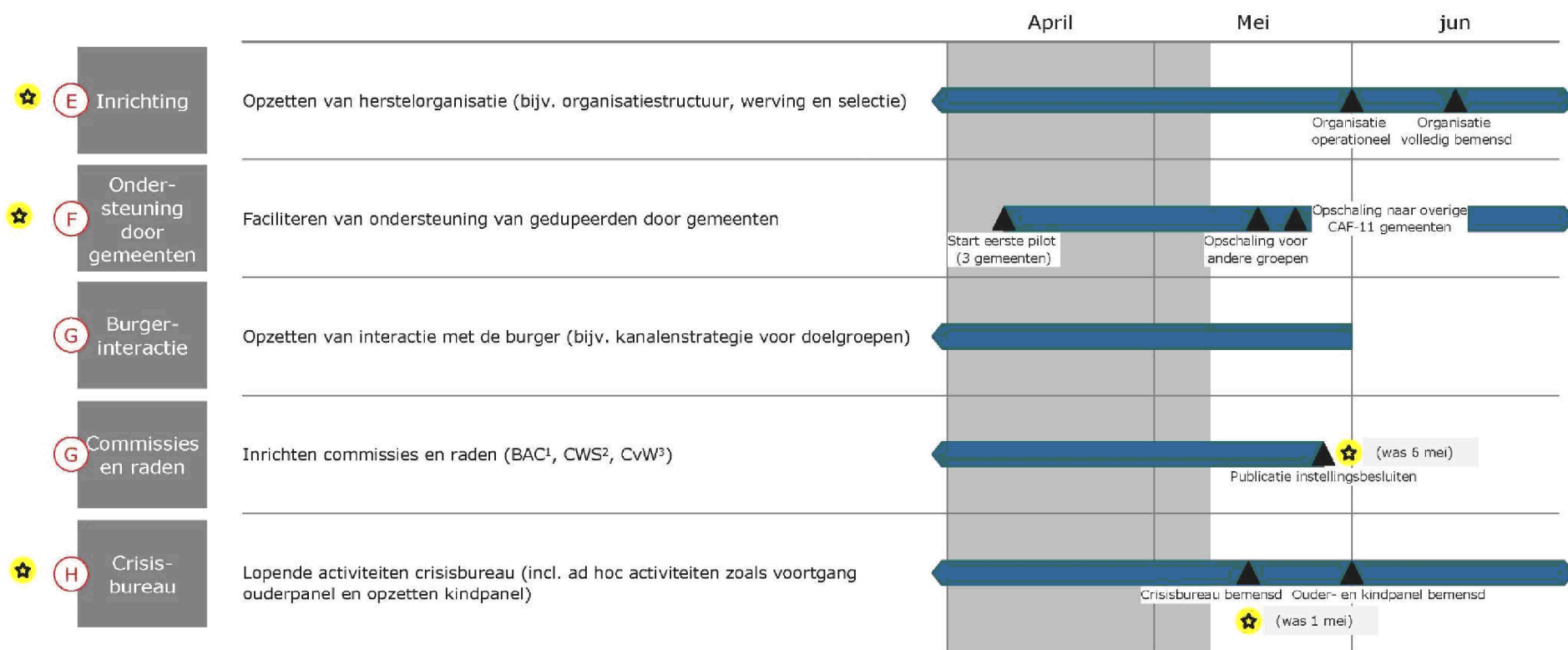


Planning per groep tot de zomer



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	🔄	Voorbereidingen 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 bemensd 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

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

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

CAF-11 vergelijkbaar | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

☐ Nog niet gestart
 ☐ Urgente actie nodig
 ☐ Vergt monitoring
 ☐ Op schema
 ☒ Afgerond

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Uitbreiden beleidsbesluit compensatieregeling CAF-11 (cluster 1)	23 maart	1 juni	☒	Het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken is op 26 mei gepubliceerd in de Staatscourant. Het besluit dient nog verder te worden uitgebreid.
Uitwerken uitvoeringsprocessen CAF-11 vergelijkbaar (cluster 4)	23 feb	15 juni	☐	Uitwerken van de procesbeschrijving en processen zoals bezwaar, verzoeken om aanvullende schadevergoeding, communicatie en inning of uitbetaling Processen zijn uitgewerkt in v0.9. Nav Kamerdebat verplaatst naar 15/6
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) Populatie is bekend. KLAAR
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) Brieven zijn verstuurd. N.a.v. het kamerdebat van 27 mei is de brief naar de populatie CAF11-niet vergelijkbaar mogelijk niet correct meer. Impact wordt nog bepaald.
☆ Behandeling individuele casussen	8 juni	n.t.b. ¹	☐	De proefmaand is deze week gestart en loopt door tot begin juli, voorstel: Proefmaand loopt nu, waarin individuele casussen worden opgepakt en contact wordt gelegd met burgers door de Persoonlijk Zaak Behandelaar. Er worden nog geen beslissingen gecommuniceerd. Afhankelijkheid: Processen moeten ingericht zijn, incl. IV aanpassingen
Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b. ¹	☐	Eerste uitbetalingen staan gepland om begin augustus plaats te vinden In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald (zowel CAF als Hardheid). Vanaf augustus kan in groeiende aantallen uitbetaald worden.

