

10^e

VOORTGANGSRAPPORTAGE

HERSTELOPERATIE

TOESLAGEN

Inleiding

Hierbij ontvangt u de 10^e Voortgangsrapportage over de hersteloperatie toeslagen (VGR). De 10^e VGR geeft de voortgang en stand van zaken weer over de hersteloperatie sinds de 9^e VGR die op 3 december jl. met uw Kamer is gedeeld, en de aanvullende voortgangsbrief van 28 januari jl. Zoals met uw Kamer is gewisseld, zal vanaf dit jaar na ieder kwartaal worden gerapporteerd. De peildatum van deze VGR is 31 maart 2022. De volgende (11^e) VGR zal na verwerking van de cijfers tot en met juni in juli verschijnen.

De resultaten in deze VGR zijn tot stand gekomen in een samenwerkingsverband van uitvoeringspartijen, zoals UHT, SBN en de gemeenten. Zij doen dit vanuit het bewustzijn van het onrecht dat ouders, kinderen en jongeren is aangedaan en zien het als hun plicht om dit recht te zetten en het vertrouwen te herstellen.

De hoofdstukken 1, 2 en 3 van deze VGR gaan over de uitvoering van de hersteloperatie. Voorheen stond dit in één hoofdstuk. Als gevolg van de inzichten uit de herijking is het integraal herstel als onderwerp voor het eerste hoofdstuk gekozen. Het tweede hoofdstuk schetst de voortgang in het werk van UHT en de commissies voor degenen die zich voor financieel herstel aanmelden. Een belangrijk onderdeel van het herstel is de schuldenaanpak waarmee het kabinet gedupeerde ouders ruimte wil bieden voor een nieuwe start. Dit komt in het derde hoofdstuk aan de orde.

Hoofdstuk vier gaat over beleid en maatregelen die nog in voorbereiding zijn. Dit kan nieuwe beleid zijn maar ook een aanvulling op datgene waarover in eerdere hoofdstukken al is geschreven. Hoofdstuk vijf tenslotte gaat over de inrichting van de herstelorganisatie en over de financiën.

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
Aukje de Vries
Den Haag, 14 april 2022

Inhoud

1. Integraal herstel

- 1.1. Waar staan we nu?
- 1.2. Ondersteuning op de vijf leefgebieden
- 1.3. Emotioneel een immaterieel herstel
- 1.4. Herijking
- 1.5. Ouders in het buitenland
- 1.6. Juridische bijstand voor ouders
- 1.7. College voor de rechten van de mens

2. Financieel herstel

- 2.1. Aanmelding, beoordeling en uitbetaling
- 2.2. Planning beoordelingen
- 2.3. Hulp bij acute problemen
- 2.4. Commissies, ingebrekestelling en beroep niet tijdig
- 2.5. Dossiers
- 2.6. Ouders met een boete of strafrechtelijke veroordeling

3. Schuldenaanpak

- 3.1. Publieke schulden
- 3.2. Private schulden
- 3.3. Schuldregelingstrajecten
- 3.4. Zakelijke schulden
- 3.5. Afbetaalde schulden

4. Beleid

- 4.1. Nieuwe en aanvullende beleidsmaatregelen
- 4.2. Emotioneel herstel kinderen en jongeren
- 4.3. Signalen mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik

5. Organisatie en Financiën

- 5.1. Versterking governance
- 5.2. Inrichting uitvoeringsorganisatie
- 5.3. Fouten en herstelacties
- 5.4. Ouderbeleving en communicatie
- 5.5. Ouderpanel
- 5.6. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
- 5.7. Monitoring door de Nationale Ombudsman
- 5.8. Financiën

Bijlagen

- a. Bijlagen Commissie Werkelijke Schade (CWS)
 - i. Tussenevaluatie
 - ii. Advies immateriële schade
- b. Tussenevaluatie Commissie van Wijzen (CvW)
- c. Bijlagen Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC)
 - i. Aanbiedingsbrief
 - ii. Evaluatieverslag BAC
 - iii. Overzicht adviezen van de BAC
 - iv. Artikel Praktijk
 - v. De inhoudelijke behandeling: een bloemlezing van adviezen van de BAC
- d. Bijlagen Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK)
 - i. Advies BAK inzake verzoek persoonlijk dossier
 - ii. Advies BAK inzake afwegingskader onrechtmatigheid
 - iii. Advies BAK inzake uithuisplaatsingen (aan Vaste Kamercommissie Financiën)
- e. Lijst 1 afgeronde toezeggingen
- f. Lijst 2 lopende toezeggingen.
- g. Lijst 3 afgeronde moties
- h. Lijst 4 lopende moties

1. Integraal herstel

Ouders die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag kunnen zich bij de uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (UHT) aanmelden. Naast financiële compensatie en ondersteuning bij het oplossen van schulden hebben gedupeerden vaak behoefte aan ondersteuning op andere terreinen om een nieuwe start te kunnen maken. In dit hoofdstuk gaan we in op de ondersteuning op vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk, en op de ondersteuning bij emotioneel herstel.

1.1. Waar staan we nu?

Er is nu voor ruim 25.000 ouders vastgesteld dat zij gedupeerd zijn bij de kinderopvangtoeslag. Het aantal niet-gedupeerden bij de kinderopvangtoeslag is, op basis van de eerste toetsen en integrale beoordelingen die tot nu toe zijn gedaan, ongeveer net zo groot. Zo'n 5.600 mensen hebben nog geen eerste toets gehad. Voor hen moet nog duidelijk worden of zij gedupeerd zijn. Zij krijgen hierover zo snel mogelijk, uiterlijk binnen zes maanden, bericht. In hoofdstuk 2 wordt uitgebreider ingegaan op de stand van zaken ten aanzien van financieel herstel.

1.2. Ondersteuning op de vijf leefgebieden

Gedupeerde ouders kunnen bij de gemeente terecht voor ondersteuning op de vijf leefgebieden (gezin, financiën, werk en inkomen, wonen en zorg). Gemeenten ontvangen daarvoor van UHT de gegevens van (mogelijk) gedupeerde ouders, die daarvoor toestemming hebben gegeven. Gemeenten 'doen wat nodig is' om gedupeerde ouders en hun gezin te helpen hun leven weer op de rit te krijgen. De kosten die zij daarbij maken, worden vergoed door het Rijk vanuit de SPUK¹.

De VNG inventariseert twee keer per jaar bij gemeenten de stand van zaken van de lokale hersteloperatie, en deelt die zoals beloofd met uw Kamer. De inventarisatie laat zien hoe ver gemeenten zijn met het bieden van ondersteuning aan ouders, welke dilemma's ouders en gemeenten daarbij ervaren, en waar gedupeerde ouders en hun gezinnen (aanvullend) behoefte aan hebben. De inventarisatie laat ook zien wat gemeenten nodig hebben om (gedupeerde) ouders beter te kunnen ondersteunen. De terugkoppeling die gemeenten geven, is gebaseerd op informatie vanuit de gemeentelijke uitvoering en op direct contact met (mogelijk) gedupeerde ouders en hun gezinnen.

De VNG heeft in maart 2022 opnieuw een enquête gehouden onder gemeenten over de voortgang van de brede ondersteuning aan ouders. De respons was iets lager dan de respons op de eerdere enquête (opgenomen in de 8e VGR, september 2021). Dit is mede te verklaren door de drukte van gemeenten rondom de opvangoperatie Oekraïne en de uitvoering van de Energietoelage. Desondanks hebben 213 gemeenten (62%) de vragenlijst ingevuld. Deze 213 gemeenten vertegenwoordigen 89% van de mogelijk gedupeerde ouders die ingeschreven stonden bij een gemeente, of daar woonachtig waren.

Het beeld dat uit de enquête naar voren komt is dat gemeenten er in vergelijking met de vorige meting, beter in slagen om de (mogelijk) gedupeerde ouders te bereiken en te ondersteunen. Ook is er vooruitgang geboekt bij de gemeentelijke kwijtschelding van schulden (van 20% "is gestart" naar 54% "afgerond" en nog eens 20% "is gestart"). Zie voor meer informatie hoofdstuk 3.

Gemeenten geven daarnaast aan dat zij voor een goede dienstverlening aan gedupeerden meer gegevens nodig hebben. Onder meer om contact te leggen met gedupeerden. Deze

¹ Regeling van de Minister van Financiën van 18 november 2020, (nr. 2020-0000226790), houdende regels voor de verstrekking van een eenmalige specifieke uitkering voor gemeentelijke hulp aan gedupeerde rechthebbenden op toeslagen.

wens is op dit moment onderdeel van de uitvoeringstoetsen van de herijking. Ook is er behoefte aan meer duidelijke kaders voor ondersteuning en kwijtschelding. Behoeften van gemeenten aan aanvullende ondersteuning zijn input voor de uitvoeringstoets in het kader van de herijking.

Algemene informatie

Bij een meerderheid van de gemeenten is de organisatie van de lokale hersteloperatie niet veranderd sinds september 2021. De meeste gemeenten (77%) geven aan dat zij voldoende capaciteit hebben om de lokale hersteloperatie uit te voeren, en alle ouders en gezinnen die hierom vragen, te ondersteunen. Er is in de meeste gevallen ook voldoende capaciteit voor de afwikkeling van lokale publieke schulden. Dit is sterk verbeterd ten opzichte van de vorige meting. Slechts bij 17% van de gemeenten is dit niet het geval. De VNG neemt contact op met de gemeenten die capaciteitsproblemen hebben om na te gaan waar er knelpunten zijn en wat daaraan verbeterd kan worden.

De uitvoering is door de meeste gemeenten geïntegreerd in de bestaande organisatie en dienstverlening. Een kwart van de gemeenten heeft hiervoor een (interne) projectorganisatie opgericht. Een beperkt aantal -vaak kleinere- gemeenten heeft de uitvoering van de hersteloperatie uitbesteed.

Gemeenten maken vaak gebruik van wijkteams (60%) om hun lokale steunpunt voor Herstel bekend te maken bij hun inwoners. Vanuit dat steunpunt wordt de zorg en ondersteuning georganiseerd. De wijkteams staan dichtbij de ouders en kunnen snel schakelen. Soms is een gezin al bekend bij de wijkteams. Door deze voorkennis kan snel en praktisch worden opgeschaald. Ouders lijken de steunpunten in de meeste gevallen goed te kunnen vinden. Wel zien ze verschillen in de ondersteuning tussen gemeenten. Dat heeft onder meer te maken met de lokale autonomie van gemeenten. De kaders en uitgangspunten voor de brede ondersteuning zijn voor alle gemeenten gelijk.

Gegevensuitwisseling en contacten

Tot 1 september 2021 namen gemeenten namens UHT contact op met een ouder die zich bij UHT had gemeld, om een ondersteuningsaanbod te doen (de zogenaamde machtiging). Sinds 1 september 2021 is dit proces gewijzigd. UHT legt ouders bij aanmelding uit dat er gemeentelijke ondersteuning mogelijk is en wat die ondersteuning inhoudt. De ouder kan dan zelf aangeven of ondersteuning wel of niet gewenst is. Zo ja, dan geeft UHT de contactgegevens van de mogelijk gedupeerde ouder aan de gemeente. 43% van de ouders geeft hier toestemming voor.

