

Aanleiding, Context en doelstelling



Aanleiding

Er is nu een grote stijging van het aantal beroepen niet-tijdig. De verwachting is dat binnen enkele maanden het aantal BNT dusdanig hoog is dat deze niet binnen de gestelde termijn opgelegd door de rechter (varieert van 8 tot 12 weken) afgehandeld kunnen worden en daardoor boetes moeten worden betaald. Om dat te voorkomen is een werkwijze noodzakelijk waarbinnen deze ouders sneller opgepakt worden en een integrale beoordeling krijgen.



Context

In beroepen niet tijdig, zitten alle type dossiers. Door gebruik te maken van de ervaringen van Maatwerk IB eenvoudig niet-geduceerde dossiers kijken we naar een efficiënt proces voor BNT dossiers (geduceerde / niet-geduceerde ouders en meer complexiteit in het dossier). Hierbij wordt de ervaring van de pre-pilot maatwerk IB eenvoudige dossiers hergebruikt om te bepalen wat extra, maar minimaal, nodig is voor het oppakken van andere typen dossiers. Ook voor het ontwikkelen van dit proces en een opvolgende pilot wordt gedaan middels een 2-daagse sessie.



Doelstelling 2-daagse

Het ontwerpen van een proces, onderliggende producten, organisatievorm voor de dossiers van beroepen niet tijdig.

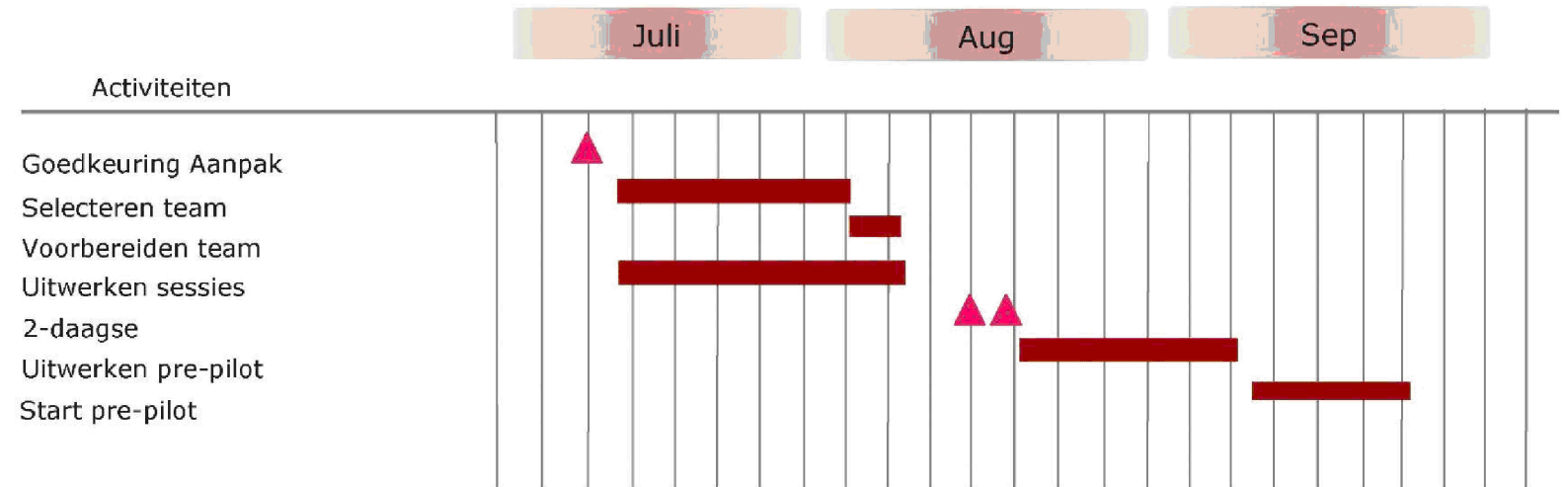
- Minimaal differentiëren / uitbreiden van de maatwerk IB voor niet-geduceerden
- Plan van aanpak voor pilot uitwerken
- Uitwerken vastlegging voor track & trace met maximaal hergebruik GKGK proces of huidige IB proces.



Doelstelling proces BNT

- uitlegbaar aan en acceptabel is voor ouders
- zinvol is (aantal daadwerkelijke afrondingen, beperken bezwaar, verwerkingstijd en doorlooptijd)
- haalbaar is (uit te voeren door de medewerkers)
 - Met daarbij duidelijk beeld van gewenste profiel van medewerker
 - Met daarbij duidelijk beeld van het te volgen proces, en de eisen aan het behandelkader, belscript en de inrichting / werkopdrachten in TVS

Globale planning



Opmerking: in verband met vakanties (o.a. van het voorbereidend team) en pre-pilot maatwerk IB, waar de input cruciaal van is, voorstel om **in de week van 15 of 22 augustus** de 2-daagse plannen. Dit is afhankelijk van beschikbaarheid collega's en benodigde voorbereiding