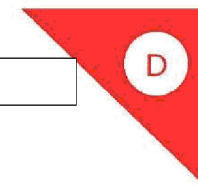
1. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten) 2. Processen zijn al werkbaar ingericht op 1 juni

Hardheid | Planning van uitwerken en start herstelprocessen

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

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 Het besluit dient nog verder te worden uitgebreid
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 Processen zijn uitgewerkt in v0.9.
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	1 juni	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 in de proefmaand Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eerder beginnen) Kamerdebat van 27 mei heeft mogelijk impact op de definitie van urgente gevallen. Prioriteringskader nog niet officieel goedgekeurd
Behandeling overige gevallen	1 juli	n.t.b. ¹	●	Afhankelijkheid: Hardheidsregeling moet gepubliceerd zijn alvorens er hersteld kan worden (voorbereidingen kunnen eventueel eerder beginnen)
Uitbetaling individuele gevallen	Vanaf augustus	n.t.b. ¹	●	In incidentele gevallen (bijv. bij urgente gevallen) kunnen we maatwerk leveren en waar nodig buiten de gebruikelijke routes om uitbetalen of een voorschot geven In juli worden er naar verwachting ongeveer 100 individuele gevallen uitbetaald (zowel CAF als Hardheid). Vanaf augustus kan in groeiende aantallen uitbetaald worden.

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 persoonlijke betalingsregeling proces	30 maart	15 juli		Procesbeschrijving aanbieden van persoonlijke betalingsregelingen' is reeds afgerond. Burgerinteracties (brieven, belscript, animatiefimlpje etc.) in het kader van dit proces moeten nog aangepast worden. Voorlopig geen contact met de burger in afwachting van uitkomsten van een onderzoek naar oorsprong OGS.
Uitwerken boeteproses	15 mei	1 juli		Vanuit de OGS wijzigingen van de UR Awir en de Leidraad invordering blijkt dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om een aantal wijzigingen door te voeren per 1 juli a.s. Het OGS cluster wil graag uitzoeken of het mogelijk is om dit handmatig uit te voeren.
Identificeren en classificeren populatie	30 maart	1 mei		
★ Aanschrijven van gedefinieerde populatie	25 mei	20 september		Voorbereiding voor contacteren van de burgers zijn begonnen. Het aanschrijven van burgers staat 'on hold' i.v.m uitgebreide onderzoek naar OGS populatie. <i>Afhankelijkheid:</i> Er komt naast het aanbieden van een persoonlijke betalingsregeling proces ook nog een proces voor een compensatieregeling m.b.t. onterechte OGS gevallen. Dit proces moet nog ingericht en goedgekeurd worden.
★ Uitwerken proces compensatieregeling voor onterechte OGS gevallen	15 juni	30 augustus		In het kader van dit proces moet een standpunt uitgewerkt worden m.b.t. hoe omgaan met oude OGS gevallen (burgers die reeds hun schuld hebben afbetaald).
Afhandelen persoonlijke betalingsregelingen	20 september	n.t.b. ²		

1. Afhankelijk van extra onderzoek naar de OGS populatie
2. Totdat alle aanvragen zijn afgehandeld. Nog geen streefdatum (in afwachting van eerste resultaten)

 Nog niet gestart
  Urgente actie nodig
  Vergt monitoring
  Op schema
  Afgerond

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	●	66% 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	●	Behoeft 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. Deels wordt de IV-ondersteuning later opgeleverd, met name mogelijke latere publicatie hardheidsregeling

● 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	●	Pilot afgerond en geevalueerd, actie brieven uitsturen staat nog open (brieven liggen nog ter goedkeuring). Verwacht 19 juni af te ronden
★ Opschalen CAF-11 pilot naar overige betrokken gemeenten	6 juli	31 aug (schatting)	●	VNG geeft aan hiervoor akkoord te willen hebben van het bestuurlijk overleg van 6 juli. Uitrol zal stapsgewijs starten aan de hand van beschikbare contactpersonen vanuit de gemeenten.
★ Opstellen werkwijze CAF-overig, O/GS en Hardheid	14 april	6 juli	●	Samen met de VNG wordt gewerkt aan een plan van aanpak, dit wordt aangeboden op het bestuurlijk overleg van 6 juli.
★ Uitrol voor CAF overig, O/GS en Hardheid	6 juli	31 dec (schatting)	●	Uitrol gebaseerd op goedgekeurde plan van aanpak van het bestuurlijk overleg van 6 juli