Contact met gemeenten

Ouders hebben eerder aangegeven persoonlijk contact over mogelijke gemeentelijke ondersteuning prettig te vinden. Gemeenten gebruiken voor het leggen van contact het liefst de bij hun inwoners vertrouwde kanalen (telefoon, per fysieke post). De meeste gemeenten benaderen (mogelijk) gedupeerde ouders voor het eerste contact telefonisch (89%). Ook sturen relatief veel gemeenten een brief of kaart (55%). Ongeveer een kwart van de gemeenten heeft speciaal een website of -pagina ingericht (23%). Soms sturen gemeenten eerst een sms-bericht om te vertellen dat ouders gebeld gaat worden, en met welk nummer.

In een beperkt aantal gevallen (minder dan 10%) maken incomplete gegevens over de gedupeerde het leggen van contact lastig. Ook de gemeentelijke basisregistratie biedt dan niet altijd uitkomst. De hoop is dan dat de ouders zelf contact leggen, of via sociale uitvoeringsorganisaties alsnog in beeld komen. Bij 90% van de aanvragen voor ondersteuning kunnen gemeenten direct het eerste contact met (mogelijk) gedupeerde ouders leggen. Mogelijkheden om het bereik te vergroten, zijn volgens de gemeenten het

beter uitvragen van contactgegevens door UHT als ouders zich melden, het afleggen van huisbezoeken door gemeenten, meer en actievere communicatie en inzet van ervaringsdeskundigen/lotgenoten/het eigen netwerk van de ouder.

Het komt nog altijd voor dat gemeenten ouders benaderen die op dit moment geen ondersteuning vanuit de gemeente willen. Hieraan liggen diverse redenen ten grondslag.

Zorgen en klachten

Driekwart van de gemeenten heeft een plek waar (mogelijk) gedupeerden met zorgen en klachten over de hersteloperatie of ondersteuning terecht kunnen (76%). Een relatief kleine groep gemeenten heeft dit niet (14%). Bij gemeenten die wél een dergelijke plek hebben, komen met name klachten van (mogelijk) gedupeerde ouders binnen over de duur van het proces van toetsing bij UHT (22%) en klachten gericht aan derden (11%). In een aantal gemeenten zijn (nog) geen klachten binnengekomen.

Vanuit het ouderpanel komen er soms ook signalen binnen over de brede ondersteuning door specifieke gemeenten. Met de VNG en het Ouderpanel is gesproken over de mogelijkheden om signalen van ouders beter te delen met gemeenten, zoals toegezegd aan de heer Van Raan (PvdD). De VNG heeft een meldpunt waar de bij de hersteloperatie betrokken partijen, waaronder het ouderpanel, terecht kunnen met dergelijke signalen.

Gegevensdeling

In het algemeen kunnen de gemeenten goed werken met de lijsten van de UHT². Toch is er behoefte aan meer gedetailleerde informatie over de status van de toetsing van de ouder bij UHT. Gemeenten willen bijvoorbeeld graag meer inzicht in waarom een ouder na de eerste toets nog niet als gedupeerde wordt gezien. Of hoe lang een ouder moet wachten op een integrale beoordeling. Met die informatie kunnen ouders sneller en beter geholpen worden door de gemeenten, en kunnen de mogelijke gevolgen voor lokale ondersteuning (inzet, capaciteit, duur) beter worden ingeschat. In de oplossingsrichtingen van de herijking is gegevensdeling opgenomen. De juridische grondslag dient te worden verbreed. Op dit moment vinden uitvoeringstoetsen plaats om de haalbaarheid hiervan te toetsen.

Waargenomen ondersteuningsbehoefte ouders

Gemeenten geven aan dat de belangrijkste ondersteuningsbehoeften van ouders van financiële aard zijn. Het gaat dan vooral om schuldhelpverlening (47%), overige financiële ondersteuning³ (46%), en financiële ondersteuning op het gebied van huisvesting, zorgkosten en onderwijs (45%). Daarnaast zien drie op de tien gemeenten een ondersteuningsbehoefte in het kader van (psycho)sociale ondersteuning van het gezin (29%), gezondheid (algemeen), en re-integratie naar werk (resp. 14% en 12%). Daaruit blijkt dat ouders ook veel behoefte hebben aan ondersteuning op het gebied van fysieke en mentale gezondheid. De meeste gemeenten ervaren geen knelpunten bij het bieden van brede ondersteuning (56%). Iets meer dan een derde van de gemeenten ervaart wel knelpunten (36%). Hoe groter de gemeente, hoe vaker knelpunten worden ervaren (klein: 28%, middel 47%, groot: 55%).

Veel meervoudige problematiek

Bij bijna de helft van de ondersteuningsaanvragen van ouders is sprake van meervoudige problematiek. De gemeenten willen deze groep (mogelijk) gedupeerde ouders graag met voorrang ondersteunen, om te voorkomen dat zij verder in de problemen komen. Zij geven

2 UHT deelt gegevenslijsten met gemeenten voor meerdere doeleinden zoals bijvoorbeeld het leggen van contact voor ondersteuning, pauzeren van schulden, kwijtschelden van schulden van gedupeerde ouders en het herstarten van invorderingen bij niet-gedupeerden.

3 Onder overige financiële ondersteuning kunt u denken aan ruimhartige ondersteuning bij de aanschaf van middelen zoals een laptop of fiets.

aan dat de ouders hierbij altijd zelf de regie houden. Zo bepaalt de ouder of ondersteuning op de vijf leefgebieden gewenst is, door dit aan te geven bij aanmelding (of op een later moment in het proces) bij UHT of de gemeente.

Verschillen tussen gemeenten

Grote gemeenten hebben vaker dan kleine en middelgrote gemeenten te maken met ouders die financiële ondersteuning nodig hebben op het gebied van huisvesting, zorg en onderwijs (66% vs. 45%), Dat geldt ook voor ondersteuning bij huisvesting in het algemeen (45% vs. 26%). Dit komt mogelijk door de hoge woningnood in de grotere steden.

De meeste gemeenten kunnen bijna altijd passende ondersteuning bieden:

- 24% van de gemeenten geeft aan dat zij altijd kunnen helpen;
- 29% van de gemeenten geeft aan bijna altijd passende ondersteuning te kunnen bieden;
- 30% kan soms geen passende ondersteuning bieden;
- 8% van de gemeenten geeft aan dat zij regelmatig tot zeer regelmatig geen passende ondersteuning kunnen bieden.

Vooraf bij ondersteuningsvragen rond huisvesting en meervoudige problematiek kunnen (met name grote) gemeenten niet altijd passende ondersteuning bieden. Bij grotere gemeenten is ook vaker sprake van meervoudige problematiek waardoor het bieden van passende ondersteuning niet altijd volledig lukt.

Kleine gemeenten geven vaker dan grote gemeenten aan dat het zij altijd passende ondersteuning kunnen bieden (31% vs. 24%).

Met de VNG is naar aanleiding van de toezegging aan mevrouw van Dijk (CDA) besproken of zij het signaal over knellende regels bij de uitvoering van de hersteloperatie herkennen. Uit de enquête komen deze signalen niet naar voren. Gemeenten hebben vanuit de SPUK veel vrijheid om hun beleid vorm te geven. Waar nodig heeft een deel van de gemeenten voor de lokale aanpak van de toeslagenaffaire specifiek aanvullend beleid gemaakt of is dit aan het ontwikkelen (21%). Twee derde van de gemeenten geeft aan dit niet te doen, en ook niet van plan zijn te doen.

1.3. Emotioneel en immaterieel herstel

1.3.1. Intensieve hulp

Uit onderzoek onder meer dan 1.000 ouders is gebleken dat er een groep is die in ernstige probleemsituaties zit en geen uitweg ziet. Deze groep heeft te maken met meervoudige problematiek en heeft op korte termijn passende ondersteuning nodig. Eén van de voorstellen uit de herijking is om voor deze gezinnen intensieve begeleiding te organiseren. Dit is in aanvulling op de brede ondersteuning die gemeenten bieden. Deze oplossingsrichting is eerder met de Kamer gedeeld in de Herijkingsbrief van 3 december 2021.⁴

Er is een proef gestart met ondersteuning aan circa 10 gezinnen, waar meerdere ernstige problemen spelen en de ondersteuning vastgelopen was. Hiervoor is besloten het Instituut Publieke Waarden (IPW) een directe opdracht⁵ te geven om deze gezinnen te helpen aan de hand van de Doorbraakmethode⁶. Deze methode is erop gericht om gezinnen te helpen waar de reguliere hulpverlening op vastloopt, zodat zij weer perspectief hebben.

⁴ Kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 933

⁵ Deze opdracht was niet rechtmatig vanwege de hoge urgentie en ernst van de situatie is hier toch voor gekozen, zie ook paragraaf 5.3.

⁶ <https://www.doorbraakmethode.nl/>

Daarnaast acht het kabinet het wenselijk om op korte termijn te starten met hulp aan nog eens 50 ernstig gedupeerde gezinnen met meervoudige problematiek. Hiermee is een bedrag van ca. € 0,7 mln. gemoeid, dat gedekt wordt binnen de reeds geautoriseerde Toeslagenherstelbudgetten op art. 13 van de Financiënbegroting.

Om deze intensieve begeleiding ook aan een grotere groep gedupeerden te kunnen bieden is additioneel budget nodig. Deze middelen zijn onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming en worden onder voorbehoud van besluitvorming binnen het kabinet, met de 1^e suppletoire begroting ter autorisatie aan het parlement voorgelegd. Vooruitlopend op de voorjaarsbesluitvorming en op de uitkomsten van de uitvoeringstoetsen van de herijking, is omwille van de snelheid reeds een aanbestedingstraject gestart. Hierin is een opdracht geformuleerd voor het helpen van deze gezinnen met intensief integraal casemanagement om vastgelopen situaties daadwerkelijk te veranderen in afzienbare tijd. Dit wordt gedaan door met gedupeerden samen te kijken wat er als eerste nodig is om weer perspectief te krijgen en hen hierin te begeleiden tot de gestelde doelen zijn behaald.

De aanbesteding is gefaseerd opgezet in drie tranches. De hulp aan de hierboven genoemde 50 ernstig gedupeerde gezinnen betreft de eerste tranche. Bij gebleken succes kan een tweede tranche volgen met 500 gezinnen en eventueel kan tot een derde tranche worden overgegaan. Ondertussen worden de geleerde lessen gedeeld met de uitvoeringsinstanties, betrokken departementen en andere stakeholders. De tweede en eventuele derde tranche starten na parlementaire autorisatie van de daarvoor benodigde budgetten.

