

SCT overleg

Crisisorganisatie - Kinderopvangtoeslag

17 augustus 2020



Agenda 17 augustus

1. Ter besluitvorming

- A. Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

2. Ter informatie

- A. Herstelorganisatie – werkstromen voor de komende 2-3 maanden
- B. Communicatiekalender
- C. Voortgang en kwaliteitsdashboard

1. Ter besluitvorming

A. Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

! Zie volgende slide voor details

Ter besluitvorming | Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

Context en voorstel

Aanleiding

- De 'pas op de plaats' in het Toeslagenherstel vereist een wijziging van het ritme van middelen voor UHT/Toeslagen-II.
- Doen we dit niet dan vloeit onderuitputting TSL2 eind 2020 terug naar generaal beeld.
- DGRB en HDFEZ onderhandelen nu over Augustusbrief, dit is het laatste moment om een voorstel tot ritmewijziging door te geven.
- HDFEZ heeft reeds ritmewijziging (-70 mln in 2020, +60 en + 10 in 2021 en 2022 resp.) ingediend. **Gezien ontwikkelingen is dit niet voldoende.**
- **Deadline zeer krap:** 18-19 augustus ligt Augustusbrief in MR; DGRB moet nog instemmen met wijziging.

Gevraagd van SCT

Beslispunten

- Programmamiddelen: **instemmen** met voorgestelde ritmewijziging programmamiddelen (zie volgende slides)
- Uitvoeringsmiddelen: **kennismemen van aanhouden huidig ritme en hoogte uitvoeringsmiddelen** (zie volgende slides).

Ter besluitvorming | Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

Programmamiddelen

- Scenario 1 (HUIDIG VOORSTEL BIJ IRF): bijvoorbeeld: 5000 ouders a gemiddeld € 30.000,- = € 150 mln in 2020.

	2020	2021	2022	Totaal
BVM 2020	220	120	70	410
Aug.brief 2020	-70	+60	+10	410

De IRF heeft vrijdagmiddag laten weten dat de bovenstaande schuif niet ingepast kan worden in het Rijksbrede beeld tijdens de augustusbesluitvorming; dit betekent dat er bij Prinsjesdag een bedrag voor 220 mln in 2020 in de begroting staat;

Hoewel het onwaarschijnlijk is dat IRF het accepteert, ligt de onderstaande verdeling meer voor de hand:

	2020	2021	2022	Totaal
BVM 2020	220	120	70	410
Aug.brief 2020	-120	+100	+20	410

Toelichting scenario 2

- Ambitieniveau met € 100 mln in 2020 nog altijd hoog (politiek signaal), maar andere invulling.
- Dit is bijvoorbeeld voldoende om 5000 ouders gemiddeld 20 000 euro te betalen, of circa 3300 ouders 30 000 euro, of 2300 ouders 30 000 euro en 10 000 OGS ouders een forfait bedrag

Ter besluitvorming | Ritmewijziging ramingen UHT/Toeslagen-II

Uitvoeringsmiddelen

- Huidig ritme:

	2020	2021	2022	Totaal
BVM 2020	44 (35 bij VJN 2020 beschikbaar*)	54 (55)	19 (20)	117 (110)

*Vereiste wijziging mogelijk bij BB3, hoeft niet via Augustusbrief.

Toelichting

- UHT meldt onderbemensing en stelt inhuur voor als mogelijke oplossing.
- Vooralsnog geen aanwijzing dat overschrijding van beschikbare € 110 mln dreigt. Derhalve nu geen additionele middelen nodig.
- Geen wijziging nodig bij Augustusbrief.
- Najaarsnota biedt in oktober mogelijkheid om kleine aanpassingen voor 2020 door te voeren.

A. Herstelorganisatie – werkstromen voor de komende 2-3 maanden

13 augustus 2020



Voor maken inhaalslag en voortgang hersteloperatie in komende 2-3 maanden zijn 12 werkstromen, deze monitoren we wekelijks in SCT

1. Ontwerpen integrale **klantreis** en vertaling naar **kaders** uitvoering

2. Inrichten en opstarten **Commissies**

3. Voorbereiden aanvullende **beleidskeuzes**

4. Afspreken **ondersteuning door Gemeenten**

5. Coördineren **externe onderzoeken**

6. Coördineren **parlementaire zaken en rapportage**

7. Coördineren **strategische crisiscommunicatie**

8. Betrekken **stakeholders en adviseurs**

9. **Monitoren** van voortgang crisisorganisatie

10. **Coördineren** overkoepelende projecten

11. **Inrichten** UHT



12. Uitvoeren **speciale productiestromen**

13. Opstarten en uitvoeren **algehele productie**



Status wordt gerapporteerd met de volgende kleurcodes:

 Nog niet gestart
 Afgerond
 Gestart en op schema

 Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
 Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT



1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (I/III)

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden:

Opdracht	Hoofddacties	Deadline	Status en toelichting
1.1. Zorgdragen voor doorontwikkeling integrale klantreis Opdrachttrekker: <input type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Verhelderen missie/filosofie UHT richting PZB <ul style="list-style-type: none"> • Bepalen waar is PZB wel en waar niet van, Concept rol-en taakverdeling van BCG besproken in MT UHT • Uitwerken van bijbehorende handvatten betreft inrichting en implementatie. • Integreren van ondersteuning door gemeenten in de klantreis. OdG expliciet opgenomen in de missie, visie en opdracht UHT en in de ouderreis. Concept gereed. Nu besluitvorming. • Bepalen ontbrekende kritische elementen in de klantreis <ul style="list-style-type: none"> • Ophalen welke andere ondersteuning van belang is (zoals tolk) Opgehaald bij BAK en ouderpanel en toegevoegd in het ontwerp van de ouderreis. • Inregelen van (budget en praktische zaken voor) deze ondersteuning. Nog te starten. • Inrichten tweedelijns ondersteuning voor PZBs <ul style="list-style-type: none"> • Welke extra ondersteuning hebben PZBs nodig voor goede dienstverlening (bijv. sociale advocaten, therapeuten, aanspreekpunt BKR, gemeentes) Beleid en kaders "ondersteuning door derden" door werkstroom OdG. Deadline zie werkstroom OdG • Opzetten van deze ondersteuning Nog te starten op basis van bovenstaande • Implementeren van ontworpen klantreis <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen trainingen en coaching van PZBs. Input ouderpanel en voorzitter ouderpanel verzameld per 19-8. Trainingen "soft-skills" ontwerpen en realiseren per 15-9 en start trainingen t.b.v. PzB-ers per 15-9 • Ontwikkelen en aanleveren bescrpts. Continu (agile/scrum) proces vanuit bestaande backlog • Implementeren technische voorzieningen (o.a. videobellen) Voorbereiding pilot 14 licenties i.s.m. de keten interactie. • Inregelen elementen verdere doorontwikkeling in klantreis <ul style="list-style-type: none"> • Bepalen hoe we klantreis naar 'best in class' krijgen (zoals certificaat) • Inregelen van (budget en praktische zaken voor) deze elementen 	<p>1 sept</p> <p>1 okt</p> <p>1 sept</p> <p>1 sept</p> <p>1 okt</p>	<p>Het ontwerp van de klantreis is initieel ingestoken vanuit het proces van de aparte regelingen en het herstellen van fouten bij Toeslagen, niet zozeer het herstellen van schade veroorzaakt door die fouten. Ontwerp zal voor een deel aangepast moeten worden om aan te sluiten bij bestuurlijke visie. Daarna moet ontwerp geïmplementeerd worden.</p>

