



**Particulieren**  
BZB

**Contactpersoon**

*Art. 5.1. lid 1 sub d W*

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

*Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

**Datum**

30 november 2023

# verslag

MT Update Deon

Vergaderdatum en -tijd 30 november 2023, 13:00

Aanwezig *Art. 5.1. lid 1 sub d WOO*

## Agenda

1. **Communicatie**
2. **Onderzoekspopulatie**
3. **Additionele besluitpunten communicatie**
4. **Verdere uitzoek- en bespreekpunten**
5. **Bijlagen**

### 1. **Communicatie | Uitwerking twee scenario's**

#### **Update**

Er zijn twee burgerreizen uitgewerkt: het voornaamste verschil is dat in scenario 1 de burger voorafgaand aan de beschikking telefonisch wordt geïnformeerd. In scenario 2 ontvangt een burger voorafgaand aan de brief een schriftelijke vooraankondiging. COMM raadt scenario 2 (vooraankondiging) aan omdat het bericht voor burgers die financiële compensatie ontvangen zwaar kan vallen; koud bellen is dan niet verstandig. Daarnaast is een burger niet altijd telefonisch bereikbaar.

Door een vooraankondiging te versturen wordt de regie weer bij de burger neergelegd en de burger de kans gegeven om telefonisch contact te zoeken met BZB wanneer deze vragen heeft over de vooraankondiging. Daarbij bereidt je de burger voor op de aankomende brief met de uitkomsten van het onderzoek.

#### **Aandachtspunt**

De onderzoeksresultaten (of andere inhoudelijke informatie) worden in de vooraankondiging nog niet gedeeld. Deze worden pas gedeeld in de beschikking.

**Actiepunt**

Als we deze vooraankondiging sturen moet er wel transparant worden gecommuniceerd over de status van het onderzoek – we moeten duidelijk maken dat we binnenkort de uitkomsten geven, maar niet binnenkort pas de uitkomsten *hebben*.

**Particulieren**  
BZB

**Datum**  
30 november 2023

**Discussiepunt**

Of deze benadering juist is voor deze populatie moet eerst ook nog door COMMS worden besproken met o.a. de Nationale Ombudsman.

**Aandachtspunt**

Of BZB de verwerking van de burgerrespons aan kan (inschatting bezwaarpercentage en evt. verandering communicatiestrategie), kan worden gemeten door het gebruik van een pilot (ook van de vooraankondiging).

**Actiepunt**

Het projectteam werkt twee scenario's uit: i) een planning waarbij de briefverzendingen van Deon worden uitgevoerd met pilot + verschillende batches, ii) een planning waarbij de briefverzendingen van Deon versneld worden uitgevoerd zonder pilot en in grote batches. Dit tweede scenario is van belang indien zich een snelle politieke wisseling voordoet.

**Aandachtspunt**

Er is met de Staatssecretaris afgesproken dat de inhoud van de beschikking met externe stakeholders wordt afgestemd, dit proces staat nu gepland in december en moet eerst worden uitgelopen. Een realistische start voor de pilot zou dus pas in januari zijn.

**Discussiepunt**

Kan de staatssecretaris wel beschikkingen ondertekenen? Moet er wellicht een losse brief komen, naast de beschikking, die wordt ondertekend door de staatssecretaris. De beschikkingen worden ondertekend door (behandelaren namens) de programmamanager.

**Actiepunt**

Deze kwestie hangt samen met het eventuele gebruik van een certificaat waarin de Belastingdienst vastlegt dat de burger niet gefraudeerd heeft. COMMS zoekt deze mogelijkheid verder uit en geeft een terugkoppeling.

**Actiepunt**

COMMS komt met een advies over de noodzaak van het verzenden van de vooraankondiging.

**Actiepunt**

De omvang van de pilot wordt statistisch verantwoord en vastgesteld.

## 2. Onderzoekspopulatie | Bepaling omliggende jaren

Dit onderwerp is niet aan de orde gekomen in dit overleg.

### 3. Additionele besluitpunten | Communicatie

**Particulieren**  
BZB

- Besluit** De programmamanager ondertekent de vooraankondiging – wanneer nodig/mogelijk met de hand.
- (Voorlopig) Besluit** Het uitfilteren, en apart behandelen, van burgers die bekend zijn bij UHT wordt niet gedaan bij deze populatie. (Dit wordt nog gecontroleerd bij de Staatssecretaris Toeslagen).
- Besluit** Het persoonlijke PDF – naslagwerk voor de burger – wordt ook aangeboden aan deze populatie.
- Actiepunt** Het projectteam zoekt uit of er al na 14 dagen kan worden uitbetaald en er niet zes weken (beschikkingstermijn) moet worden gewacht.

**Datum**  
30 november 2023

### 4. Bijlagen

Deze onderwerpen zijn niet aan de orde gekomen in dit overleg.