1.3.2. **Lotgenotenlijn**

Stichting Lotgenotencontact is op 17 februari jl. gestart met de lotgenoten(telefoon)lijn. Beschikbaarheid van de lotgenotenlijn is gepresenteerd via landelijke media en social media. De lotgenotenlijn is voor ouders bereikbaar van maandag tot en met zaterdag van 9 tot 13 en van 17 tot 21 uur, voor gemeenten op werkdagen van 9 tot 17 uur. Ook is Lotgenotencontact bereikbaar via mail en contactformulier. Per 1 april bemensen 16 gedupeerden de lotgenotenlijn onder leiding van een teamleider, die zelf ook gedupeerde ouder is. De groep ervaringsdeskundigen representeren de groep gedupeerden door bijvoorbeeld migratieachtergrond, ervaring met uithuisplaatsing, ervaring als kind en als ouder. Waar het gaat om de tweede doelstelling van Lotgenotencontact, het bijwonen door ervaringsdeskundigen van gemeentelijke bijeenkomsten, is er regulier contact met de VNG en hebben ervaringsdeskundigen bijeenkomsten bijgewoond in verschillende gemeenten.

Ervaringen in de eerste maand:

- 400 contactmomenten;
- 100% bereikbaarheid van de lotgenotenlijn;
- 50% van de contacten komen telefonisch binnen via de lotgenotenlijn, de rest via mail, contactformulier of persoonlijk netwerk;
- 20% zoekt herhaald contact via lotgenotenlijn of mail;
- 10% wil anoniem blijven;
- De gemiddelde duur van het 1^{ste} gesprek is 2 uur, met uitschieters naar 4 uur;
- De gesprekken zijn zeer intensief. Voor de ervaringsdeskundigen is een buddy-systeem opgezet, waarbij zij elkaar kunnen ondersteunen. Daarnaast worden ze ondersteund door twee hiervoor opgeleide ervaringsdeskundige ouders;
- Veel voorkomende onderwerpen zijn de eerste toets, CWS, Noodondersteuning (financieel en dreigende huisuitzetting); gedupeerde in het buitenland, gemeente, schuldenloket en uithuisplaatsing;
- Er is contact geweest met 20 gemeenten ten behoeve van individuele zaken.

1.3.3. Slachtofferhulp Nederland

Slachtofferhulp Nederland (SHN) biedt sinds 23 november 2020 diverse vormen van ondersteuning aan gedupeerde ouders. De opdracht aan SHN – die eind 2021 afliep – is verlengd tot en met de zomer van 2022. In het eerste kwartaal van 2022 meldden zich 84 gedupeerden bij SHN, ten opzichte van gemiddeld 120 per kwartaal in 2021. De verwachting is dat de behoefte aan ondersteuning van SHN afneemt, als de maatregelen uit de herijking hun vruchten afwerpen. Er is hierover periodiek overleg met SHN. Zo lang er behoefte bestaat, zal deze ondersteuning worden geboden.

1.4. Herijking

De belangrijkste opbrengst van de herijking is een persoonlijker herstelproces dat beter invulling geeft aan de behoeften van gedupeerde ouders en hun familieleden. Uit de herijking is gebleken dat ouders behoefte hebben aan meer persoonlijk contact en aandacht voor emotioneel herstel in het herstelproces, maar ook dat er verschillen zijn in de behoeften van gedupeerde ouders. Er zijn aanpassingen in het herstelproces voorgesteld waardoor er eerder en vaker persoonlijk contact wordt gelegd met de ouder en waardoor er heldere verwachtingen gecreëerd worden over het proces. Ook wordt voorgesteld het herstelproces af te stemmen op de situatie van de ouder en diens partner en kinderen, en om meer aandacht te geven aan emotioneel herstel en brede ondersteuning. Een ander voorstel uit de herijking is om de meest ernstig gedupeerde gezinnen extra ondersteuning te bieden. Op een aantal manieren wordt daar al invulling aan gegeven. In de voorgaande paragrafen werd ingegaan op wat er al aan brede ondersteuning en emotioneel herstel gedaan wordt. In hoofdstuk 2 wordt toegelicht met welke verbeteringen en versnellingen van het financieel herstelproces, vooruitlopend op de herijking, ervaring wordt opgedaan.

Voor een groot deel van de oplossingen die zijn voorgesteld in de herijking en waarover gecommuniceerd is aan uw Kamer in de brief over de opbrengsten van de herijking op 3 december jongstleden⁷, vinden de uitvoeringstoetsen bij UHT en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) op dit moment plaats. UHT en de VNG werken hierin zeer nauw en op constructieve wijze samen. Tegelijkertijd zijn er nog uitdagingen of het voorgestelde verbeterde herstelproces uitvoerbaar is, zoals het mogelijk maken van gegevensdeling tussen UHT en de gemeenten. Op basis van de uitkomsten van de uitvoeringstoetsen nemen het kabinet en de VNG een definitief besluit over de implementatie van deze herijkingsoplossingen. Hierover wordt uw Kamer geïnformeerd, als mede over de implementatietijdslijnen en de financiële impact van deze verbetervoorstellen. Voor een deel van de voorstellen is additioneel budget nodig. Deze middelen zijn onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming en worden onder voorbehoud van besluitvorming binnen het kabinet, met de 1^e suppletoire begroting ter autorisatie aan het parlement voorgelegd.

Zoals gecommuniceerd in de brief aan uw Kamer over de opbrengsten van de herijking van 3 december jongstleden, zijn er twee aanpassingen die complex zijn maar waarvan bekeken is of die mogelijk een verbetering en versnelling voor sommige groepen ouders kunnen betekenen.

Vaststellingsovereenkomst

Ten eerste betreft dit de vaststellingsovereenkomst (vso), die ook vanuit de advocatuur en uw Kamer als mogelijke oplossing is aangedragen. In de brief over de opbrengsten van de herijking van 3 december jl. gaf het Kabinet aan de optie van een vaststellingsovereenkomst (vso) nader te onderzoeken. De komende periode zal gestart worden met een praktijkproef met een kleine groep, bestaande uit gedupeerden die hebben aangegeven graag een vso te willen. Uit deze proef moet blijken of een vso voor ouders inderdaad een goede uitkomst kan zijn, en zo ja, voor welke groepen ouders. Daarbij wordt opgemerkt dat aan het aanbieden

⁷ Kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 933

van vso's naast het reguliere herstelproces de uitvoering complexer maakt. Tevens moet goed oog worden gehouden op de rechtsgelijkheid voor gedupeerden en de verschillen die mogelijk tussen het reguliere herstelproces en de vso kunnen ontstaan. Voor de uitvoering is het aanbieden van vso's een extra stap: gekeken zal worden wat de verhouding tussen de waarde voor ouders en de extra inspanning in de uitvoering goed in balans zijn. Over de voortgang van de proef wordt uw Kamer geïnformeerd in de volgende VGR.

Integratie van werkelijke schade in de integrale beoordeling

In het kader van de herijking is onderzocht in hoeverre het verplaatsen van een aantal elementen van werkelijke schade naar de integrale beoordeling een versnelling kan bewerkstelligen en ook meer tegemoetkomt aan de behoefte van ouders.

Het integreren van een deel van de vergoeding van werkelijke schade in de integrale beoordeling kan als voordeel hebben dat meer ouders na die beoordeling volledig zijn geholpen en niet meer naar CWS hoeven. Tegelijkertijd kent dit een aantal significante nadelen. In de eerste plaats is er maar een beperkte groep ouders die bij CWS uitsluitend om vergoeding van eenvoudige materiele schadeposten zoals bijvoorbeeld verletdagen vraagt en niet om complexere posten zoals bijvoorbeeld vermogensschade. De beoordeling van die complexe posten vergt specifieke deskundigheid waarover UHT niet zal kunnen beschikken. Het uitsluitend integreren van de eenvoudige posten betekent dat de instroom bij de CWS maar beperkt zal afnemen omdat voor de complexere posten alsnog een verzoek bij CWS moet worden gedaan. Bovendien geeft CWS thans al een versnelde route vorm voor ouders met een relatief eenvoudig verzoek. De CWS zal, zoals in paragraaf 2.4.3 wordt toegelicht, bovendien haar beoordelingskader inzichtelijker maken zodat voor ouders een betere inschatting te maken is van hetgeen ze van een beoordeling door CWS kan verwachten. Het effect voor ouders is daarmee beperkt.

Daarnaast geldt dat de beoordeling van compensatie in de integrale beoordeling door een PZB-er andere werkzaamheden omvat dan de beoordeling van werkelijke schade zoals CWS die uitvoert. Bij werkelijke schade wordt van de ouder verwacht dat schade ten minste aannemelijk wordt gemaakt en speelt de vraag naar het causaal verband met de KOT. Ten slotte geldt dat de integratie van bepaalde werkelijke schadeposten in de IB, gelet op het voorgaande, zeer verregaande procesaanpassingen bij UHT vergt. Dit zal ten koste gaan van de voortgang. Een dergelijke aanpassing roept daarbij de vraag op wat te doen met reeds afgeronde integrale beoordelingen. Afhankelijk van de vormgeving is niet ondenkbaar dat deze ten minste ten dele zullen moeten worden herhaald.

Gelet op bovenstaande wordt afgezien van het verder verkennen van de integratie van werkelijke schadeposten in de integrale beoordeling.

1.5. Ouders in het buitenland

Een deel van de gedupeerde ouders woont niet meer in Nederland. Op 17 maart jl. heeft u een brief⁸ ontvangen waarin de plannen voor ondersteuning voor deze ouders uitgebreid zijn toegelicht. Er loopt momenteel een aanbestedingstraject voor het ondersteuningsteam voor Ouders in het buitenland (OTB) dat gedupeerde ouders en hun gezin op afstand gaat ondersteunen om het leven weer op de rit te krijgen. De ondersteuning van dit team is vergelijkbaar met de brede ondersteuning op de vijf leefgebieden die gemeenten in Nederland bieden. Daarnaast is het voornemen om gedupeerde ouders en hun gezin te ondersteunen bij terugkeer naar Nederland, indien zij die wens hebben. De plannen geven invulling aan de motie Azarkan⁹ en de motie Kat¹⁰. Voor de plannen zijn uitvoeringstoetsen gevraagd aan UHT voor de taken met betrekking tot gegevensdeling richting OTB, en aan de

⁸ Kamerstukken II 2021-22, 31066, nr. 988.

⁹ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 842.

¹⁰ Kamerstukken II 2020-21, 31066, nr. 830.

VNG voor wat betreft de taken voor gemeenten bij terugkeer naar Nederland. In de brief van 17 maart jl. zijn de financiële aspecten voor de plannen toegelicht.

Om ook ouders in het buitenland op korte termijn brede ondersteuning te kunnen bieden, is het van belang om zo snel mogelijk te starten met de uitvoering. De wettelijke borging van de ondersteuning aan ouders in het buitenland is onderdeel van het wetsvoorstel Wet Hersteloperatie Toeslagen dat naar verwachting in de zomer aan de Tweede Kamer wordt aangeboden. Om ervoor te zorgen dat het OTB in de zomer kan starten, is het voornemen om een tijdelijke juridische grondslag te creëren, naar verwachting in de vorm van een beleidsbesluit, vooruitlopend op de wetgeving. Een eventueel beleidsbesluit zal voorafgaand aan publicatie met uw Kamer worden gedeeld.