1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (II/III)

Concept

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden:

Opdracht	Hoofdadacties	Deadline	Status en toelichting
<p>1.2. Inrichten van een integrale behandeling</p> <p>Opdrachttrekker: <input type="text"/></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expliciteren van de definitie van een integrale behandeling <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen gedragen definitie van een integrale behandeling • Inzichtelijk maken van afwegingen en keuzeruimte voor burgers in een integrale behandeling (bv. wachten tot alle toeslagjaren zijn herbeoordeeld of tussentijdse beschikkingen per toeslagjaar) • Integrale behandeling uitgewerkt in de processtappen <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van een helder prioriteringskader en daaruit volgende productieplanning (wie is wanneer aan de beurt) • Uitwerken aanpak pre-analyse/voorsortering (voor welke regelingen komt iemand waarschijnlijk in aanmerking) • Uitwerken toetsingsvolgorde van regelingen (meest gunstige eerst) 	<p>1 aug</p> <p>1 sept</p>	<p>Het ontwerp van de processen is initieel ingestoken vanuit de aparte regelingen. De wens om burgers integraal te behandelen vraagt om expliciete definiëring en uitwerking in de ontworpen processen. Dit is nog niet goed belegd.</p>
<p>1.3. Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies voor alle regelingen</p> <p>Opdrachttrekker: Nieuwe VaCo? – coördinatie door trekker essentieel!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken behandelkader institutionele vooringenomenheid op onderzoeksniveau <ul style="list-style-type: none"> • Afronden behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • Uitwerken behandelkader institutionele vooringenomenheid op individueel niveau <ul style="list-style-type: none"> • Vaktechnische check op (voorgestelde) toepassing wetgeving op individueel niveau • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • Uitwerken behandelkader hardheid van het toeslagenstelsel <ul style="list-style-type: none"> • Afronden vertaling wetgeving naar beoordelingskaders voor uitvoering • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • Uitwerken behandelkader O/GS tegemoetkoming <ul style="list-style-type: none"> • Vertalen wetgeving naar beoordelingskaders voor uitvoering • Inrichten proces, incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken • Integreren beoordelingskaders en proces in behandelkader (procesinstructie) • Aanscherpen behandelkader a.d.h.v. ervaringen in de praktijk • Opzetten issueregister uitvoeringsdilemma's 	<p>15 aug</p> <p>1 sept</p> <p>1 sept</p> <p>1 sept</p> <p>1 sept</p> <p>24 juli</p>	

1. Ontwerp klantreis en integrale beoordeling (III/III)

Concept

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden:





















Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
<p>1.4. Versterken van de checks and balances en kwaliteitsborging in de processen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afronden beschrijving AO/IC • Uitwerken controleraamwerken <ul style="list-style-type: none"> • Uitwerken vier-ogen principe en collegiale toets • Automatiseren handmatige stappen • Verstevigen opleiding/begeleiding • Toevoegen meetpunten in proces en workflow 	<p>1 sept</p>	<p>Kwalitatief hoogwaardige, reproduceerbare, en transparante beslissingen te vereisen de inregeling van check & balances, zowel inhoudelijk als procesmatig.</p>
<p>Opdrachttrekker:</p> <input data-bbox="159 711 371 826" type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementeren beheersmaatregelen <ul style="list-style-type: none"> • Leveren input behandelkaders • Invoeren aanvullende controles bij handmatige stappen en verplicht i.p.v. vrijblijvend karakter van beheersmaatregelen • Inregelen vastlegging behandelstappen en correspondentie • Inregelen registratie en terugkoppeling van betalingsverwerking 	<p>1 sept</p>	

Meer detail | Opdracht 1.3 Vertalen beleid naar uitvoeringsinstructies

Grofweg zijn er vijf onderdelen in de vertaling van beleid naar uitvoering

	Lead
Opstellen beleid (wetgeving en beleidsbesluiten)	DGFZ en VT
▼	
Vertaalslag interpretatie wetgeving	Vak-techniek
▼	
Procesinitiatie (incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken)	Centrale Regie
▼ ▲	
Uitwerken behandelkader (overkoepelende procesinstructie)	Centrale Regie
▼	
Aanscherpen proces en behandelkaders a.d.h.v. ervaringen in de praktijk	Centrale Regie

De voortgang op deze onderdelen verschilt sterk per regeling – versnelling essentieel op allemaal

	Compensatieregeling (onderzoeksniveau)	Compensatieregeling (individueel niveau)	Hardheids-tegemoetkoming	O/GS tegemoetkoming
Opstellen beleid (wetgeving en beleidsbesluiten)				
Vertaalslag interpretatie wetgeving				
Procesinitiatie (incl. modules, technische ondersteuning, productieafspraken)				
Uitwerken behandelkader (overkoepelende procesinstructie)				
Aanscherpen proces en behandelkaders a.d.h.v. ervaringen in de praktijk				

2. Inrichten en opstarten Commissies (I/II)

Werkstroomstrekker:

Overige teamleden:

Opdracht	Hoofdadacties	Deadline	Status en toelichting
2.1 Formuleren taakopdrachten	<ul style="list-style-type: none"> • Verbreding opdracht Commissie van Wijzen afgerond (8 juli) • Aanvullen benodigde informatie van CvW n.a.v. aangevulde werkwijze is benoemd – (20 juli) • Aanleveren taakopdrachten (3x) 	19 augustus	Taakopdrachten 90% gereed Actiehouder: <input type="text"/>
2.2 Vastleggen en formaliseren Commissies	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van Ministeriele regelingen en vergoedingen voor Commissieleden 	14 augustus	Actiehouder: <input type="text"/>
2.3 Opstellen werkprocessen Commissies	<ul style="list-style-type: none"> • Opleveren beschreven werkproces BAC, Commissie daadwerkelijke schade en Werkproces Commissie van Wijzen. <ul style="list-style-type: none"> • Gesprek BAC, 29 juli • Gesprek Commissie Daadwerkelijke Schade, 29 juli • Gesprek Commissie van Wijzen, 30 juli • Procesplaten worden opgesteld iom ambtelijk ondersteuners 	19 augustus (afhankelijk van aanvullende wensen CvW)	CvW, BAC en Schade worden eind juli opgeleverd -> interne toets -> afstemming Commissies 90% gereed. Afhankelijkheid van interne toetsing en afstemming commissies. Actiehouder: ambtelijk ondersteuners
2.4 Aanvullen bemensing Commissies	<ul style="list-style-type: none"> • Bemensen CvW en andere commissies is aangevuld (DJZ/ BOA) • Opstellen vacatureprofiel • Selectie kandidaten – wensen commissies bekend • Benaderen kandidaten – shortlist opgemaakt • Formalisatie door middel van wijziging op aanstellingsbesluit, of ministeriele regeling 	19 augustus	Shortlisten gemaakt, uitvraag externe platformen loopt, interne ondersteuning ook. <input type="text"/>
2.5 Beschrijven UHT-koppelvlakken met Commissies	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen interne werkproces UHT op behoefte Commissies <ul style="list-style-type: none"> • Gesprek UHT en Commissie Werkelijke Schade en BAC heeft plaatsgevonden, CvW volgt komende week • Beantwoorden van vragen Commissie Daadwerkelijke Schade • Terugkoppeling verwachtingen naar experts UHT • Opstellen minimal te leveren product <input type="text"/> 	19 augustus	Actiehouder: <input type="text"/>

























2. Inrichten en opstarten Commissies (II/II)

Werkstroomstrekker:

Overige teamleden:

Opdracht	Hoofdadacties	Deadline	Status en toelichting
<p>2.6 Aanleveren van zowel kwalitatieve als kwantitatieve ambtelijke ondersteuning per Commissie</p>	<ul style="list-style-type: none"> Op te leveren overzicht van deelnemers (inclusief bijdrage UHT) per Commissie Inrichten 'Commissieteam' vanuit UHT (single point of contact voor Commissies, loggen van vragen en antwoorden, objectief schakelpunt tussen UHT en Commissies. Overzicht bemensing Commissies inclusief eventuele vacatures 	<p>19 augustus</p>	<p>Actiehouder:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>
<p>2.7 Inrichten praktische ondersteuning (locatie, vergoedingen, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Inregelen samenwerking en ondersteuning met CvW, BAC en Commissie Daadwerkelijke schade Inregelen vergoedingen Plannen en vastleggen lokaties (inclusief voorzieningen) Communicatie loopt via op site UHT. Communicatie wordt op voorzittersoverleg dd 09-09-20 verder afgestemd 	<p>21 augustus</p>	<p>Actiehouder:</p> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 50px; height: 15px;"></div> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 50px; height: 15px; margin-left: 10px;"></div> <p>Facilitair contactcentrum SSO CFD /</p> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 20px;"></div>
<p>2.8 Ondersteuning door IV-kolom</p>	<ul style="list-style-type: none"> Afstemming met IV over: e-mail, gegevensuitwisseling, AVG (wat mag er gedeeld worden) en gegevensbeveiliging. Inregelen en testen van voorzieningen per commissie (mappenstructuur, e-mail adressen) Organiseren Workshops voor Commissies en ondersteuners op het gebied van gebruik CP 	<p>19 augustus (afstemming)</p> <p>19 augustus (testen en inregelen)</p>	<p>Actiehouder:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div>

Meer detail | Status per commissie

Onderwerp	Commissie van Wijzen	Bezwaaradvies Commissie	Commissie werkelijke schade
Formuleren taakopdrachten			
Vastlegging/formalisering/vergoedingen Commissies			
Opstellen Werkprocessen commissies			
Aanvullen bemensing Commissies			
Beschrijven UHT-koppelvakken met Commissies			
Aanleveren kwaliteit en kwantiteit ambtelijk secretarissen			
Inrichten Praktische ondersteuning			
Ondersteuning IV-kolom			



3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes (I/II)

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: FJZ, VT, FEZ, C&F, DJZ, SZW, BZK, VWS,

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
3.1 Inregelen rentevergoeding	<ul style="list-style-type: none"> a. Aanpassen Verzamelbesluit Toeslagen én Besluit compensatieregeling, gedeeltelijk vooruitlopend op wet- en regelgeving (duur: meerdere weken) b. Codificeren in wetgeving (loopt waarschijnlijk via NVW mee met pakket BP2021) c. Zo nodig nadere uitwerking in ministeriële regeling (gelijktijdig met wetgevingstraject) 	<p>Begin aug</p> <p>Eind december</p> <p>Eind december</p>	Besluitvorming over rente is afgerond in het SCT.
3.2 Coördineren besluitvorming eventuele regeling niet-KOT	<ul style="list-style-type: none"> a. Advies door interdepartementale werkgroep b. Bijpraten SCT (besluitvorming elders) c. Indien uitbreiding tot niet-KOT: aanpassen Besluit compensatieregeling voor uitlopend op ministeriële regeling (meerdere weken na besluitvorming) d. Aanpassen delegatiebepaling in wet (nog uitzoeken in welke wetgeving) e. Codificeren in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden incl. uitvoeringstoets gelijktijdig met wetgevingstraject) 	<p>Eind augustus</p> <p>Periodiek</p>	Werkgroep loopt, maar krap tijdschema. Bij positieve uitkomst: onvoorziene extra kosten.
3.3 Codificeren Besluit compensatieregeling in ministeriële regeling compensatieregeling	<ul style="list-style-type: none"> a. Codificeren besluit in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden incl. uitvoeringstoets) 	<p>Voorjaar 2021</p>	
3.4 Ontwerpen Vangnetbepaling	<ul style="list-style-type: none"> a. Inventariseren of casussen voorgelegd moeten worden aan commissies b. Zorgen dat commissies advies uitbrengen c. Uitwerken in AMvB (reguliere duur zonder uitloop ca. 8 maanden) 		Nog geen casussen beschikbaar om voor te leggen. Eerste inventarisatie in september