Plan 2-daagse op hoofdlijnen



2-daagse opzet

Dag 1

9.00 – 9.30

Aftrap door opdrachtgever
Kennismaking team
Doelstelling 2-daagse

9.30 – 11.00

ervaringen pre-pilot maatwerk IB

11.00 – 12.00

Bespreken doelgroepanalyse BNT

13.00 – 16.00

Vaststellen criteria en herontwerp proces

16.00 – 17.00

Afsluiting en vooruitblik dag 2

Dag 2

9.00 – 9.30

Dagstart

9.30 – 12.00

Finaliseren proces

13.00 – 15.00

(Door) ontwikkelen producten,
organisatievorm, plan van aanpak pilot

15.00 – 15.30

Vorbereiden demo

15.30 – 16.30

Demo voor stakeholders

16.30 – 17.00

Dagafsluiting team

Team

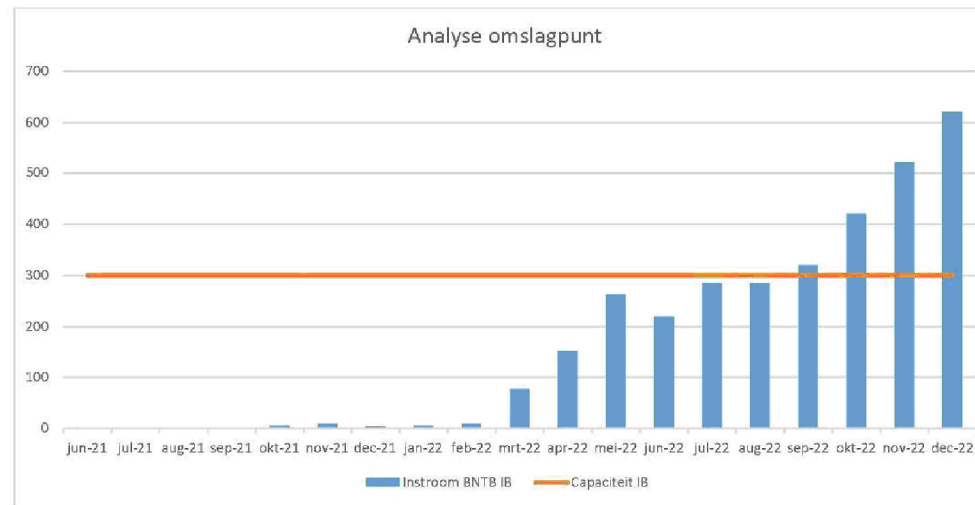
Rol	Naam
1 Projectleiding	5.1.2e
2 Facilitator	
3 Eerste herstel vanuit maatwerk IB pilot	
4 PZB vanuit maatwerk IB Pilot	
5 Eerste herstel (2x)	
6 PZB (2x)	
5 Ouderinteractie	
6 Vaktechniek	
7 BNT specialisten	
8 Data specialisten	
9 Mdw productie control	
10 Procesregie	
11 n.t.b	

Toelichting en aandachtspunten

- Bij de teamleiders wordt de benodigde capaciteit uitgevraagd, dan worden ook de precieze dagen in overleg vastgesteld.
- T.o.v. de vorige 3-daagse stellen we voor data te betrekken om de impact op de populaties mee te nemen
- Daarnaast betrekken we 2 medewerkers vanuit de pilot voor de maatwerk IB, zodat de ervaringen continu meegenomen kunnen worden.

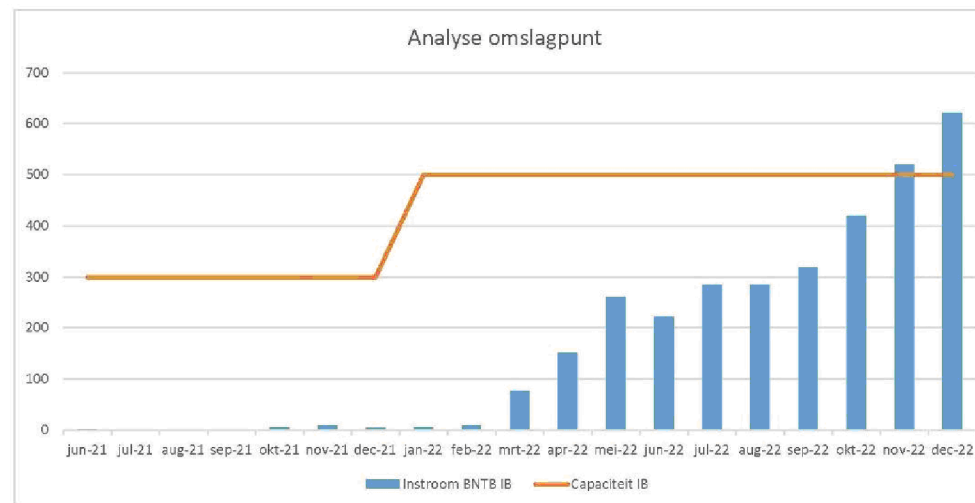
Scenario 1: Capaciteit IB 300 per maand

BNTB BIP				
	Instroom	Verwachting	Totaal	Capaciteit IB
jun-21	2		2	300
jul-21	1		1	300
aug-21	0		0	300
sep-21	1		1	300
okt-21	6		6	300
nov-21	9		9	300
dec-21	4		4	300
jan-22	6		6	300
feb-22	9		9	300
mrt-22	76		76	300
apr-22	150		150	300
mei-22	262		262	300
jun-22	220		220	300
jul-22	145	140	285	300
aug-22		285	285	300
sep-22		320	320	300
okt-22		420	420	300
nov-22		520	520	300
dec-22		620	620	300