1.6. Juridische bijstand voor ouders

Sinds 1 maart 2021 kunnen gedupeerde ouders bij verzoeken in het kader van de herstelregelingen kinderopvangtoeslag kosteloze rechtsbijstand krijgen van een advocaat. Dit proces loopt via de Raad voor Rechtsbijstand (RvR) en is geregeld in de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag. Zoals vermeld in de Kamerbrief van 28 januari 2022 is in samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en de Raad voor Rechtsbijstand het pakket inmiddels uitgebreid. Zo kunnen ouders nu ook gratis juridische hulp krijgen in beroepsprocedures bij de rechtbank, in hoger beroep of bij het oplossen van de private schulden. Daarnaast is voor verschillende werkzaamheden een hogere vergoeding toegekend aan advocaten, zodat dit meer in lijn is met de daadwerkelijk benodigde tijd die zij aan deze werkzaamheden besteden. De nieuwe regeling gaat ook uit van rechtsbijstand bij verzoek tot vergoeding van hogere werkelijk geleden schade. Met de subsidieregeling voor gefinancierde rechtsbijstand wil het Kabinet mogelijke financiële drempels die een ouder ervaart bij het inschakelen van een advocaat wegnemen, zodat elke ouder die dat wil een advocaat kan inschakelen bij de afhandeling van zijn verzoek om herstel. De subsidieregeling blijven wij samen met JenV, de NOvA en de RvR monitoren.¹¹

Hieronder volgt een cijfermatige weergave van het aantal aangemelde ouders, aangemelde advocaten en het aantal ouders dat is gekoppeld aan een advocaat.

Tabel 1 Subsidieregeling Juridische bijstand

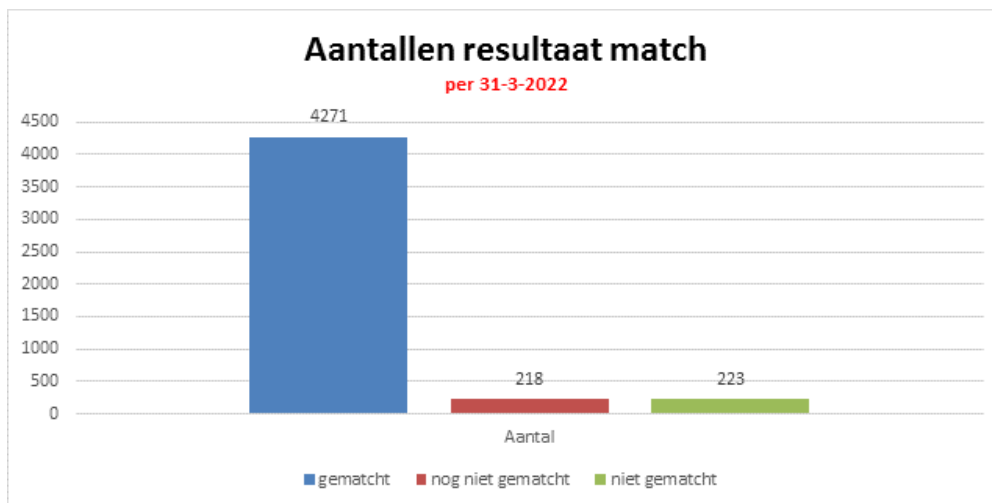
| Categorie | 6 ^e VGR 28 mrt 2021 | 7 ^e VGR 17 juni 2021 | 8 ^e VGR 27 sep. 2021 | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt 2022 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Aantal ouders aangemeld | 425 | 1.680 | 2.651 | 3.261 | 4.712 |
| Aantal advocaten aangemeld | 169 | 245 | 255 | 264 | 269 |
| Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat | 253 | 1.423 | 2.324 | 2.956 | 4.271 |

Op 2 februari jl. hebben de advocaten een brandbrief gestuurd aan uw Kamer. In die brief benoemen de advocaten enkele concrete zorgpunten. Een deel van deze punten is reeds opgelost. Voor een aantal van deze punten wordt nog aan een oplossing gewerkt. Zo is vanuit UHT een vast aanspreekpunt aangesteld voor advocaten en treedt op 1 mei a.s. een gespecialiseerde telefonische tweedelijns service in werking om de telefonische dienstverlening door UHT aan de advocaten te verbeteren en het beantwoorden van vragen

¹¹ Kamerstukken II 2021-2022, 31066, nr. 959.

te versnellen. Ook wordt gewerkt aan een betere administratie voor registratie van het optreden als gemachtigde en het sneller opvolging geven aan brieven van advocaten. Voor een aantal andere zorgpunten is echter nadere uitwerking en nader overleg met de advocaten, zoals over dossiers. Daarom heeft op 5 april jl. opnieuw een gesprek plaatsgevonden met de Nederlandse Orde van Advocaten en de Raad voor Rechtsbijstand, waarin deze onderwerpen ook aan de orde zijn gekomen. Hierbij zijn afspraken gemaakt over hoe UHT en de advocaten in de toekomst beter gaan samenwerken. Er wordt een tweewekelijks operationeel overleg en een maandelijks overleg ingericht met DG Herstel, UHT, NOvA en RvR. De komende weken wordt een aantal verbeteringen doorgevoerd voor het contact van advocaten met het UHT en wordt het onderwerp 'aanvraag urgentie' opgepakt. Advocaten geven verder aan dat er behoefte is aan specifieke expertise op het gebied van letselschade die men in kan zetten. Dit wordt apart onderzocht.

Figuur 1. Aantal ouders dat is gematcht aan een advocaat



'Nog niet gematcht' = Ouders die zich hebben aangemeld voor de subsidieregeling, zijn in het systeem nog niet gekoppeld aan een advocaat

'Niet gematcht' = Ouders die om uiteenlopende redenen niet zijn gekoppeld aan een advocaat. Dit betreffen bijvoorbeeld dubbele aanvragers of ouders na aanmelding van gedachte zijn veranderd en toch geen gebruik willen maken van een advocaat.

1.7. College voor de rechten van de mens

In de kabinetsreactie op het rapport Ongekend Onrecht heeft het vorige kabinet een taakintensivering aangekondigd voor het College voor de Rechten van de Mens (het College), met daarin focus op trainingen, onderzoek en oordelen door het College met betrekking tot discriminatie in de uitvoering. Het College heeft in dit kader het programma Vooroordelen Voorbij opgericht, dat als missie heeft dat burgers niet worden gediscrimineerd op grond van ras door uitvoeringsinstanties. Medewerkers vanuit de hele dienst Toeslagen gaan in de loop van 2022 aan dit programma van het College deelnemen.

Zoals in de voorgaande voortgangrapportages gemeld kunnen ouders die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn, terecht bij het College. Het College heeft 179 meldingen en 59 verzoeken tot oordeel van ouders ontvangen (per 31 maart 2022). Het College is in contact met ouders die een verzoek om een oordeel hebben gedaan. Naast een eerste telefonisch contact stuurt het College de ouders periodiek een informatiebrief over de stand van zaken van het onderzoek en de zittingen. Het College voert op macroniveau onderzoek uit naar de vraag of toeslaggerechtigden ongelijk zijn behandeld. Dit onderzoek is nog niet afgrond. Tijdens het onderzoek is er een aanvullende uitvraag gedaan door het College naar meer data. Deze benodigde aanvullende data zijn door enige vertraging aan de kant van Belastingdienst (prioritering en strenge privacy-vereisten) pas eind februari 2022 beschikbaar gesteld. De wijze van het ontsluiten van de data en de hierop volgende analyse

door het College vergt de nodige aandacht. Indien dit voorspoedig verloopt is de verwachting van het College dat het onderzoek voor de zomer gereed zal zijn. Het College heeft laten weten dat wanneer de eindfase van het macro onderzoek is bereikt de individuele zaken worden ingepland, waarbij rekening wordt gehouden met enige voorbereidingstijd van verzoekers en Toeslagen.

2. Financieel herstel

Ouders die mogelijk gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag kunnen zich bij de uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (UHT) aanmelden. Dit hoofdstuk schetst de voortgang in het werk dat UHT en verschillende onafhankelijke commissies doen voor degenen die zich voor herstel aanmelden en voor de gedupeerde ouders.

2.1. Aanmelding, beoordeling en uitbetaling¹²

Tot nu meldden circa 53.800 mensen zich bij UHT als mogelijke gedupeerde van de problemen met de kinderopvangtoeslag (KOT). Dit betekent dat er in het eerste kwartaal 2022 bijna 2.900 nieuwe aanmeldingen bij kwamen.

Mogelijk gedupeerde ouders die zich aanmelden, krijgen binnen maximaal 6 maanden een eerste toets. Hierin kijkt UHT of iemand in aanmerking komt voor herstel KOT. Voor 89% van de aanmeldingen heeft UHT de beoordeling in de eerste toets gedaan (circa 48.000 ouders). Voor circa 11.000 gedupeerde ouders en overige aanvragers heeft UHT de beoordeling afgerond. Dit betekent dat de integrale beoordeling klaar is, de aanvraag voor herstel versneld is afgerond of de ouder afziet van verdere beoordeling. Zoals bij bespreking van de vorige VGR is toegezegd aan het lid Azarkan zijn deze cijfers hieronder uitgesplitst.

Tot nu toe is voor ruim 25.000 ouders vastgesteld dat zij gedupeerde KOT zijn. Van deze ouders hebben ruim 23.000 ouders een betaling ontvangen van minimaal € 30.000. Bij de overige gedupeerde ouders vindt de uitbetaling op verzoek van de ouder later plaats, wordt de uitbetaling voorbereid of is het nog niet gelukt de ouder te bereiken.

Tabel 2 Aanmeldingen, beoordelingen en uitbetalingen

| Categorie | 6 ^e VGR 8 apr. 2021 | 7 ^e VGR 22 juni 2021 | 8 ^e VGR 30 sep 2021 | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt 2022 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Aantal aanmeldingen | 31.325 | 42.050 | 47.217 | 49.491 | 53.781 |
| Aantal aanvragers waar eerste toets is gedaan* | | | 35.778 | 40.117 | 48.133 |
| Aantal afgeronde beoordelingen | 1.607 | 2.352 | 4.196 | 5.333 | 11.029 |
| Waarvan: 1. Integrale beoordeling | | | 3.620 | 4.359 | 6.973 |
| Waarvan: 2. Ouder/aanvrager ziet af van integrale beoordeling | | | 576 | 974 | 4.056 |
| Aantal ouders dat gedupeerde KOT is | | | 22.042 | 23.021 | 25.180 |
| Aantal uitbetalingen van minimaal € 30.000,- | 5.784 | 16.588 | 18.166 | 21.486 | 23.238 |

*Dit is inclusief aanvragers die nog niet zijn bereikt of nog een brief moeten krijgen. UHT heeft met de aanvragers die zijn bereikt wel telefonisch de uitkomst gedeeld.

¹² Dit is een beschrijving van de feiten en cijfers op basis van de huidige werkwijze van UHT. Dit kan onder invloed van de herijking in de tweede helft van dit jaar wijzigen.

Eerste toets

In het eerste kwartaal van 2022 zijn ca. 5.400 eerste toetsen gedaan. De beoogde doelstelling voor het eerste kwartaal is hiermee gerealiseerd. Sinds februari handelt UHT ook de eerste toetsen weer af binnen de beoogde termijn van 6 maanden.