3. Voorbereiden aanvullende beleidskeuzes (II/II)

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: FJZ, VT, FEZ, C&F, DJZ, SZW, BZK, VWS,

Opdracht	Hoofdadacties	Deadline	Status en toelichting
3.5 Uitwerken O/GS tegemoetkoming	<ul style="list-style-type: none"> a. Verder uitwerken beleid (o.a. samenloop rode/blauwe schulden) b. Voorleggen uitwerking voorleggen aan SCT c. Indien niet enkel intern beleid: publiceren beleid 	1 sept	Formele wet-en regelgeving afgerond
3.6 Coördineren besluitvorming over vermogenstoetsuitzondering	<ul style="list-style-type: none"> a. Besluitvorming door SCT b. Uitwerking in ministeriële regeling UR Awir (planning: loopt mee in eindejaarsregeling DGFZ met inwerkingtreding 1/1/2021) c. Uitwerking in ministeriële regeling Participatiewet d. Definitieve afstemming met BZK, VWS en SZW e. Afhangelijk van besluitvorming: aanpassen Besluit Compensatieregeling 		Eerste besluitvorming door SCT heeft plaatsgevonden op 16/7.
3.7 Codificeren instellingsbesluiten commissies in ministeriële regelingen	<ul style="list-style-type: none"> a. Codificeren in ministeriële regeling (duur: meerdere maanden inclusief uitvoeringstoets) 		
3.8 Uitvoeren wetgevingstraject verbetering uitvoering toeslagen	<ul style="list-style-type: none"> a. Uitvoeren wetgevingstraject (planning: zie planning pakket Belastingplan 20201; inwerkingtreding 1/1/2021) b. nadere regelgeving in ministeriële regeling herziening terugvorderingsbeschikkingen 	Eind december	Wetgevingstraject loopt
3.9 Coördineren discussie over hoe omgaan met kinderopvangorganisaties die financieel geraakt zijn?	<ul style="list-style-type: none"> 1. Voorbereiden discussiestuk voor SCT 2. Behandelen in SCT 3. Zo nodig uitwerking 	Eind december	Moet nog opgepakt worden

4. Ondersteuning door Gemeenten

Concept

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHB, UHT, Crisisbureau

Opdracht	Hoofddacties	Deadline	Status en toelichting
4.1. Bestuurlijke overeenstemming plan van aanpak en randvoorwaarden samenwerking met gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> • VNG en gemeenten inzicht bieden in de verschillende compensatieregelingen <ul style="list-style-type: none"> • Communicatieve vertaling van de compensatieregelingen maken inclusief mogelijkheden voor bezwaar en beroep hierop 	31 juli	<div style="background-color: #f4a460; padding: 5px;">Sessies afgerond- werkzaamheden en tijd beschreven, kosten ontbreken nog.</div> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px;">Loopt nog- uitvraag bij SZW om in gesprek te gaan staat nog open, voorbereiding gedaan.</div> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px;">13 augustus sessie om af te ronden.</div> <div style="background-color: #f4a460; padding: 5px;">19 augustus interne bespreking voor financiële strategie.</div> <div style="background-color: #92d050; padding: 5px;">Wordt aan gewerkt – 7 sept Ambtelijk overleg</div>
	<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht verkrijgen in de werkzaamheden van de gemeenten <ul style="list-style-type: none"> • Verzamelen van casuïstiek ten aanzien van soort hulp, benodigde tijd en kosten • 2 werksessie organiseren om hierover een gezamenlijk beeld te vormen • Gezamenlijke beeld van werkzaamheden, tijd en kosten beschrijven • Klantreis ondersteuning door gemeenten ontwikkelen 	14 aug	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen wat er nodig is om knelpunten bij compensatie ten aanzien van andere regelingen te voorkomen. <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken wat het effect van de compensatie is op andere regelingen door input halen uit de verzamelde casuïstiek • Met SWZ en MinFin komen tot aanpak om deze knelpunten op te lossen 	14 aug	
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan van aanpak aanscherpen deel 1 <ul style="list-style-type: none"> • Verdeling verantwoordelijkheden • Werkafspraken • Governance 	13 aug	
	<ul style="list-style-type: none"> • Gezamenlijke financiële zienswijze vaststellen <ul style="list-style-type: none"> • Kaders en mogelijkheden in kaart brengen intern • Gezamenlijk op basis van het gezamenlijk beeld van de werkzaamheden tot een interne zienswijze komen • In het ambtelijk overleg komen te een gezamenlijke zienswijze 	13 aug	
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan van aanpak aanscherpen deel 2 <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie • Financiële paragraaf • Monitoring 	1 sept	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuurlijke afstemming plan van aanpak 	24 sept	