Scenario 2: Capaciteit IB 500 per maand in 2022

BNTB BIP				
	Instroom	Verwachting	Totaal	Capaciteit IB
jun-21	2		2	300
jul-21	1		1	300
aug-21	0		0	300
sep-21	1		1	300
okt-21	6		6	300
nov-21	9		9	300
dec-21	4		4	300
jan-22	6		6	500
feb-22	9		9	500
mrt-22	76		76	500
apr-22	150		150	500
mei-22	262		262	500
jun-22	220		220	500
jul-22	145	140	285	500
aug-22		285	285	500
sep-22		320	320	500
okt-22		420	420	500
nov-22		520	520	500
dec-22		620	620	500



Aanwezigen:

Utrecht: [5.1.2e] (Vaktechniek), [5.1.2e] (Supportteam), [5.1.2e] (MT KOT),
[5.1.2e] (Project Versnellen BNTB), [5.1.2e] (CR/D Procesregie)
Webex: [5.1.2e] (communicatie), [5.1.2e] (CR/D
Productiecontrol), [5.1.2e] (Vaktechniek), [5.1.2e] (Commissies), [5.1.2e] (DAO)

Bespreekpunt volgende regietafel BNTB 16/8: vorm van verslaglegging; beperken tot acties of beknopt geschreven verslag (zoals bijgaand).

1. Opening en toelichting

Na enige toelichting op oprichting van operationeel BNTB overleg en tactisch/strategisch BNTB tafel (voorstel: voortaan benoemen als BNTB regietafel) stellen we vast dat ook het operationeel overleg een vaste structuur moet krijgen. Ivm aansluiting op regietafel zou dit bvk op maandag moeten plaatsvinden.

2. Bezetting van regietafel BNTB

Deelnemers zullen zelf doorgeven wie er volgende keer gaat aansluiten zodat er geen dubbeling per afdeling/domein aanwezig is en we in compact team, op passend niveau, zaken kunnen bespreken en besluiten.

3. Aansluiting bij:

a. Operationeel overleg

- i. Operationeel overleg moet ook een vaste structuur krijgen. Zou fijn zijn als dat op maandag kan plaatsvinden zodat meeting op elkaar aansluiten.
- ii. Bij [5.1.2e] navragen welke zaken er operationeel besproken worden zodat wij dit meenemen in dit overleg (Actiepunt [5.1.2e]).
- iii. [5.1.2e]: door verspreiding van BNTB over meerdere teams is er meer behoefte aan werkinstructies en duidelijkheid waar je met welke vraag naar toe moet. Werkinstructie is onderhanden. Voorstel: te laten voorbereiden door operationeel team en dit op belangwekkende punten (waar principiële besluiten voor nodig zijn) en op hoofdlijn door regietafel te laten besluiten.
- iv. [5.1.2e]: er gaat een webinar komen voor Service. Q&A delen op de kennisbank. Afgesproken wordt ook een webinar voor KOT te (laten) voorbereiden. [5.1.2e] hiervoor vragen. [5.1.2e] op de hoogte brengen door [5.1.2e].

b. SR&B

- i. Goede aanhaking houden via [5.1.2e] en [5.1.2e] (nu nog [5.1.2e] die deelnemen aan wekelijks BNTB overleg met hen.

c. Verbetertraject BNTB ([5.1.2e])

- i. Er staat al een uitnodiging voor een brainstorm/werksessie (2.5 dag eind augustus). Doel is dat na de 2.5 dag er een pre-pilot gedaan gaat worden om te testen of de ideeën werken. Gaat voornamelijk om de juiste selectie te maken van ouders. 23 tot en met 25 augustus is de werksessie.
- ii. [5.1.2e]: zou je niet al eerder moeten gaan kijken: bijvoorbeeld naar IGS? [5.1.2e]: is in overleg met SR&B ook over gesproken. Met [5.1.2e] is daarover gesproken.
- iii. We spreken af dat bevindingen uit dit verbetertraject via operationele tafel of direct via [5.1.2e] in de regietafel worden ingebracht

4. Hoe om te gaan met uitspraken OM

- a. Indien in het verleden hebben strafrechtelijke veroordelingen plaatsgevonden. Onherroepelijke uitspraak dat ouder is veroordeeld. Trajecten worden stopgezet indien in proces van UHT. Personen die op de sanctielijst staan zouden met voorrang opgepakt moeten worden. Dit onderwerp parkeren we nu. [5.1.2e] komt met een voorstel terug.