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

Burgerinteractie en commissies | Planning

Update volgt nog

Proces	Start	Eind	Status	Opmerking/Toelichting
Burgerinteractie				
Uitwerken persona's en service blueprint (burger- en medewerker-reis)	21 maart	1 juni	✓	Burgerreis voor CAF-11, CAF-11 vergelijkbaar, CAF-overig, Hardheid en Zelfmelders reeds voltooid. KLAAR
Ontwerpen interactie concepten	10 april	1 juni	✓	KLAAR; interactiecatalogus, eerst langs ouderpanel, daarna SCT
Ontwerp loket	23 maart	1 juni	🟡	Wordt verder uitgewerkt n.a.v. input vanuit het SCT om vervolgens voor te leggen aan het ouderpanel. Bij de tweede ouderpanel wordt het besproken
Installeren commissies				
Opstellen instellingsbesluiten BAC ¹ , CWS ² , CvW ³	23 maart	27 mei	🟡	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	🟡	Op kritiek pad voor start hersteloperatie (met name CAF-11). Leden goedgekeurd door SCT op 23/4. Beoogde leden worden nu gevraagd.

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

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

☆ Update ten opzichte van vorige week



Linking pin:

H

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
☆ Voortgang ouderpanel	Doorlopend		🟢	2 ^e ouderpanel is geweest op 8 juni, volgende is gepland op 24 juni. Stas MinFin en SZW zijn daar te gast.
Ad hoc activiteiten				
Bemensen crisisbureau	1 maart	14 mei	🟡	Crisisbureau bemenst. Per half mei aangevuld met Per eind mei: per 15 juni
☆ Inrichten ouderpanel	1 maart	1 juni	✅	1 ^e ouderpanel geweest op 27 mei, volgende bijeenkomst 10 juni
Inrichten kindpanel	1 maart	1 juni	🟡	voor de zomervakantie eerste kindpanelbijeenkomst

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



B. Communicatiekalender

Planning communicatie naar ouders

disclaimer: planning is afhankelijk van tijdstip initiatie, goedkeuringsproces en inhoud

	8-12 juni	15-19 juni	22-26 juni
 Ouders	Dossier opvragers		
	CAF-11	Vanaf 10 juni: - Besluit BAC mbt bezwaar - Besluit CWS mbt verzoek werkelijke schade	
	CAF-overig	10 juni: nieuwsbericht samenwerking gemeentes 15 juni: animatie (doorontwikkeld)	
	Hardheid	18 juni: animatie en nieuwsbericht	Eind juni/begin juli: brief ouders
	OGS		
	Alle groepen	12 juni: nieuwsbericht interview 12 juni: voorbereiding persoonlijk behandelaar 12 juni: CV/bio en foto commissies 11/12 juni: video nav debat hardheidsregeling - Soft launch nieuwe Toeslagen-app 19 juni: instelling kind panel en nieuwsbericht 19 juni: video vraag/antwoord gesprek 3 voorzitters 19/29 juni: Visual tijdslijn januari – juni (Brief/mail en website) 24 juni: Ouder panel met stassen Van Huffelen en Van Ark	

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

Planning communicatie naar politiek, media, stakeholders en intern



Planning lange termijn communicatie naar ouders

disclaimer: planning is afhankelijk van tijdstip initiatie, goedkeuringsproces en inhoud

Datum nader te bepalen



Dossier opvragers	
CAF-11	
CAF-overig	- Communicatie schrijvende gevallen via lopende communicatie naar deze doelgroep - Sessie van de stas met gedupeerde ouders in (Kinderopvangorganisatie) - Ouderbrieven
Hardheid	- Bestaande zelfmelders: Procedure en toewijzen zaakbehandelaar - Bestaande zelfmelders: verzoek om aanleveren additionele informatie (indien nodig) - Animatie proces hardheid - Proceskaart/stappenoverzicht
OGS	- Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren - Ouderbrieven - Communicatie O/GS via lopende communicatie naar deze doelgroep
Alle groepen	30 juni: Nieuwe projectsite toeslagen.nl/herstel - Structureel inrichten proces/communicatie schrijvende gevallen - Video training persoonlijk begeleider - Video vz. Commissies

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

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

Datum nader te bepalen

	Politiek en media Media	- Webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen (datum ntb) - 29 juni: voortgangsrapportage hersteloperatie naar TK (en terugblik jan-juni voor ouders) - Kamerbrief met plan van aanpak ontvlechting BD naar TK - Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens over etnisch profileren (jul/aug) - Onderzoek door een externe partij in overleg met de ADR en Docdirect naar vermiste stukken (datum ntb)
	Stakeholders	- Webinar stakeholders over wetgevingstraject toeslagen (datum ntb) - Informeren overige gemeenten via VNG (ledenbrief), Accountmanagement, relatiebeheer (netwerk), via de reguliere kanalen/middelen van de gemeenten en via de gemeentelijke samenwerkingsverbanden - Artikelje in nieuwsbrief maatschappelijk dienstverleners - Informeren Gemeentelijke kredietbank, wijkteams, armoederegisseurs en overige gemeentelijke onderdelen/ketenpartners - Uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart - Uitrol in overige 32 gemeenten
	Intern	- Kamerbrief met plan van aanpak ontvlechting BD naar TK - 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)

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