Een deel van de aanvragers blijkt niet goed telefonisch bereikbaar te zijn om de eerste toets te bespreken. Om hen te bereiken verstuurt UHT aanvullend een e-mail of SMS. Ook wordt er een terugbelbrief en een contactkaart verzonden naar de aanvrager. Lukt het dan nog steeds niet contact te krijgen, dan wordt de eerste toets schriftelijk afgerond.

Bij het merendeel van de recentere aanmeldingen is de uitkomst van de eerste toets dat de aanvrager geen gedupeerde KOT is. In het 1^e kwartaal 2022 was hiervan sprake bij 81% van de uitgevoerde eerste toetsen, in het vierde kwartaal 2021 bij 78%. Dit betreft met name personen die zich vanaf het tweede kwartaal 2021 hebben aangemeld. Het gaat meestal om situaties waarbij de terugvordering van de kinderopvangtoeslag is ontstaan door een reguliere correctie, zoals een hoger vastgesteld definitief inkomen of een stopzetting van de kinderopvangtoeslag door de ouder zelf, of het betreft een verlaging op basis van informatie van DUO of de kinderopvangorganisatie. In het laatste geval gaat het er vaak om dat achteraf blijkt dat er meer opvanguren zijn gedeclareerd dan dat er daadwerkelijk zijn afgenomen en betaald aan de kinderopvangorganisatie. Daarnaast zijn er aanvragers die geen kinderen of kinderopvangtoeslag hadden.

UHT biedt meer duidelijkheid aan aanvragers waar in de eerste toets niet blijkt dat zij gedupeerde KOT zijn. Dit gebeurt in een telefoongesprek en door hen een brief met een gepersonaliseerde reden voor afwijzing te sturen in plaats van een meer algemene toelichting. Een gepersonaliseerde afwijsbrief is in oktober 2021 toegezegd in reactie op de klachtenmonitor van de Nationale Ombudsman. Het sluit daarnaast aan op de motie Azarkan c.s.¹³ en het meer persoonlijk informeren dat in de voorstellen voor de herijking wordt beoogd. Begin februari is UHT gestart met het maken en verzenden van deze brieven. Het gaat om circa 8.400 brieven voor recent uitgevoerde eerste toetsen en voor eerdere toetsen waar de ouder telefonisch al op de hoogte is gesteld van de uitkomst. Inmiddels is circa twee derde van de gepersonaliseerde afwijsbrieven verzonden. UHT ontvangt tot nu toe weinig reacties van aanvragers die de gepersonaliseerde afwijsbrief kregen. Het project voor het maken en versturen van deze brieven aan de voornoemde groep loopt door tot in mei 2022. Daarna gaat UHT bij de eerste toetsen die nog plaatsvinden uiteraard verder met het gebruik van de gepersonaliseerde afwijsbrieven.

Start beoordeling voor ouders

Ouders willen graag weten wanneer zij aan de beurt zijn bij de beoordeling. Op 28 januari 2022 is uw Kamer geïnformeerd wat de verwachte planning is voor (mogelijk) gedupeerde ouders die zich in 2020 aanmeldden. UHT verwachtte daarbij eind eerste kwartaal voor de aanmeldingen van mei 2020 tot en met november 2020 de beoordeling te hebben gestart. De huidige stand van zaken is dat voor circa 90% van hen de beoordeling is gestart of inmiddels is afgerond. Het is niet gelukt dit voor iedereen te realiseren omdat voor sommige aanmeldingen nog een bel- of briefactie uitstaat (zie eerste toets) en de aanmeldingen (mede hierdoor) niet altijd volledig op volgorde van aanmelding zijn opgepakt. In het 2^e kwartaal 2022 gaat UHT aan de slag met de overige aanmeldingen 2020. Naar verwachting wordt vanaf juni een start gemaakt met de aanmeldingen waar door toepassing van de verbrede definitie de aanmelddatum naar 2020 is gegaan. Zoals in de Kamerbrief 28 januari 2022¹⁴ is aangegeven worden ook andere contactmomenten als aanmelding beschouwd (zie paragraaf 5.3).

¹³ Kamerstukken II, 2020-2021, 31066, nr. 863.

¹⁴ Kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 959.

Voor (mogelijk) gedupeerde ouders is het vervelend dat het lang duurt voordat zij aan de beurt komen bij de integrale beoordeling. Dit betekent niet dat zij in de tussentijd geen ondersteuning krijgen. Zodra in de eerste toets vaststaat dat iemand gedupeerde KOT is, dan wordt aan het financieel herstel gewerkt door betaling van € 30.000 en het oplossen en kwijtschelden van schulden vanuit de schuldenaanpak. Verder biedt de gemeente brede ondersteuning op de vijf leefgebieden. Als er urgente problemen spelen, kan contact worden opgenomen met het serviceteam van UHT. Het serviceteam schakelt dan het acute noodteam of brede hulpteam in (zie paragraaf 2.3).

Bij de integrale beoordeling zijn vanaf het begin van het jaar multidisciplinaire teams ingesteld van persoonlijk zaakbehandelaren en beoordelaars. Dit gebeurt vanuit verschillende locaties in het land. Hiermee wordt beoogd het proces van de beoordelingen te verbeteren en versnellen.

Afgeronde beoordelingen

Doelstelling voor het 1^e kwartaal was om 2.500 beoordelingen af te ronden, inclusief aanvragers en ouders waar eerder duidelijkheid aan geboden kan worden of die afzien van integrale beoordeling (zie 9^e VGR). Daarbij werd uitgegaan van 1.800-2.000 integrale beoordelingen en 500-700 ouders die zelf afzien van verdere beoordeling of versnelde afhandelingen. Deze doelstelling is gerealiseerd (zie onderstaande uitsplitsing).

Tabel 3 Uitsplitsing beoordeelde ouders

| | Stand eind 2021 ¹⁵ | 10 ^e VGR 31 mrt. 2022 | Realisatie Q1 2022 |
|--|-------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Totaal aantal afgeronde beoordelingen | 8.471 | 11.029 | 2.558 |
| Waarvan: | | | |
| 1. Integrale beoordeling | 5.137 | 6.973 | 1.836 |
| Waarvan: | | | |
| 2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling | 3.334 | 4.056 | 722 |
| Waarvan: | | | |
| 3. Versneld afgehandeld | | | - |
| Uitsplitsing van 2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling | 3.334 | 4.056 | 722 |
| 2A Ouder ziet na toewijzing € 30.000,- af van integrale beoordeling | 1.073 | 1.538 | 465 |
| 2B Ouder/aanvrager ziet na afwijzing bij eerste toets af van integrale beoordeling | 2.122 | 2.343 | 221 |
| 2C Overige aanvragers die afzien van beoordeling | 139 | 175 | 36 |

Ouders en aanvragers die afzien van integrale beoordeling

UHT benadert, vooruitlopend op de herijking, aanvragers die volgens de beschikbare informatie geen kinderen of kinderopvangtoeslag hadden en specifieke groepen gedupeerde ouders. In deze gesprekken vertelt de ouder of aanvrager zijn verhaal en worden zijn situatie en opties besproken. Ook uit deze gesprekken komen afmeldingen voor de integrale beoordeling.

Er zijn gedupeerde ouders die laten weten dat zij geen integrale beoordeling meer willen omdat zij met de betaling van € 30.000 het financiële herstelproces bij UHT willen afronden. In maart 2022 is UHT een pilot gestart waarin pro-actief contact wordt opgenomen met ouders die € 30.000 financiële compensatie hebben ontvangen en waarbij de uiteindelijke compensatie met grote zekerheid niet hoger uitkomt. In het gesprek wordt besproken of een ouder tevreden is met het financieel herstel van € 30.000 en wordt geluisterd naar het

¹⁵ Zie kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 959.

verhaal van de ouder. Op basis daarvan geeft UHT informatie aan de ouder over de opties die deze in zijn situatie heeft en de consequenties ervan. Op basis van het gesprek kan de gedupeerde ouder besluiten zich af te melden voor een integrale beoordeling. De pilot loopt tot in het 2^e kwartaal 2022 door. De uitkomst hiervan wordt in de 11^e VGR opgenomen.

Actief zoeken gedupeerden

Er zijn nog 3.683 mensen die volgens de systemen gedupeerd kunnen zijn, maar zich niet bij UHT hebben gemeld. Het zijn ouders die UHT kan identificeren met gegevens uit CAF-11, vergelijkbare CAF-zaken en OG/S duidingen. UHT wil deze ouders graag allemaal persoonlijker benaderen, om dit goed te kunnen doen is afgelopen maand een pilot gestart. Van de eerste 400 ouders heeft UHT 160 ouders gesproken en 114 ouders hebben zich direct aangemeld voor de eerste toets. Voor 22 ouders is binnen drie weken na hun aanmelding vastgesteld dat ze door de eerste toets zijn gekomen en zullen binnen een aantal weken de € 30.000,- ontvangen. Voor de pilot was het streven om 25% van de 400 ouders te bereiken, met 40% is deze doelstelling behaald. Daarnaast hebben ouders aangegeven heel positief te zijn over het contact met UHT en dat zij door UHT zijn geïnformeerd over de mogelijkheden en het aanmeldproces. Vanaf eind april zal UHT de rest van de ouders uit deze doelgroep proberen te bereiken.

2.2. Planning beoordeling

UHT beoogt in 2022 8.000-10.000 integrale beoordelingen te doen, evenals 3.500-5.500 versneld afgehandelde beoordelingen en afrondingen voor ouders en aanvragers die aangeven af te willen zien van een verdere beoordeling. Het streven daarbij is vooralsnog voor (minimaal) 11.500 ouders en aanvragers het proces af te ronden. Dit is inclusief de beoordelingen die in het 1^e kwartaal 2022 zijn afgerond. Hierbij wordt wel een voorbehoud gemaakt. Op dit moment lopen namelijk nog verschillende trajecten die doorwerking hebben op de omvang en samenstelling van de beoordelingen die UHT in 2022 zal uitvoeren. Dat geldt in het bijzonder voor de besluitvorming over de herijking en de beschikbare financiële middelen voor 2022 en verder, zoals de uitkomsten van de budgettaire Voorjaarsbesluitvorming. De planning zal op basis hiervan worden geactualiseerd.

UHT geeft tevens normaliter een planning af voor het starten van de beoordeling van ouders. De planning wanneer ouders naar verwachting aan de beurt komen wordt nu gebaseerd op de volgorde van aanmelding (het fifo-principe). De herijking leidt mogelijk naar een differentiatie tussen groepen aanvragers die versneld beoordeeld kunnen worden en complexe casuïstiek die vraagt om een integrale beoordeling. Dit betekent dat op basis van de besluitvorming en de beschikbare financiële middelen UHT moet bezien welke groepen naar verwachting wanneer aan de beurt komen. Op basis daarvan kan een planning voor de tweede helft van 2022 en verder worden gemaakt. Gelet op het moment waarop besluitvorming over de herijkingsvoorstellen en de budgettaire Voorjaarsbesluitvorming plaatsvindt verwacht UHT in de 11e of 12e VGR meer informatie te kunnen geven over de verdere planning.