5. Wat zijn de implicaties van het laten vervallen van de vooraankondiging

- a. [5.1.2e]: licht toe dat dit een besluit is die door [5.1.2e] is genomen. Leidt tot versnelling in de behandeling. Tafel spreekt af dat we dit besluit ook moeten beoordelen/wegen op juridische impact en consequenties in bezwaarproces. [5.1.2e]: in

de wetgeving staat de VA verplichtend opgenomen, ook in nieuwe Herstelwet. [5.1.2e]: vanuit BBI juist wel de VA versturen. Is besproken met SR&B. In beroep niet tijdig zou je geen aanpassingen kunnen doen die niet ook in het normale traject zouden kunnen. [5.1.2e]: in gesprek met de ouder wordt in het maatwerktraject de keuze bij de ouder gelegd. Actie: dit volgende regietafel terug laten komen, achtergronden van destijds besluit bespreken en in regietafel (met meerdere disciplines) pro's en cons vaststellen en besluit voorbereiden/nemen.

6. WVTTK

- a. [5.1.2e]: voor het overleg van SR&B voorbereiden:
 - i. Advies van ons om de wettelijke beslistermijn te verlengen aan de Stas. MT BBI is van plan om het niet voor te laten leggen aan de Stas. Aanvulling van [5.1.2e]: hier ligt concrete vraag voor primair proces tot uitspraak te komen m.b.t. gemiddelde en realistische doorlooptijd. Actie: Pakt [5.1.2e] met [5.1.2e] op.
- b. [5.1.2e]: moeten wij in de mail2all niet een informatie stukje opnemen over dit overleg? Ja is een goed idee. [5.1.2e] maakt een opzet. En hoe gaan wij de stakeholders meenemen? [5.1.2e] heeft al een lijst met stakeholders. [5.1.2e] gaat lijst delen met [5.1.2e]. Volgende keer bespreken in overleg.
- c. [5.1.2e]: eindoordeel van herstel wordt vastgelegd in 3-5 beschikkingen. Dit leidt tot een stapeling van beroepen. Er loopt al een traject voor.

Actiepunten:

1. Allen: doorgeven aan [5.1.2e] en [5.1.2e] wie er de volgende keer aanwezig zullen zijn. Dit om de groep te ontduubelen (in principe 1 vertegenwoordiger per discipline), compacter en passend te maken voor het type vraagstuk dat op regietafel komt.
2. [5.1.2e]: uitvragen welke zaken er leven op operationeel niveau – bij operationele tafel.
3. [5.1.2e]: Q&A uit webinar van volgende week donderdag voor Service delen op Kennisbank.
4. [5.1.2e]: [5.1.2e] informeren over input t.b.v. voorbereiding voor een webinar.
5. [5.1.2e]: terugkoppeling geven op vraag rond prioritering sanctie dossiers.
6. [5.1.2e]: voorbespreken met [5.1.2e] besluit over vooraankondiging.
7. [5.1.2e]: Vervallen van de VA op de agenda zetten voor volgende overleg.
8. [5.1.2e]: Checken wat er in de praktijk gebeurt met de VA. Wordt deze wel/niet opgesteld/gebruikt?
9. [5.1.2e]: [5.1.2e] is er de volgende keer niet bij. Informatie vanuit prepilot inbrengen en vice versa.
10. [5.1.2e]: opzet maken voor communicatie over dit overleg in mail2all
11. [5.1.2e]: webinar over BNTB aan Services (eerder al in DT besproken) en aan KOT
12. [5.1.2e]: delen lijst van stakeholders met [5.1.2e]
13. [5.1.2e]: op agenda zetten van lijst met stakeholders
14. [5.1.2e]: op agenda Vooraankondiging
15. [5.1.2e]: voorbereiden indicatie doorlooptijd BNTB IB proces t.b.v. input voor SR&B
16. [5.1.2e]: informeren regietafel over advies BBI t.a.v. wettelijke termijn

5.1.2e

buiten verzoek

Van: 5.1.2e /Toeslagen/BLD
Aan: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Cc: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e
5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Datum: 12-08-2022 10:28
Onderwerp: Input voor regietafel BNTB - ter info - bespreking BNTB - doorrekening termijnen

Agendapunt regietafel 16 augustus.

Bijgaand vinden jullie een doorrekening van de (gemiddelde) doorlooptijd van IB traject. Met dank aan 5.1.2e, Vaco.

N. B. Dit is berekend op basis van de huidige reguliere IB trajecten

N.B. 2 op dit moment is Vooraankondiging geen onderdeel van het BNTB IB proces waardoor doorlooptijd korter is. VA staat volgende week op agenda regietafel.

N.B. 3 huidige doorlooptijden van BNTB trajecten blijken aanzienlijk korter dan 'reguliere IB' trajecten. Onderzoek en analyse vindt op dit moment hierop plaats.