4. Ondersteuning door Gemeenten

Concept

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHB, UHT, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdtacties	Deadline	Status en toelichting
4.2. Implementatie plan van aanpak ondersteuning door gemeenten te realiseren vóór bestuurlijke afstemming 24 september	<ul style="list-style-type: none"> • Proces ontwikkelen om tot contactgegevens gemeenten te komen <ul style="list-style-type: none"> • Afspraken maken over rolverdeling VNG • Database contactgegevens opzetten 	14 aug	Ondanks het ontbreken van een bestuurlijk akkoord zijn er wel acties die intern al opgepakt kunnen worden in voorbereiding op dit akkoord. Wel kan bijsturing hierop nodig zijn omdat de afstemming met VNG nog loopt.
	<ul style="list-style-type: none"> • Proces zelfmelders <ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen hoe om te gaan met ouders die zichzelf melden via serviceteam, media, minfin enzovoort en hulp van de gemeente nodig hebben • Implementeren proces 	14 aug	
	<ul style="list-style-type: none"> • Technische mogelijkheden doorverbinden <ul style="list-style-type: none"> • In kaart brengen. • Instructie maken 	20 aug	
	<ul style="list-style-type: none"> • Proces voor contact met gemachtigden <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van de afspraken in het plan van aanpak komen tot een proces. • Implementatie proces 	1 sept	
	<ul style="list-style-type: none"> • Interne Proces warme overdracht vaststellen <ul style="list-style-type: none"> • Aan de hand van klantreis vaststellen wat natuurlijke momenten voor attenderen en warm overdragen zijn • Proces rond attenderen en warme overdracht vaststellen 	1 sept	
	<ul style="list-style-type: none"> • Extra medewerkers verkrijgen voor opstellen database contactgegevens gemeenten <ul style="list-style-type: none"> • Uitvraag om aanvulling capaciteit • Opstellen onboardingprogramma voor deze medewerkers 	1 sept	
	<ul style="list-style-type: none"> • Proces contactpunten/personen voor gemeenten bij de BD <ul style="list-style-type: none"> • Op basis van de afspraken in het plan van aanpak komen tot een proces • Implementatie proces 	24 sept	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen informatiebehoefte <ul style="list-style-type: none"> • Welke management informatie is nodig om het proces te monitoren bij te sturen vanuit BD, MinFin en VNG. • Rapportage formats ontwikkelen 	1 okt	

4. Ondersteuning door Gemeenten

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHB, UHT, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
4.3. Implementatie plan van aanpak ondersteuning door gemeenten te realiseren na bestuurlijke afstemming 24 september	<ul style="list-style-type: none"> • Inrichten escalatie lijnen 	30 sept	Deze onderwerpen kunnen niet afgerond worden voor 24 september omdat hier inzet van nodig is van gemeenten
	<ul style="list-style-type: none"> • Verzamelen contactgegevens <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken met gemeenten om te komen tot een contactpersoon op beleidsniveau en een contactpersoon/punt voor de warme overdracht • Gesprekken met contactpersonen en gemeenten om te komen tot inzicht in de werkwijze per gemeente (maatwerk) 	1 okt-15 nov	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen Toolkit voor Belastingdienst <ul style="list-style-type: none"> • Om de medewerkers van de Belastingdienst te informeren en ondersteunen bij de uitvoering, ontwikkelt de Belastingdienst (met input van VNG en de gemeenten) een speciale toolkit. 	1 okt	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen toolkit voor gemeenten <ul style="list-style-type: none"> • Om gemeenten te informeren en ondersteunen bij de uitvoering, ontwikkelen VNG en de Belastingdienst gezamenlijk een toolkit voor gemeenten. 	1 okt	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen communicatiemiddelen ouders <ul style="list-style-type: none"> • De Belastingdienst ontwikkelt in co-creatie met VNG alle communicatiemiddelen die nodig zijn om deze aanpak te ondersteunen deze zijn beschreven in een gezamenlijk communicatieplan. 	planning volgt	
	<ul style="list-style-type: none"> • Start overdracht naar UHT 	1 okt	

5. Coördineren externe onderzoeken

Opdracht	Hoofdadacties	Deadline	Status en toelichting
5.1. Coördineren doorlichting BCG Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontvangen oplossingsrichtingen verbetering UHT • Ontvangen eindrapport doorlichting • Reageren op eindrapport door Stas • Opzetten periodieke twee maandelijkse rapportage 	Eind juli 14 aug 16 aug 1 sept	Waiver ingediend voor goedkeuring onrechtmatige inhuur
5.2. Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening bij 8 CAF-dossiers (KPMG) Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> • Oplevering discussiedocument • Start onderzoek • Oplevering onderzoeksresultaat 	7 juli 2^e helft juli 2^e wk aug	
5.3. Coördineren extern onderzoek naar informatievoorziening AUT/ ADR Opdrachttrekker: n.t.b.			
5.4. Coördineren onderzoek informatiebeheer i.s.m. DocDirect (verloren stukken) Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>		n.t.b.	
5.5. Coördineren afstemming met overige onderzoeken Belastingdienst (AP/ FSV, etc.) Opdrachttrekker: UHB			

6. Parlementaire zaken en rapportages

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: UHB, UHT () , overige directies afhankelijk van vragen

Opdracht	Hoofddacties	Deadline	Status en toelichting
6.1. Afhandelen ad-hoc Kamervragen	<ul style="list-style-type: none"> Afhandelen Kamervragen <ul style="list-style-type: none"> Omtzigt van 6 juli 2020 Vernietigde dossiers Alkaya/Leijten van 6 juli 2020 over VGR 	1 sept 1 sept	Uitstel is aangevraagd
6.2. Doorontwikkeling en coördinatie voortgangsrapportage (tweemaandelijks verantwoording)	<ul style="list-style-type: none"> Doorontwikkelen format TK (dashboard/verantwoordingstabel) 	1x/ 2mnd	Overleg met UHT
6.3. Uitwerken en organiseren extra interactie Kamerleden (werkbezoeken, ...)	<ul style="list-style-type: none"> Uitvoeren vooroverleg Werkbezoek 	24 aug 1e helft sept	In overleg met vaste commissie Financiën TK
6.4. Betrekken overige departementen bij parlementair proces	<ul style="list-style-type: none"> Opstellen lijst met contactpersonen en afstemmen met departementen 	24 aug	Aandacht voor vragen in OOT (opdrachtgevers - opdrachtnemersoverleg Toeslagen)
6.5. Overzicht moties en toezeggingen Kamer	<ul style="list-style-type: none"> Benoemen eigenaar Opstellen en delen aandachtspuntenlijst 	N.v.t. 1x/mnd	

7. Coördineren strategische crisiscommunicatie

Verantwoordelijke werkstroom:

Overige teamleden: UHT, UHB, FJZ, DGFZ, SZW, Crisisbureau

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
7.1. Opstellen en beheren overkoepelende communicatiestrategie		Afgerond	
7.2. Organiseren en voorbereiden van oudergesprekken	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueren van individuele gesprekken • Afstemmen en accorderen planning • Afronden van alle oudergesprekken 	Begin sept Eind sept Maart '21	
7.3. Organiseren fysieke ouderbijeenkomsten	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemmen met VNG in overleg met OdG • Inplannen bijeenkomsten 	N.t.b. N.t.b.	Deels afhankelijk van verloop corona, deels afhankelijk van afspraken VNG/Belastingdienst (Bestuurlijk Overleg)
7.4. Organiseren en voorbereiden van webinars	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseren en voorbereiden voor ouderwebinars • Organiseren en voorbereiden voor webinar voor stakeholders i.h.k.v. spoedwet 	8 sept N.t.b.	
7.5. Vormgeven en coördineren 'publiekscampagne Meldpunt ouders'	<ul style="list-style-type: none"> • Toevoegen meldformulier op website 18/8 • Bepalen doelgroep • Bepalen uitgangspunten en randvoorwaarden communicatie meldpunt • Uitvoeren communicatieplan • Opstellen plan van aanpak 	31 juli 17 aug 17 aug Half sept 17 aug	Dilemma: demografie van de doelgroep
7.6. Uitwerken en organiseren interactie journalisten (werkbezoeken,)	<ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiden + uitvoeren werkbezoeken voor Kamerleden en journalisten samen met UHT en PA 	Eind aug/begin sept	

8. Betrekken stakeholders en adviseurs

Werkstroomtrekker: Rob Hagman

Opdracht	Hoofdacties	Deadline	Status en toelichting
8.1. Beheren relaties met BAK Opdrachttrekker: <input type="text"/>		Continu	Loopt en blijft in ontwikkeling
8.2. Ondersteunen van het Ouderpanel Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>		Continu	Loopt en blijft in ontwikkeling
8.3. Ondersteunen van het Kindpanel Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>		Continu	Loopt en blijft in ontwikkeling
8.4. Relaties onderhouden in het werkveld (BOiNK, branchevereniging, ...)			
Opdrachttrekker: <input type="text"/>			

9. Monitoring en voortgang crisisorganisatie

Werkstroomtrekker:

Overige teamleden: FEZ, C&F, UHT

Opdracht	Hoofddacties	Deadline	Status en toelichting
9.1. Opstellen en bijhouden integrale planning	Opstellen integrale planning met werkstroomtrekkers Maken samenwerkingsafspraken Opstellen rapportage SCT	27 juli Rapportage aan SCT is continu	
9.2. Inrichten en coördineren overlegritme	Maken voorstel voor SCT 'nieuwe fase' Inregelen procedures	31 juli	
9.3. Bijhouden risicomanagement	Monitoren behoefte SCT en crisisorganisatie Opstellen kaders risicomanagement	31 juli	
9.4. Zorgdragen voor periodiek financieel overzicht	Afspraken maken financiële monitor Opzetten dashboard voor financiële monitor	30 augustus	






10. Coördineren overkoepelende Projecten

Werkstroomstrekker: (Crisisbureau)

Opdracht	Hoofdadcties	Deadline	Status en toelichting
10.1. Sessie met toeslagen departementen Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> Maken afspraken m.b.t. informatie-uitwisseling Maken en borgen samenwerkingsafspraken 	... sept	
10.2. Organiseren heisessies SCT Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> Vorbereiden en uitvoeren heisessies 	7 okt en eind nov	
10.3. Aansluiten bij Cultuurtraject Opdrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> Borgen relevante ontwikkelingen vanuit herstelorganisatie binnen het cultuurtraject 	Eind dec	
10.4. Aansluiting "Vernieuwing Toeslagen" Ondrachttrekker: <input type="text"/> <input type="text"/>	<ul style="list-style-type: none"> Borgen relevante ontwikkelingen vanuit herstelorganisatie binnen het project "Vernieuwing Toeslagen" 	Eind dec	

11. Inrichten UHT (1/2)

Werkstroomstrekker: UHT – (totdat UHT MT-lid Change geworven is)

	Nog niet gestart		Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
	Afgerond		Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT
	Gestart en op schema		

Opdracht	Eindresultaten	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhankelijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
11.1. Zorgdragen voor kwaliteit, kwantiteit en rolduidelijkheid van personeel	Taken en bevoegdheden zijn duidelijk, zijn allen belegd, en er is minimale overlap	<ul style="list-style-type: none"> Wendbaar PMO 	?	WS 1 t/m 4	1 t/m 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
	Er zijn voldoende medewerkers in primaire en ondersteunende functies	<ul style="list-style-type: none"> PMO 	1 sept.	SCT SSO O&P	2	Accordering benodigd op lijst aanvullende rollen; facilitering werving aanvullende rollen
	Medewerkers beschikken over de juiste vaardigheden en kennis voor hun taken	<ul style="list-style-type: none"> Lerend 	?	WS 1 t/m 4	1 t/m 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
11.2. Inrichten werkprocessen	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen omvatten alle taken en voldoende waarborging	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist Burgergericht 	?	WS 1 - 3	1, 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
	Uitvoerings- en vastleggingsprocessen zijn haalbaar en uitvoerbaar voor medewerkers (o.b.v. beleidskaders)	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist Burgergericht 	?	WS 1 - 3	1, 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.
	Processen zijn efficiënt ontworpen en ondersteunen medewerkers optimaal	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist Burgergericht Lerend 	?	WS 1 - 3	1, 3	Afhankelijk van beleidskaders, behandelkaders en behandelaanpak; daarom deadline n.t.b.