2.3. Hulp bij acute problemen

Het acute noodteam en het brede hulpteam van UHT helpen ouders die zich melden en in acute nood verkeren. Deze teams helpen deze ouders bijvoorbeeld door het uitbetalen van een eenmalige noodvoorziening (€ 500) of het verlenen van urgentie voor de eerste toets of de integrale beoordeling. Daarnaast wordt gekeken of er bredere ondersteuning nodig is, bijvoorbeeld bij huisvesting. Als dit het geval is, legt het brede hulpteam contact met andere partijen die een oplossing voor een ouder kunnen bieden. Zo is er veel contact met gemeenten in geval van een dreigende uithuiszetting of het inschakelen van zorg en ondersteuning. Sinds de vorige VGR hebben 560 ouders zich gemeld met een acuut financieel probleem. In de maanden december 2021 tot maart 2022 is bijna 400 keer een

noodvoorziening uitbetaald en 150 keer een spoedbetaling gedaan na het oppakken van de eerste toets.

Tabel 4 Hulp aan ouders in acute problemen

| Categorie | 6^e VGR 8 apr. 2021 | 7^e VGR 22 juni 2021 | 8^e VGR 30 sep. 2021 | 9^e VGR 2 dec. 2021 | 10^e VGR 31 mrt. 2022 |
|---|--|---|---|--|--|
| Aantal ouders dat beroep heeft gedaan a.g.v. acuut probleem | 1.702 | 2.320 | 4.293 | 4.992 | 5.552 |
| Aantal verzoeken om acute hulp afgerond | 1.521 | 2.200 | 4.161 | 4.708 | 5.550 |
| Noodvoorziening | | | | | |
| Aantal betalingen aan ouders | 988 | 1.797 | 2.351 | 2.698 | 3.089 |
| Eerste betaling na eerste toets (spoedbehandeling) | | | | | |
| Aantal betalingen aan ouders | 706 | 827 | 849* | 958 | 1.106 |

2.4. Commissies, ingebrekestelling en beroep niet tijdig

2.4.1. Commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over alle voorgenomen afwijzingen voor compensatie voor een of meerdere jaren waarvoor om compensatie is verzocht. Deze adviezen zijn steeds bepalend in de uiteindelijke beoordeling door UHT. De CvW brengt advies uit zowel in situaties waarbij het verzoek van een ouder geheel wordt afgewezen als in situaties waarbij een verzoek gedeeltelijk wordt toegewezen. In zijn algemeenheid geldt dat de doorlooptijden kort zijn. De CvW slaagt er in binnen enkele dagen te adviseren. In deze VGR wordt stilgestaan bij de tussenevaluatie en bij een voorgenomen aanpassing in de instellingsregeling om snelle doorlooptijden te borgen.

Stand van zaken CvW

Het aantal aan de CvW voorgelegde dossiers neemt nog steeds toe en bedraagt op 1 april 2022 4.647. Daarvan zijn op die datum 4.602 dossiers afgerond.

Tabel 5 Commissie van wijzen

| | 6^e VGR 8 apr. 2021 | 7^e VGR 22 juni 2021 | 8^e VGR 30 sep 2021 | 9^e VGR 2 dec 2021 | 10^e VGR 31 mrt 2022 |
|---------------------------------------|--|---|--|---|---|
| Aantal individuele dossiers aangemeld | 609 | 1.060 | 1.802 | 2.753 | 4.647 |
| Aantal individuele dossiers afgerond | 580 | 1.041 | 1.775 | 2.684 | 4.602 |
| Afwijking CvW t.o.v UHT | | | | | 4,2% |

Tussenevaluatie CvW

De tussenevaluatie bevestigt dat de CvW in staat is om de voorraad zaken steeds tijdig af te handelen en deze van een bruikbaar advies te voorzien. Uit de tussenevaluatie blijkt dat de beoordeling door de CvW zich steeds verder uitkristalliseert. Hierdoor kan de CvW in steeds meer zaken de beslissing laten nemen door één lid in plaats van meerdere, zogenaamd

enkelvoudig beslissen. Het aantal gevallen waarin de CvW in haar onafhankelijke advisering afwijkend adviseert van het oordeel van UHT is het afgelopen jaar sterk gedaald, tot onder de 5 procent.

In de tussenevaluatie staan ook nog enkele andere aandachtspunten opgenomen. Zo wijst de CvW op de extra inspanning die nodig is om de doorlooptijd van een week te halen, gelet op de piekbelasting in sommige weken. In het vierde kwartaal varieerde het aantal dossiers op weekbasis tussen de 73 en 153 per week. Een dergelijke piekbelasting laat zich in de praktijk alleen eenvoudig voorkomen door dossiers op te sparen en zo evenwichtiger te spreiden. Omdat dat zou leiden tot langere doorlooptijden, is het voornemen dit niet te doen.

Een aanbeveling ziet op het beoordelingsformulier van UHT, zoals dat aan de CvW wordt voorgelegd. Dat formulier behoort tot de stukken die ook aan de ouders behoren te worden toegezonden bij de beschikking waarop wordt beslist op hun aanvraag om herbeoordeling¹⁶. De CvW heeft geconstateerd dat dit in lang niet alle gevallen daadwerkelijk gebeurt. Dit komt doordat UHT niet voldoende capaciteit heeft voor het anonimiseren ("lakken") van de betreffende documenten. In paragraaf 2.5 wordt nader ingegaan op de ingezette verbetermaatregelen.

Tot slot komt uit de tussenevaluatie naar voren dat er goed en snel geschakeld wordt tussen UHT en de CvW. De eerdergenoemde aandachtspunten en aanbevelingen zullen in gesprekken tussen UHT en de CvW worden opgepakt.

Voorgenomen aanpassing instellingsregeling

Bij de behandelde zaken bestaat er steeds minder verschil van inzicht tussen UHT en de CvW. Voor een deel van de zaken blijkt er in de praktijk zelfs helemaal geen verschil van inzicht te bestaan. Dit betreffen evidente zaken waarin er geen verschil van mening bestaat tussen UHT en de ouder over de feiten en de beoordeling van een bepaald jaar. De CvW geeft in haar tussenevaluatie aan dat het voorleggen van deze dossiers aan de commissie geen toegevoegde waarde heeft. Tegelijkertijd groeit het aantal voorgenomen afwijzingen door UHT omdat er meer (versnelde) beoordelingen zullen plaatsvinden. Dit kan mogelijk leiden tot het stijgen van de werkvoorraad en langere doorlooptijden bij de CvW.

Het voornemen is om de jaren waarover tussen UHT en de ouder geen verschil van inzicht bestaat niet meer aan de CvW voor te leggen. Voorwaarden daarbij zijn dat de kinderopvangtoeslag is uitbetaald aan de belanghebbende zelf, er geen boete is opgelegd en er ook voor het overige geen twistpunten bestaan, zoals over het in aanmerking nemen van een toetsingspartner of het verrichten van werkzaamheden. Een voorbeeld van dergelijke evidente zaken zijn "geen KOT/geen kinderen" die vorig jaar zijn afgehandeld. Er is alleen sprake van geen verschil van inzicht als de ouder het eens is met zowel de feiten, bijvoorbeeld een reguliere terugvordering wegens hoger inkomen, als met de uitkomst, afwijzing voor compensatie voor dat jaar. Er is dus in iedere individuele zaak contact met de ouder(s) noodzakelijk omdat duidelijk moet zijn dat er inderdaad geen verschil van inzicht over de feiten bestaat. Daarin ligt dus ook een rechtswaarborg besloten, namelijk dat als ouders de feiten of uitkomst wel betwisten hun zaak toch aan de Commissie van Wijzen zal worden voorgelegd.

¹⁶ Zie de Nota n.a.v het Verslag bij wetsvoorstel 35 468, blz. 9: "...waarbij de ouder ook de betreffende stukken krijgt die aan de beschikking ten grondslag liggen." In die zin ook artikel 49e, derde lid, Awir

Het voornemen is om dit in de instellingsregeling aan te passen.¹⁷ Dat gebeurt met uitdrukkelijke instemming van de leden van de CvW. Het Besluit Compensatieregeling CAF-11 zal dienovereenkomstig worden aangepast.

2.4.2. Bezwaarproces en bezwaarschriftadviescommissie

Ouders kunnen in bezwaar als ze het niet eens zijn met een beslissing van UHT. Voor een zorgvuldige behandeling van bezwaren is een onafhankelijke bezwaarschriftenadviescommissie ingesteld. Deze BAC geeft UHT advies over het al dan niet gegrond verklaren van een bezwaar, UHT neemt vervolgens een beslissing.

De BAC is in december 2020 gestart met haar advisering. Daarbij zijn grote uitdagingen ontstaan, met name grote achterstanden waardoor de wettelijke termijnen niet worden gehaald. In deze VGR wordt stilgestaan bij de stand van zaken, de tussenevaluatie van de BAC, benodigde verbeteringen, en de prognose voor de komende twee jaar.

Stand van zaken bezwaar

UHT heeft tot nu toe in totaal 1.529 bezwaarschriften ontvangen. Dit zijn bezwaren tegen de uitkomst van de eerste toets (638), van de integrale beoordeling (848) en van de uitkomst van de procedure bij de CWS (43). De BAC heeft tot op heden 179 adviezen uitgebracht, UHT heeft 164 beslissingen op bezwaar genomen. Van de bezwaren is 64% gedeeltelijk gegrond verklaard en 4% gegrond.

| | 6^e VGR 8 apr. 2021 | 7^e VGR 22 juni 2021 | 8^e VGR 30 sep 2021 | 9^e VGR 2 dec 2021 | 10^e VGR 31 mrt 2022 |
|------------------------------|--|---|--|---|---|
| Aantal ingediend | 94 | 287 | 801 | 1.086 | 1.529 |
| Aantal afgerond (beoordeeld) | 7 | 33 | 67 | 86 | 179 |

De behandeling van bezwaren, met inbegrip van de advisering door de BAC, duurt te lang. De wettelijke termijn wordt op dit moment in alle gevallen overschreden. De gemiddelde doorlooptijd van een bezwaar bedraagt 52 weken en de wettelijke termijn is ten hoogste 18 weken.¹⁸ Daarbij kampt de BAC met een werkvoorraad van op dit moment circa 1.350 bezwaren. Die achterstand neemt ook toe. Gemiddeld worden wekelijks 35 nieuwe bezwaren ingediend en worden door de BAC circa 5 adviezen afgegeven. Er zijn diverse redenen voor deze achterstand. De belangrijkste zijn het feit dat de snelle toename van het aantal beschikkingen waartegen bezwaar kon worden ingesteld en ook werd ingesteld geen gelijke tred heeft gehouden met de capaciteit bij UHT en de BAC. Daarnaast geldt dat bij behandeling van een bezwaar het dossier (alle zogenoemde 'op de zaak betrekking hebbende stukken') beschikbaar moeten zijn. UHT kampt met achterstanden bij het samenstellen en beschikbaar stellen van dossiers (zie paragraaf 2.5).

Tussenevaluatie BAC

De BAC heeft adviesbureau Anderson Elffers Felix (AEF) een evaluatie laten uitvoeren. De BAC heeft een analyse van haar adviezen bijgevoegd en voorts een aantal voorstellen voor verbetering gedaan. Deze worden uw Kamer hierbij aangeboden.