Deze doorrekening is input voor SR&B om mede op basis hiervan te bepalen of zinvol is om verlenging wettelijke termijnen in te gaan zetten.

Input en advies zullen we in samenhang met BBI / 5.1.2e doen - vorige week in regietafel besproken - om al dan niet verlenging wettelijke termijn te bedingen.

▼ 5.1.2e ---11-08-2022 11:20:02---Dag 5.1.2e, Het is lastig om eenduidig aan te geven hoe lang een traject van een integrale beoordeling

Van: 5.1.2e /Toeslagen/BLD
Aan: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Cc: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Datum: 11-08-2022 11:20
Onderwerp: Betr: inzake BNTB - doorrekening termijnen

Dag 5.1.2e,

Het is lastig om eenduidig aan te geven hoe lang een traject van een integrale beoordeling duurt. Een en ander is afhankelijk van inhoud en de uitkomsten van de beoordeling. Om een goed beeld te geven schets ik op hoofdlijnen de processtappen binnen de integrale beoordeling. Tezamen met een PZB heb ik een inschatting gemaakt van de reguliere doorlooptijd. In geel heb ik opgenomen wat eventueel voor een langere doorlooptijd kan zorgen.

Ongetwijfeld mis ik nog wat nuance in de processtappen, maar ik denk dat het een vrij goed beeld geeft. De inschatting van 5.1.2e - waar ik overigens niet bij betrokken ben geweest - komt vrij goed overeen met mijn inschatting.

Als je verdere vragen hebt of nadere duiding van het schema zoekt, bel me gerust.

De geel gearceerde blokken geven de blokkades / vertragende omstandigheden weer. In het geel heb ik een inschatting gemaakt van de totale tijd, dus niet extra.

Regulier 13 a 14 weken:

+ LIC: duurt het 2 a 3 weken langer

+ CvW: duurt het 1 a 2 weken langer

+ B&B: duurt 1 a 2 weken langer

Wie	Wat	Doorlooptijd
PZB	<p>De PZB vraagt een BSN op bij zijn/haar POD coördinator. De BSN wordt op basis van FIFO uitgegeven (aanmelddatum).</p> <p>De meeste PZB nemen contact op met de ouder om zich voor te stellen.</p> <p>De PZB verzamelt alle documenten en stelt een hersteldossier op. De PZB bereidt tevens het informatie- en beoordelingsformulier voor.</p> <p>De PZB neemt contact op met de ouder om het informatie- en beoordelingsformulier te bespreken met de ouder. Van dit overleg wordt een gespreksverslag gemaakt, wat eveneens in het informatie- en beoordelingsformulier wordt opgenomen.</p> <p>Sommige PZB leggen het ouderverslag ter goedkeuring nog weer terug bij de ouder. Dit zorgt voor een langere doorlooptijd.</p>	1 tot 2 weken
PZB	<p>De PZB biedt het dossier aan bij het beoordelingsteam. Het dossier beland hierbij in de werkvoorraad en wordt veelal na 1 á 2 weken opgepakt.</p> <p>Op dit moment verloopt dit sneller, doordat relatief veel BEO ten opzichte PZB indienst is.</p>	1 tot 2 weken
BEO	<p>De BEO pakt het dossier op en start met de beoordeling. De beoordeling wordt veelal binnen 2 á 3 dagen afgerond. Uitzondering hierop zijn onduidelijkheden of ontbrekende informatie.</p> <p>Indien informatie bij het LIC (inning) moet worden opgevraagd, levert dit een aanvullende wachttijd van 2 á 3 weken op.</p>	<p>1 week</p> <p>3 tot 4 weken (LIC)</p>
CvW	<p>Als uit de beoordeling een afwijzing van een herstelregeling volgt voor enig toeslagjaar, dient het dossier te worden aangeboden bij de Commissie van Wijzen. Zij kijken eveneens naar het dossier en geven een advies uit inzake de door UHT verrichte beoordeling. Veelal volgt de CvW ons oordeel.</p>	<p>1 week</p> <p>2 weken (vragen)</p> <p>3 weken (ingewikkeld)</p>

	<p>In reguliere zaken krijgen wij binnen een week reactie van de CvW.</p> <p>Soms stelt de CvW vragen over het dossier: vaak als gevolg van tegenstrijdigheden tussen het informatiegedeelte en de beoordeling. Dit heeft tot gevolg dat het proces vaak met een week verlengd wordt.</p> <p>Ingewikkelde zaken worden binnen de CvW behandeld in een meervoudige kamer. Deze zaken hebben per definitie een langere doorlooptijd, inschatting 2 a 3 week.</p> <p>TER INFO: in de nieuwe instellingsregeling CvW is opgenomen dat wanneer geen verschil van inzicht bestaat tussen de ouder en UHT, een afwijzing niet meer hoeft worden voorgelegd aan de CvW.</p>	
PZB	<p>PZB krijgt van de BEO de definitieve beoordeling. Doordat de PZB veel onderhanden heeft kan het dossier een paar dagen tot een week blijven liggen bij de PZB, alvorens deze de volgende procestap ingaat.</p> <p>De PZB neemt contact op met de ouder om de uitkomst te bespreken.</p>	1 week
PZB	<p>Bij een toekenning wordt een vooraankondiging naar de ouder gestuurd. Ouder heeft 6 weken de tijd om een zienswijze in te dienen.</p> <p>Bij een afwijzing wordt vooralsnog geen vooraankondiging gestuurd.</p> <p>In beide gevallen stuurt de PZB de uitslag van de herbeoordeling naar het betalen en beschikken team. Zij maken de beschikking en maken bij een toekenning een concept berekening aan.</p> <p>Het betalen en beschikking team heeft te maken met achterstanden, waardoor het langer duurt tot de berekening is gedaan.</p>	<p>6 tot 7 weken</p> <p>8 tot 9 weken</p> <p>(achterstand B&B bij toekenning)</p>