11. Inrichten UHT (2/2)

Werkstroomstrekker: UHT – (totdat UHT MT-lid Change geworven is)

Nog niet gestart	Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
Afgerond	Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT
Gestart en op schema	

Opdracht	Eindresultaten	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhankelijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
11.3. Inrichten IT / IV systemen	Enkele bron van waarheid waarop alle processen zijn aangesloten	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist Burgergericht 	?	IV DF&A	1, 3	Centrale UHT-database is beschikbaar
	Systemen bevatten benodigde informatie en zijn toegankelijk voor burgers	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist 	1 sept.	WS 1-3 IV	1, 3	Deels beschikbaar
	Systemen en informatiestromen zijn voldoende beschermd (AVG) en beveiligd	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist 	1 sept.	WS 5	1, 3	
	Systemen ondersteunen primaire processen op een efficiënte wijze	<ul style="list-style-type: none"> N.v.t. 	?	WS 1-3 IV	1 t/m 3	Business rules zijn afhankelijk van beleidskaders; daarom deadline n.t.b.
11.4. Inregelen sturings- en escalatie-mechanismen	Processen en rapportages bieden voldoende zicht, management heeft voldoende aandacht	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist PMO 	?	DF&A	1 t/m 3	Afhankelijk van data-omgeving en accordering productieplanning 2020
	Escalatieprocessen zijn ontworpen en worden tijdig benut	<ul style="list-style-type: none"> Volledig & juist PMO 	1 sept.	SCT		
11.5. Borgen cultuuraspecten binnen UHT	Medewerkers zijn betrokken en voelen zich gewaardeerd	<ul style="list-style-type: none"> Lerend 	Continue	-	2, 3	UHT-medewerkers zijn betrokken, maar politieke dynamiek zorgt voor onzekerheid/ spanning
	Er heerst een open cultuur waar zorgen proactief gedeeld worden	<ul style="list-style-type: none"> Lerend 	Continue	-	3	
	Leercyclus is ingericht en operationeel	<ul style="list-style-type: none"> Lerend 	1 sept.	WS 1-3	1 t/m 3	

12. Uitvoeren speciale productiestromen

Werkstroomstrekker: MT-UHT -






Nog niet gestart
Afgerond
Gestart en op schema

Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT

Opdracht	Hoofdacties	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhankelijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
12.1. Afronding CAF 11	<ul style="list-style-type: none"> Afronden bezwaarprocedure Zorgen dat Commissie Werkelijk Schade alle verzoeken heeft beoordeeld en dat de besluiten genomen zijn Nabetalen rentevergoeding 	<ul style="list-style-type: none"> Productie 	?	WS 1 en 7	1, 3	Commissies zijn nog niet gestart; burgers die bezwaar hebben gemaakt, worden voor 31 juli geïnformeerd over de vervolgstappen voor de CIE WS is nog de startdatum 1 sept, communicatie gewenst naar burgers?
12.2. Herbeoordelen 8 CAF zaken	<ul style="list-style-type: none"> Afronden herbeoordeling van de 8 CAF zaken Informereren burgers 	<ul style="list-style-type: none"> Productie 	31 aug.	WS 1 en 5		<ul style="list-style-type: none"> Audit KPMG op analyses UHT en gebruikte info Herbeoordeling door de cie
12.3.1 Eerste 100 uitbetaling in juli (productiepilot obv "oude" processen)	<ul style="list-style-type: none"> Informereren burgers Uitbetalen 	<ul style="list-style-type: none"> Productie 	31 juli	WS 1		<ul style="list-style-type: none"> Afgerond
12.3.2 Evaluatie 1ste 100 uitbetaling	<ul style="list-style-type: none"> Evalueren ten behoeve van de inrichtingsprincipes en productieplanning 	<ul style="list-style-type: none"> Productie Inrichting 	aug	WS 1,11	1 t/m 3	<ul style="list-style-type: none"> Bevindingen n.a.v. evaluatie worden meegenomen in het (her) ontwerpen en vervolgens geïmplementeerd
12.4. Opleveren complete dossiers	<ul style="list-style-type: none"> Delen pilotresultaten opleveren complete dossiers Maken planning voor oplevering dossiers Samenstellen volledig dossier Opstellen samenvattingen Werven personeel voor dossier team 	<ul style="list-style-type: none"> Productie 	Mid sept.	WS 1	1, 3	<ul style="list-style-type: none"> Eerste 9 dossiersmedewerkers starten 10 aug met de opleiding om vervolgens deel te nemen aan de pilot samenstellen dossier
12.5. Eerste 100 O/GS	<ul style="list-style-type: none"> Laten accorderen werkwijze Vaststellen tijdsbesteding per casus Afronden planning Evalueren na elke 20 dossiers 	<ul style="list-style-type: none"> Productie 	?	WS 1	1	Planning OGS afhankelijk van planning uitwerken kaders

13. Opstarten en uitvoeren algehele productie

Werkstroomstrekker: MT-UHT -
/

 Nog niet gestart	 Zorgen over voortgang, maar geen escalatie nodig naar SCT
 Afgerond	 Grote zorgen voor voortgang, direct escalatie naar SCT
 Gestart en op schema	

Opdracht	Hoofdactiviteiten	Betrokken thema's UHT	Deadline	Afhankelijkheid	Risico's	Status/ subresultaat, incl. toelichting
13.1 Implementeren inrichtingsstukken in de productie/ run	<ul style="list-style-type: none"> • Implementeren van gewijzigde aanpak en werkwijze UHT 	<ul style="list-style-type: none"> • Productie • Lerend • Burgergericht • Volledig & juist 	1 nov	WS 1 t/m 12	1 t/m 3	Uitkomsten 1 t/m 12 zijn randvoorwaardelijk voor 13.1
13.2 Opleveren productieplanning	<ul style="list-style-type: none"> • Borgen evaluatiepunten eerste 100 • Afronden memo voorstel aanpak behandeling • Delen conceptplanning met SCT • Afronden van voorstel rapportages met betrekking tot de productie 	<ul style="list-style-type: none"> • Productie 	1 nov	WS 5	1, 3	Start datum sterk afhankelijk van definitieve accordering van voorstel opschaalstrategie Vooralsnog starten productie-pilots
13.2 Monitoren voortgang	<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en afstemmen rapportages 	<ul style="list-style-type: none"> • Volledig & Juist 	?	IV WS 3, 6, 8 en 9	1, 3	Afhankelijkheid van informatiebehoeften stakeholders



Toeslagen
Belastingdienst

B. Communicatiekalender



Externe communicatieplanning ouders augustus 2020




deze planning wordt gevoed door o.a. de werkstroomplanning van het crisisbureau



Ouders

Week	3-7 aug	10-15 aug	17-21 aug	24-28 aug
Dossier opvragers				
CAF-11				● Verzending brief ouders pilot OdG niet bereikt (alsnog contact)
Vergelijkbaar CAF-11				
Hardheid				
O/GS				
Alle groepen			<ul style="list-style-type: none"> ● 1:1 gesprekken STAS ● 17/8 Update toeslagen.nl/herstel met woordenboek ● 17/8 Aanpassen website: <ul style="list-style-type: none"> - Tijdljn - Videoboodschap stas - Bericht/aankondiging ouderwebinar 8/9 - Plaatsen van het online formulier 'melden' ● 17/8 Videoboodschap stas Kamerbrief delen via twitter stas + retweets ● 18 en 19/8 Ouders ontvangen uitnodiging voor webinar van 8/9 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1:1 gesprekken STAS ● Video oproep Paul Frencken toeslagen.nl/herstel ● Vanaf 25/8 Follow-up: serie video's "kijkje in de keuken UHT"