¹⁷ In artikel 3, tweede lid, onder c en d

¹⁸ Daargelaten opschortingsmogelijkheden op grond van de Awb, zoals voor het indienen van bezwaargronden.

AEF concludeert dat de instelling van een onafhankelijke adviescommissie binnen de bezwaarprocedure gezien de gevoelige geschiedenis van het toeslagendossier, een logische keuze was. Bij een geschil tussen de UHT en de gedupeerde kon zo een onafhankelijke commissie adviseren over de behandeling van bezwaren. Een deel van de ouders blijkt volgens AEF bezwaar in te dienen omdat zij de beschikking van de UHT niet begrijpen. Voor deze ouders is het de vraag of een juridisch zwaar instrument als een onafhankelijke adviescommissie passend is. De personen waarmee AEF heeft gesproken geven volgens het verslag aan dat de kwaliteit van de adviezen van de BAC wordt gewaardeerd. De gelegenheid voor ouders om hun verhaal te doen op hoorzittingen draagt volgens AEF bovendien bij aan hun emotioneel herstel.

Verbeteringen bezwaarproces

In de begeleidende brief bij de evaluatie doet de BAC een aantal waardevolle voorstellen voor aanpassing van het bezwaarproces. Het voorstel van de BAC om de zienswijze beter te benutten wordt door UHT verwelkomd. Hetzelfde geldt voor de suggesties van de BAC om te voorkomen dat ouders die zich ook bij de CWS hebben gemeld, twee keer het volledige besluitvormings- en bezwaarproces hoeven te doorlopen. Over beide voorstellen gaat UHT op korte termijn met de BAC in gesprek.

De achterstanden bij de bezwaren vormen een ernstig knelpunt. Het is absoluut noodzakelijk om die in te lopen. Om het proces te coördineren, te optimaliseren en te verbeteren is een coördinerend voorzitter benoemd. Daarnaast zijn de volgende verbeteracties ingezet.

- UHT is gestart met een pilot middels de inzet van mediators als alternatief voor een formele bezwaarbehandeling met advies van de BAC. Zonder afbreuk te doen aan de rechtsbescherming wordt beoogd om meer recht te doen aan de behoefte van sommige ouders.
- UHT en de BAC werken samen om het proces te versnellen. Hiervoor is een aantal maatregelen genomen. UHT werkt er aan om de eigen behandelduur per bezwaar significant te verlagen en om de zittingscapaciteit efficiënter te benutten is de BAC begonnen met enkelvoudig horen (door één lid) in zaken die zich daar voor lenen. Ook kan de BAC eenvoudige zaken zonder hoorzitting afdoen.
- Er wordt ingezet op het voorkomen van bezwaren als de zorg van een ouder op een andere manier kan worden geadresseerd. Hiervoor wordt gewerkt aan een verbetering van het proces, zodat alleen relevante dossiers aan de BAC worden voorgelegd. UHT leert daarbij van de uitkomst van eerdere bezwaren zodat eerdere bezwaargronden niet opnieuw aan de orde hoeven worden gesteld. Bovendien poogt UHT te voorkomen dat vragen of klachten van ouders die niet in het formele bezwaarproces thuishoren daarin wel terecht komen. Zo neemt UHT steeds vaker telefonisch contact op met ouders naar aanleiding van hun bezwaar, zodat situaties waarin een ouder slechts nog vragen heeft over de uitkomst van de integrale beoordeling niet onnodig aan de BAC worden voorgelegd.

Prognose BAC

In de 9e VGR is uw Kamer meegedeeld dat UHT en de BAC ernaar streven om voor de zomer van 2022 binnen de wettelijke termijn op alle bezwaren te beslissen. Dat blijkt niet haalbaar. De achterstand zal in de komende periode verder oplopen.

Het bezwaarproces werkt op volgorde van ontvangst (fifo-systeem). Dat betekent dat bij het inlopen van de achterstand op de oudste bezwaren – waarvoor de beslistermijn reeds is verlopen - als eerste wordt beslist. De behandeltijd van later ontvangen bezwaren loopt in de tussentijd op. Om deze achterstanden in te lopen en de instroom van circa 140 nieuwe bezwaren per maand te verwerken, moeten UHT en de BAC 200-250 bezwaren per maand te behandelen. Het streven is dat de gemiddelde doorlooptijd daalt van de huidige 12 maanden, naar 10 maanden eind 2022, naar 7 maanden medio 2023, tot 4 maanden eind

2023. Op basis van die prognose is het streven om per december 2023 op 95% van de bezwaren binnen de wettelijke termijn wordt beslist.

Om deze prognose te realiseren moet een aantal aannames worden gerealiseerd. De instroom moet ongeveer gelijk blijven. Hoewel dit bij de recentere toename van het aantal integrale beoordelingen constant is gebleven, bestaat het risico dat een toename van het aantal integrale beoordelingen en adviezen van de CWS toch leidt tot een toename van het aantal bezwaren. Daarnaast moet de opschaling van het team dossiers bij UHT gerealiseerd worden en de achterstand bij de bezwaardossiers worden ingelopen. Daarnaast moet ook de opschaling bij de BAC worden gerealiseerd tegen de achtergrond van een krappe arbeidsmarkt. Hiervoor is additioneel budget nodig. Deze middelen zijn onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming en worden onder voorbehoud van besluitvorming binnen het kabinet, met de 1^e suppletoire begroting ter autorisatie aan het parlement voorgelegd. UHT en de BAC gaan vol inzetten op het realiseren van de verbeteringen en randvoorwaarden om deze prognose te halen.

2.4.3. Werkelijke Schade (incl. Commissie Werkelijke Schade)

De Commissie Werkelijke Schade (CWS) bekleedt voor ouders een belangrijke rol in de hersteloperatie voor het financieel herstel bij UHT. Met de CWS bieden wij gedupeerde ouders een toegang tot vergoeding van aanvullende werkelijke schade, bovenop de forfaitaire compensatie, waar normaliter een gang naar de civiele rechter noodzakelijk is. Ouders die een verzoek om aanvullende schade indienen bij UHT, kunnen bij de CWS hun verhaal doen en de schade toelichten. Op basis hiervan adviseert de CWS onafhankelijk aan UHT over de toekenning en hoogte van de aanvullende werkelijke schade, waarna UHT hierover beslist. De CWS heeft te maken met stevige uitdagingen bij de inrichting van haar proces, de transparantie richting ouders, en doorlooptijden. Ouders hebben duidelijke zorgen over de CWS geuit, zoals over de bejegening en de dossiers. In deze VGR wordt stilgestaan bij de stand van zaken, de tussenevaluatie van de CWS, lopende verbeteringen, en de prognose voor komend jaar.

Stand van zaken CWS

Er zijn nu 489 verzoeken ingediend bij de CWS. Hiervan zijn 334 dossiers nog in behandeling. Het totaal afgehandelde verzoeken bedraagt op 1 april 2022 155. De gemiddelde doorlooptijd van de procedure bij CWS is 8 maanden. Dit is langer dan de beoogde termijn van 3 tot 6 maanden.

Tabel 7 Commissie Werkelijke Schade

| | 6^e VGR 8 apr 2021 | 7^e VGR 22 juni 2021 | 8^e VGR 30 sep 2021 | 9^e VGR 2 dec 2021 | 10^e VGR 1 apr 2022 |
|------------------|---|---|--|---|--|
| Aantal aangemeld | 131 | 217 | 331 | 423 | 489 |
| Aantal afgerond | 12 | 29 | 47 | 69 | 155 |

Tussenevaluatie CWS

Op 14 december jl. is met de Kamer de zogenoemde Quickscan¹⁹ gedeeld waarin de CWS een eerste inzicht geeft in haar werkwijze en de uitkomsten van haar advisering. De CWS gaf daarbij aan in de tussenevaluatie deze inzichten verder te verdiepen en uit te breiden. CWS is tevens door UHT verzocht meer specifiek in te gaan op drie onderwerpen: wat

¹⁹ Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 766.

ouders bij de CWS kunnen verwachten, een vergelijking met hetgeen gangbaar is onder het Nederlandse schadevergoedingsrecht en de manier waarop haar werkwijze bijdraagt aan het bieden van erkenning. De CWS heeft voor haar tussenevaluatie gereflecteerd op haar functioneren en betrokken partijen geconsulteerd over haar werkwijze. Zij heeft onder meer gesprekken gevoerd met het Ouderpanel, BOinK en de Nederlandse Orde van Advocaten. Daarnaast heeft zij advies ingewonnen van een onafhankelijk advocatenkantoor om te kijken hoe haar advisering met betrekking tot de toekenning van immateriële schadevergoedingen zich verhoudt tot het Nederlandse schadevergoedingsrecht.

De CWS geeft met de eerder gepubliceerde quickscan en haar tussenevaluatie een goed inzicht in haar werkzaamheden tot nu toe. De tussenevaluatie geeft meer inzicht in de totstandkoming van materiële en immateriële schadecomponenten. Daarnaast concludeert het rapport dat de beoordeling van CWS *grosso modo* conform het civiele schadevergoedingsrecht geschiedt en ruimhartig lijkt.

In de tussenevaluatie komen ook de uitdagingen waar de CWS mee kampt aan bod. Ouders en advocaten kunnen nog geen goede inschatting maken van de te verwachte schadevergoeding. Het adviserende advocatenkantoor geeft aan dat de adviezen niet altijd even consistent of duidelijk gemotiveerd zijn. Het rapport concludeert ook dat de vaststelling van immateriële schade door rechters sterk afhankelijk is van de omstandigheden van de situatie, en dat de gevolgen van de problemen bij de kinderopvangtoeslag zich moeilijk laten vergelijken met andere zaken waarin schade is toegekend.

Uit de tussenevaluatie blijkt ook dat de CWS worstelt met het begrip ruimhartigheid en op welke wijze zich dit verhoudt tot toepassing conform het Nederlandse schadevergoedingsrecht, waarin de schade aannemelijk moet worden gemaakt en tevens verband moet houden met de gebeurtenissen in de kinderopvangtoeslag. In dit kader benoemt de CWS ook de last die soms wordt gevoeld door ouders op het moment dat de CWS om bewijs vraagt voor het aannemelijk maken van schade. Het is goed te begrijpen dat ouders (en gemachtigde) bepaalde vragen om bewijs als pijnlijk ervaren, en ook dat de CWS hiermee worstelt. Het is daarom ook goed dat de CWS met voorbeelden (bijvoorbeeld aan de hand van studievertraging) uiteenzet hoe zij de aannemelijkheid en causaliteit toetsen. Daarnaast volgt uit het rapport van het advocatenkantoor dat de CWS over het algemeen een ruimhartige benadering van de causaliteit en aannemelijkheid toepast bij de beoordeling van immateriële schade.