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Herman Gorterstraat 5 | 3511 EW Utrecht

T 06 5.1.2e

E 5.1.2e@toeslagen.nl

5.1.2e

buiten verzoek

Van: 5.1.2e /Toeslagen/BLD
Aan: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Cc: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Datum: 15-08-2022 15:37
Onderwerp: Betr: Betr: Betr: Communicatieplan BNTB

Dag 5.1.2e,

Ik sluit mij wel aan bij de opmerking van 5.1.2e; "omslagpunt" is nu toch al bereikt dus het heeft geen zin om dat belangrijk te maken.

Zonder maatregelen zal de rechter onze volgorde gaan bepalen. Fifo is niet meer te hanteren. Dit zal een aanzuigende werking gaan hebben op IGS en BNTB omdat de advocatuur hier natuurlijk heel snel achter is en omdat mensen in de gaten krijgen dat via deze route geld te halen valt (niet negatief bedoelt).

Alleen met extra maatregelen (heel snel heel veel opschalen, snel doorvoeren versnellingsmaatregelen van het programma Versnellen en Verbeteren of aanvullende wetgeving) zal dit gekeerd kunnen worden.

Volgens mij zou de communicatie moeten afhangen van de weg die wij insteken mbt bovenstaande opties.



5.1.2e

Procesregie / Ketenregie / Werkvoorbereiding /
Administratieve Ondersteuning

.....
Uitvoeringsorganisatie Herstel

Toeslagen.....

M: 06 5.1.2e

E: 5.1.2e@toeslagen.nl

Webex: 5.1.2e // 5.1.2i

▼ [5.1.2e] ---15-08-2022 11:54:26---Ik zal hier ook nog naar kijken - samen met [5.1.2e] - die vanaf volgende week het stokje voor de regi

Van: [5.1.2e] /Toeslagen/BLD
Aan: [5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Cc: [5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst,
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Datum: 15-08-2022 11:54
Onderwerp: Betr: Betr: Communicatieplan BNTB

Ik zal hier ook nog naar kijken - samen met [5.1.2e] - die vanaf volgende week het stokje voor de regietafel BNTB weer overneemt.
Mijn voorstel om dit verhaal - doelstelling/doelgroep, boodschap en tone of voice ook te agenderen voor **regietafel 23/8**.

vriendelijke groet,

[5.1.2e]

.....
Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen

Graadt van Roggenweg 500, 3531 AH Utrecht
PO box 2092 3500 GB Utrecht
.....

[5.1.2e]

E [5.1.2e] [@toeslagen.nl](mailto:[5.1.2e]@toeslagen.nl)

M (+31) 06 - [5.1.2e]

E [5.1.2e] [@toeslagen.nl](mailto:[5.1.2e]@toeslagen.nl)

▼ [5.1.2e] ---15-08-2022 09:39:55---Hierbij wat eerste comments van mijn kant.
Belangrijkste opmerking: we maken het omslagpunt denk ik

Van: [5.1.2e] /Toeslagen/BLD
Aan: [5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Cc: [5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, [5.1.2e]
[5.1.2e] /Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Datum: 15-08-2022 09:39
Onderwerp: Betr: Communicatieplan BNTB

[bijlage "120822_Voorstel communicatieaanpak BNTB5.1.2e.docx" is verwijderd door 5.1.2e
5.1.2e /Toeslagen/BLD]

Hierbij wat eerste comments van mijn kant.

Belangrijkste opmerking: we maken het omslagpunt denk ik te belangrijk. Wat we hier omschrijven als een risico doet zich al een tijdje voor, namelijk ouders die langer moeten wachten ivm BNT van andere ouders en dus een doorbreking van fifo. Het is dus nu voor een grote groep ouders al aan de orde. Wij zijn het moment dat de capaciteit van KOT volledig opgaat aan BNT het omslagpunt gaan noemen en hebben dat denk ik te belangrijk gemaakt. Wat mij betreft hoeven we dus niet acties niet te wachten op dat moment.

5.1.2e

DT UHT - Bezwaar, Beroep, IGS en Werkelijke schade
UHT

.....
Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
Toeslagen/Belastingdienst
.....