Communicatieplanning politiek, media, stakeholders en intern augustus 2020

Week	3-7 aug	10-15 aug	17-21 aug	24-28 aug
 Politiek & media		<ul style="list-style-type: none"> 13/8 Communicatieaanpak en -planning AO voorleggen aan stas 14/8 Script videoboodschap stas AO 14/8 Scripts serviceteam gedupeerden 	<ul style="list-style-type: none"> 17/8 Versturen kamerbrief inclusief antwoorden op Kamervragen AO (debat nav kamervragen KOT) 	
 Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Overleg BoiNk (UHT) 5/8 Toelichting burgerreis ouderpanel (UHT) 		<ul style="list-style-type: none"> 17/8 Informeren stakeholders (nav Kamerbrief) inclusief de commissies (van ouderpanel tot BAK) 	
 Intern UHT		<ul style="list-style-type: none"> 12 aug: Update UHT nieuwe stijl (CCT) 	<ul style="list-style-type: none"> 17/8 Intern bericht AO BD dat ook bij Minfin geplaatst wordt 21/8 Webexmeeting Toeslagen intern nav AO 	<ul style="list-style-type: none"> 26 aug: Update UHT nieuwe stijl (CCT): AO special

Legenda

- Brief/dossier naar ouders
- Politiek overleg
- Telefonisch contact door PZH
- Website/socials/webinar/vid eo
- Media & pers
- Overig overleg
- Interne communicatie

CCT: Crisiscommunicatieteam BD -
 UHT: Herstelorganisatie BD -
 Com Fin: Woordvoering Fin -
 CB: Crisisbureau -
 CIE: Onafhankelijke commissies -

Brief/rapportage 2e Kamer

Planning sept, okt, nov en dec communicatie naar ouders

Datum nader te bepalen/deels afhankelijk van uitkomst AO



Ouders

Dossier opvragers	
CAF-11	<ul style="list-style-type: none"> ● Besluit CIE werkelijke schade nav beoordeling verzoek hogere schadevergoeding ● Uitspraak op bezwaar op advies BAC
Vergelijkbaar CAF-11	<ul style="list-style-type: none"> ● september: brieven Anker ouders ● september: video Anker ouders ● Communicatie nabetalings renteheffing ● 8 CAF zaken herbeoordelen ● rest van de doelgroep CAF NV die eerder een niet correcte brief heeft gehad opnieuw informeren (nog bepalen hoe)
Hardheid	
O/GS	<ul style="list-style-type: none"> ● Burger ontvangt herinnering om gegevens aan te leveren (datum ntb)
Alle groepen	<ul style="list-style-type: none"> ● Half september: start communicatie 'meldpunt gedupeerde ouders' ● Communicatie rondom nieuwe ouderreis ● Communicatie commissies ● 8/9 Ouderwebinar stand van zaken herstel (COM FIN/UHT/CCT) ● Brief zelfmelders (voortgang). (vervalt als we n.a.v. het AO de hele doelgroep opnieuw informeren)

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 ambtsmisdrijven
- Mini-enquete parlementaire ondervraging
- Voortgangsrapportage 2^e Kamer
- Werkbezoeken UHT van Kamer en pers



Stakeholders

- Communicatie uitrol naar 13 gemeenten van 2 maart
- Communicatie uitrol in overige 32 gemeenten
- 6 september: Vervolg op webinar wetgeving dat gericht is op de uitvoering



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)

C. Voortgang en kwaliteitsdashboard



Voortgang | Afhandeling verzoeken persoonlijk dossiers

Per 13 aug	Totaal (t.o.v. vorige week)	Status
# dossier aangevraagd	746	
# dossiers samengesteld, toelichting nog in te plannen	1 (-)	●
# dossiers samengesteld, (nog) geen toelichting aangevraagd	7 (-)	●
# dossiers samengesteld, toelichting aangevraagd	33 (-)	●
# aantal dossier in pilot nieuwe werkwijze	488	●
Totaal uitstaand	705	●

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

*, Alle dubbele meldingen van de verzoeken persoonlijk dossier zijn verwijderd van de dossier-aanvragen

Voortgang | Uitvoering herstelooperatie

Per 13 aug

Populaties ¹	CAF-11	CAF vergelijkbaar ²	Zelfmelders incl CAF niet vergelijkbaar ³	O/GS
# geregistreerd	309	1365	6995	8.514
# herbeoordeeld	309	108	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Proces nog niet gedetailleerd</p> <p>(in afwachting van beleidsbesluit)</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Proces nog niet gedetailleerd</p> <p>(in afwachting van beleidsbesluit)</p> </div>
# vooraankondiging verstuurd en uitbetaald	309	108		
# definitieve beschikking opgemaakt	309			
# definitieve beschikking	304 ⁵			
# nabetaaling afgerond	222 ⁶			
# bezwaren binnen bezwaartermijn ⁷	55			
# bezwaren buiten bezwaartermijn ⁷	0			
Totaal afgerond⁸	0			
Verzoeken vergoeding werkelijke schade	82			
In beroep-procedure	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. Burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-vergelijkbaar eind mei verzonden 3. Unieke zelfmelders, inclusief zelfmelders van BOiNK en Zwartboek en de burgers die zich hebben gemeld nav de brief CAF-nier-vergelijkbaar; 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 nabetaaling 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; burgers zijn 24 juli gebeld met verzoek akkoord te gaan met uitstel tot 1 november en hebben rond 7 aug de schriftelijke bevestiging van het gesprek ontvangen.** 8. Een casus is afgerond als de betaling is geschied en de bezwaartermijn is verstreken.

De maandrapportages van het Serviceteam gedupeerden KOT van juli en augustus worden in september opgemaakt ivm de overgang naar een nieuwe, bredere rapportage en vakanties van betrokken medewerkers.