T: 06- 5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

5.1.2e

T: 06- 5.1.2e
5.1.2e @toeslagen.nl

▼ 5.1.2e ---12-08-2022 10:55:39---Goedemorgen! Bijgaand voorzet voor de communicatie rondom het omslagmoment BNTB, Dit communicatieplan

Van: 5.1.2e /Toeslagen/BLD
Aan: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e
5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e
5.1.2e Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Cc: 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e
5.1.2e Toeslagen/BLD@Belastingdienst, 5.1.2e /Toeslagen/BLD@Belastingdienst,
5.1.2e Toeslagen/BLD@Belastingdienst
Datum: 12-08-2022 10:55
Onderwerp: Communicatieplan BNTB

Goedemorgen!

Bijgaand voorzet voor de communicatie rondom het omslagmoment BNTB, Dit communicatieplan voorziet in de communicatie vooraf en op het moment dat het omslagmoment wordt bereikt. In het communicatieplan nog een aantal 'open eindjes' goed om hier gezamenlijk naar te kijken. Er wordt gewerkt aan een Q&A die zowel door MinFin voor de media, als door onze collega's te gebruiken is die in direct contact staan met ouders. Waar we nog goed met elkaar naar moeten kijken is de boodschap die we naar ouders gaan geven (perspectief??/verwachtingsmanagement).

De planning mbt commplan is als volgt:

- Jullie op- en aanmerkingen hoor ik graag aankomende week (uiterlijk 19/8)
- Communicatieplan bespreken in MT BBI op 18/8 (op- en aanmerkingen meenemen en verwerken)
- Communicatieplan gaat 23/8 (?) mee met de stukken voor het DT van 25/8 (ter informatie/kennisgeving)

[bijlage "120822_Voorstel communicatieaanpak BNTB.docx" is verwijderd door 5.1.2e
5.1.2e Toeslagen/BLD]

Fijn weekend alvast!

Met vriendelijke groet,

5.1.2e

.....
Communicatie Herstel Toeslagen
Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
Croeselaan 14 | 3521 CA Utrecht

.....
M 06 - 5.1.2e
E 5.1.2e [@toeslagen.nl](mailto:5.1.2e@toeslagen.nl)
.....

Let op: mijn telefoonnummer is gewijzigd!
Aanwezig: maandag, dinsdag, woensdagochtend en donderdag



TER BESLUITVORMING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Uitvoeringsorganisatie
Herstel Toeslagen**

Namens

5.1.2e

Auteur

5.1.2e

E 5.1.2e@toeslagen.nl

nota

Communicatie over ingebrekestelling en beroepen-niet
tijdig

Datum

21 november 2022

Aanleiding

Er is al enige tijd sprake van een situatie dat UHT de gestelde termijnen voor met name de integrale beoordeling overschrijdt. Ouders kunnen dan UHT in gebreke stellen en als er dan niet binnen twee weken beslist wordt een beroep niet-tijdig instellen. In dat geval bepaalt de rechter dat UHT een dossier van een ouder met voorrang moet behandelen, met als gevolg dat we het fifo-principe moeten loslaten. We attenderen ouders op dit moment transparant op de mogelijkheid om UHT in gebreke te stellen. We wijzen ouders actief op deze mogelijkheid bij het versturen van de 'te laat brief', inclusief aanmeldformulier en via de website [Toeslagen Herstel](#). Er vindt minder actieve communicatie naar ouders plaats over het indienen van een beroep niet-tijdig.

Er staat algemene informatie op de website [Toeslagen Herstel](#) over het in gebreke stellen van UHT of het indienen van een beroep-niet-tijdig. Er is echter (nog) geen gerichte communicatie met ouders over wat het indienen van met name een beroep-niet-tijdig betekent, zodat ouders een afweging kunnen maken over wat dit betekent voor het verloop van hun herstelproces.

Door goede en tijdige informatie en communicatie kan een ouder een betere afweging maken wat een ingebrekestelling of een beroep niet-tijdig betekent en welke stappen er dan doorlopen moeten worden. Daarnaast is het belangrijk om ouders die door het uit de planning lopen van de integrale beoordeling of wachttijd CWS handelingsperspectief te bieden: wat kunnen zij wel doen en waar kunnen zij terecht als de termijnen niet gehaald worden?

Beslispunt

- Stemt u in met de voorgestelde lijn van communicatie naar ouders over beroepen niet-tijdig?

Kern

Op dit moment vindt er communicatie plaats met ouders over het in gebreke stellen van UHT, maar er vindt nog geen eenduidige en heldere communicatie met ouders plaats over wat het instellen van een beroep niet-tijdig voor hen betekent.

Er is een stijging te zien van het aantal vragen dat ouders stellen aan het Serviceloket over ingebrekestellingen en beroepen niet-tijdig. Dit maakt goede communicatie met ouders urgent.

Door goede en tijdige informatie over wat een overschrijding van een termijn betekent en welke stappen er doorlopen moeten worden als er een ingebrekestelling en/of beroep niet-tijdig wordt ingesteld, willen wij ouders in staat stellen hierin een goede afweging te maken. Een gang naar de rechter is niet waar ouders naar op zoek zijn. In de meeste gevallen willen zij een goed verloop van hun herstelproces met volle aandacht voor hun situatie. Wij stellen actieve communicatie voor naar ouders en een reactieve benadering naar de media. Dit op basis van een centrale kernboodschap.

De opgave voor communicatie is om transparant te zijn over wat er speelt en het recht dat ouders hebben om een beroep niet-tijdig in te dienen. En tegelijkertijd te duiden wat het effect is als veel ouders UHT in gebreke stellen of een beroep niet-tijdig indienen. Hierbij willen wij ouders goed inzicht geven in de stappen die zij moeten doorlopen als er een beroep niet-tijdig wordt ingesteld en handelingsperspectief bieden aan ouders die omhoog zitten. Er is hierbij sprake van een voorzienbaar risico dat additionele communicatie voor sommige ouders een aanzet kan geven tot het instellen van een ingebrekestelling of beroep-niet-tijdig, maar het gaat hier dan hoogstwaarschijnlijk om een groep waar deze overweging al is gemaakt.

Wij stellen deze aanpak voor:

Ouders

Open en transparant informeren over wat een ingebrekestelling en een beroep niet-tijdig is en wat het instellen daarvan betekent, door middel van informatie op de website (tekst en Q&A), in informatiebrochures en brieven. Dit doen we in aanvulling op de informatie voor ouders over ingebrekestellingen in de 'te laat brief'.

Medewerkers

Medewerkers meenemen in wat een ingebrekestelling en beroep-niet-tijdig is en wat het instellen daarvan betekent. Zij weten wat ze tegen ouders moeten zeggen op basis van de kernboodschap: achtergrondinformatie door interne thema-webinars, Q&A, belscripts, Mail2All, wekelijkse UHT Update.

Media en stakeholders

Regie houden op boodschap door, daar waar mogelijk, open en transparant te communiceren over de knelpunten van UHT (ingebrekestelling/beroep niet-tijdig): de feiten en cijfers (o.a. dashboard op de website als informatiebron), de betekenis daarvan voor ouders en welke acties we ondernemen. Dit op basis van afgestemde woordvoeringslijnen en Q&A.

Kernboodschap

- Vrijwel alle ouders die zich gemeld hebben bij UHT hebben een eerste toets gekregen. Degenen die gedupeerd zijn krijgen onder andere €30.000, een aanpak voor publieke en private schulden en brede ondersteuning door gemeenten.
- Veel ouders wachten daarnaast op hun integrale beoordeling. UHT werkt in volle kracht door om ouders zo snel mogelijk te helpen. Het uitvoeren

van een integrale beoordeling moet zorgvuldig en met alle aandacht voor de situatie van de ouder gebeuren.

Datum
1 november 2022

- Op dit moment is er sprake van het overschrijden van termijnen voor de afronding van de integrale beoordeling (IB).
- Ouders kunnen er dan voor kiezen om UHT in gebreke te stellen omdat er niet binnen 1 jaar een besluit genomen wordt op een IB. Zij kunnen daarna een beroep-niet-tijdig instellen als UHT na de ingebrekestelling niet alsnog binnen 2 weken een besluit neemt. In dat geval bepaalt de rechter dat UHT een dossier van een ouder met voorrang moet behandelen en binnen welke termijn er een besluit moet zijn genomen.
- UHT moet uitvoeren wat door de rechter wordt bepaald. Dat betekent dat andere gedupeerde ouders daardoor langer moeten wachten op hun IB.
- UHT zal het dossier bij een beroep niet-tijdig sneller afhandelen, waarbij de zorgvuldigheid altijd centraal blijft staan. Door de afhandeling binnen de door de rechter bepaalde termijn is het wel nodig het verhaal van de ouder binnen de gestelde termijn op te nemen en is er mogelijk minder tijd voor begeleiding door de persoonlijk zaakbehandelaar.
- UHT werkt aan het voortdurend versnellen en verbeteren van de werkwijze van de integrale beoordeling om ouders zo snel en zorgvuldig mogelijk te helpen. Ouders die door het uitlopen van termijnen extra problemen ervaren kunnen contact opnemen met het Serviceteam van UHT of de gemeente.

Toelichting in het kader van deze nota

Er is al enige tijd sprake van termijnen die overschreden worden voor de integrale beoordeling. In het 2^e kwartaal 2022 nam het aantal ingediende ingebrekestellingen en beroepen niet-tijdig toe. In het 3^e kwartaal zien we dat het aantal ingediende ingebrekestellingen fluctueert en het aantal ingediende beroepen niet-tijdig toeneemt. De situatie blijft moeilijk voorspelbaar. Bij een verdere toename van het aantal beroepen-niet-tijdig kan de behandelvolgorde van de integrale beoordelingen steeds minder plaatsvinden op volgorde van aanmelding. Andere ouders moeten dan langer wachten. Urgente dossiers blijven wel voorrang krijgen.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.