Verbeteringen CWS

De CWS zal de komende tijd een aantal verbeteringen implementeren

- De CWS erkent het belang van rechtseenheid en navolgbaarheid in de adviezen. De CWS geeft in haar tussenevaluatie aan, aan de slag te gaan met de motivering en consistentie van haar adviezen. Zij heeft hiertoe een werkgroep ingericht waarin nieuwe onderwerpen worden besproken en ieder advies wordt getoetst voordat het definitief wordt gemaakt.
- CWS heeft op basis van het advies van het advocatenkantoor ook een nieuw berekeningsmodel opgesteld voor de toekenning van vergoeding voor immateriële schade. Hierdoor is de toegekende schadevergoeding in recentere adviezen ook (soms substantieel) hoger dan voorheen. CWS beoogt met dit model een eenduidiger toekenning: in het model wordt gewerkt met elementen en een weging hiervan om tot immateriële schade te komen. CWS overweegt ook die adviezen op basis van de nieuwe benadering te willen herzien, wat mogelijk leidt tot substantieel hoger schadevergoedingsadvies. Herziening ligt naar het oordeel van het kabinet in de rede. CWS wordt ondersteund in de wijze waarop dit het beste, met de minste belasting voor zowel de ouder als het proces, kan worden vormgegeven.

- De CWS zet in op het vergroten van de transparantie en een proces voor ouders dat bijdraagt aan hun herstel. Hoewel de CWS door het civiele schadevergoedingsrecht is gebonden aan het aannemelijk maken van de geleden schade, neemt zij de ervaringen van ouders en de adviezen van de betrokken partijen zeer serieus. De CWS benoemt de extra interne aandacht die wordt besteed door de leden en staf te trainen in het schrijven van invoelende adviezen en het voeren van ook voor ouders waardevolle toelichtingsgesprekken. Positieve ervaringen in toelichtingsgesprekken dragen bij aan de erkenning voor ouders voor het leed dat zij hebben moeten doorstaan. Het verschaffen van inzicht in haar werkwijze, alsmede het verbeteren van de dienstverlening richting ouders dragen bij aan de gewenste transparantie en daarmee het begrip en de verwachtingen bij ouders en andere stakeholders. Het kabinet onderschrijft het belang van transparantie en de voortvarende uitvoering van deze acties.
- Er wordt tevens gewerkt aan het verbeteren van de doorlooptijden. Daarom is er de afgelopen periode, conform de Motie Azarkan c.s.²⁰, gewerkt aan het optimaliseren en opschalen van het proces. Zo wordt er onderscheid gemaakt in aanpak tussen eenvoudige en complexere dossiers. Het verzoekformulier is aangepast en ook worden aanvragen vooraf uitgebreider gescreend om te voorkomen dat aanvragen in behandeling worden genomen waarin nog veel informatie ontbreekt. Het opvragen van ontbrekende informatie gebeurt nu deels telefonisch in plaats van schriftelijk. Dat levert een aanzienlijke versnelling op. Bovendien hebben ouders veel eerder dan voorheen persoonlijk contact met de CWS. De impact van onvolledige en niet ontvankelijke aanvragen (bijvoorbeeld doordat integrale beoordeling door de UHT ontbreekt), blijven een punt van aandacht. De opschaling van de CWS is vrijwel geheel afgerond. De laatst geworven juristen worden (verder) ingewerkt. De relatief korte termijn waarop dit is gerealiseerd, verdient vanwege de enorme krapte op de arbeidsmarkt een compliment aan de CWS.
- Als laatste wordt er, om deze verbeteringen te begeleiden en om te zorgen dat de commissieleden en voorzitter kunnen focussen op hun expertise op het gebied van herstelrecht, op korte termijn ook bij de CWS een coördinerend voorzitter benoemd. De opdracht van de coördinerend voorzitter is om de interne processen bij de CWS, waaronder mede begrepen de kwaliteit van advisering, alsmede het proces bij CWS verder te verbeteren. Het is en blijft het streven om ouders zo goed en snel mogelijk duidelijkheid te bieden over een mogelijke vergoeding van aanvullende schade. De benoeming van een coördinerend voorzitter bij de CWS zal hieraan bijdragen.

Prognose CWS

Ongeveer 5% van de ouders voor wie de integrale beoordeling is afgerond, dient daarna een verzoek om aanvullende werkelijke schade in. Ten opzichte van de vorige VGR is het aantal ouders dat zich heeft aangemeld iets afgenomen, terwijl het aantal afgeronde integrale beoordelingen in dezelfde periode is toegenomen. Als wordt aangenomen dat ook in de toekomst 5% van de ouders met een afgeronde beoordeling een verzoek zal doen bij CWS en als de benoemde procesverbeteringen gerealiseerd worden, streeft er naar CWS uiterlijk in het derde kwartaal van 2022 de gewenste doorlooptijd van 3-6 maanden wordt gerealiseerd. Hierbij wordt opgemerkt dat deze aanname over het aantal ouders dat zich bij CWS zal melden onzeker is, en dat ook de ouders van wie de beoordeling reeds is afgerond alsnog kunnen beslissen zich bij CWS te melden. Hiermee wordt ook nagestreefd de CWS binnen zes maanden na het laatste ingediende verzoek af te ronden. Of dat conform de Motie Azarkan²¹ in 2024 zal lukken is afhankelijk van de laatste aanmelddatum van ouders. Ouders kunnen tot 1 januari 2024 een verzoek om herstel indienen voor wat betreft de herstelregelingen kinderopvangtoeslag. Vanaf 1 januari 2024 kan een ouder tot uiterlijk zes

²⁰ Kamerstukken II 2020-2021, 31066, nr. 862.

²¹ Kamerstukken II 2020-2021, 31066, nr. 862.

maanden na een beschikking integrale beoordeling een verzoek indienen bij de CWS voor aanvullende werkelijke schade.

2.4.4. Ingebrekestellingen en beroep niet-tijdig

UHT slaagt er in de meeste gevallen niet in om binnen de wettelijke termijn te beslissen op verzoeken om compensatie of bezwaren. Als gevolg van de grote toestroom aan aanvragen en bezwaren is door UHT tot 1 april 2022 in circa 25.000 gevallen niet binnen de wettelijke termijn beslist. UHT verwacht dat de komende drie maanden ook voor circa 10.000 beoordelingen de beslistermijn zal verstrijken.

UHT spant zich in om te zorgen dat zoveel mogelijk ouders wel tijdig een beoordeling of beslissing op bezwaar ontvangen. Allereerst door in te zetten op zo veel mogelijk integrale beoordelingen in 2022 als de capaciteit toelaat. Vervolgens onderneemt UHT diverse acties om het besluitvormingsproces te versnellen. Zo wordt in de herijtingsvoorstellen gekeken of bepaalde groepen die naar verwachting niet voor compensatie in aanmerking komen versneld uitsluitel kan worden gegeven. Hetzelfde geldt voor een pilot om ouders te benaderen van wie verwacht wordt dat zij voldoende worden gecompenseerd met de € 30.000. Naast deze maatregelen, gericht op integrale beoordelingen, worden in paragraaf 2.4.2 de maatregelen rondom de BAC toegelicht.

Ook in het kader van de behandeling van bezwaren wordt hard gewerkt om het proces te versnellen en meer bezwaren te behandelen. Dit gebeurt door de verbetering van het proces voor bezwaar, opschaling bij het UHT-team dat dossiers samenstelt en anonimiseert, en opschaling bij de BAC (zie paragraaf 2.4 en 2.5).

Ingebrekestellingen

In de 9e VGR is uw Kamer geïnformeerd dat UHT een (bestuurlijke) dwangsom verschuldigd is indien ouders UHT in gebreke stellen en UHT vervolgens niet binnen een termijn van twee weken beslist. UHT heeft inmiddels 5.271 ingebrekestellingen ontvangen. Het indienen van een ingebrekestelling is ook bewust eenvoudig en laagdrempelig gemaakt, ouders worden daar ook proactief op gewezen. Aan een ingebrekestelling is geen versnelde behandeling verbonden omdat UHT onvoldoende capaciteit beschikbaar heeft om die te realiseren. UHT reserveert wel capaciteit voor dossiers van ouders in een urgente situatie. UHT wil aanvragen en bezwaren zo veel mogelijk op volgorde van binnenkomst behandelen. Daar waar het met inachtneming van deze uitgangspunten mogelijk is om tijdig te beslissen en zo dwangsommen te voorkomen, zet UHT daar vanzelfsprekend op in.

Nadat ouders UHT in gebreke stellen en UHT vervolgens niet binnen een termijn van twee weken beslist, verbeurt UHT een (bestuurlijke) dwangsom van maximaal € 1.442. Het proces om verbeurde dwangsommen te betalen zal naar verwachting medio april gereed zijn. In de 9e VGR is reeds, binnen de Toeslagenherstelbudgetten op art. 13 van de Financiënbegroting, ca. € 70 miljoen gereserveerd voor bestuurlijke dwangsommen.

Beroepen niet-tijdig

In de 9e VGR is uw Kamer geïnformeerd over de mogelijkheid dat een toename van het aantal ingebrekestellingen leidt tot een stijgend aantal beroepen op de rechter wegens niet-tijdig beslissen. Per 1 april 2022 heeft UHT 147 beroepen wegens niet tijdig beslissen ontvangen. Dit aantal stijgt sinds half maart naar gemiddeld 25 beroepen per week en zal naar verwachting de komende tijd blijven toenemen.

Dergelijke beroepen worden door de rechter in beginsel gegrond verklaard waarna de rechter een nieuwe termijn stelt die varieert van 2 tot 10 weken. De rechter houdt bij het vaststellen van de termijn in voorkomende gevallen rekening met de complexe aard van de

Hersteloperatie en het grote aantal aanvragen dat is ingediend. De rechter verbindt aan een dergelijke termijn wel een nieuwe dwangsom van ten hoogste € 15.000. Tot op heden zijn 14 uitspraken gedaan en in 11 gevallen is alsnog binnen de door de rechter gestelde termijn een beschikking gegeven. UHT voorziet echter dat zij tegen de grenzen van de capaciteit zal aanlopen als het aantal beroepen niet-tijdig verder toeneemt.

Dit brengt het risico met zich dat de behandelvolgorde wordt gedicteerd door enerzijds urgentie en anderzijds het opvolgen van door de rechter gestelde termijnen. Dit heeft een negatieve invloed op de volgorde waarin aanvragen van andere ouders kunnen worden behandeld. Bovendien zal het versneld afdoen naar aanleiding van beroepen niet-tijdig er toe kunnen leiden dat er zoveel van deze beroepen worden ingediend dat de capaciteit om deze dossiers te versnellen niet meer toereikend is.

Ten slotte wordt in de herijking geïnvesteerd in het beter tegemoetkomen aan de behoeftes van ouders. Door het persoonlijker maken van het contact kan een realistischer beeld worden geschetst van de vervolgstappen. Dat persoonlijke contact biedt ruimte om stil te staan bij het verdere verloop van eventuele procedures, de samenhang daartussen en wat de beste vervolgstap is voor de ouder. Nu er in steeds meer zaken sprake is van samenloop (IB, bezwaar, CWS), wordt het in gesprek blijven over die samenloop ook steeds belangrijker (zie paragraaf 2.4.3).

2.5. Dossiers

Dossiers zijn een essentieel onderdeel van de hersteloperatie. Zij moeten worden samengesteld voor de beoordeling, de mogelijke bezwaren en beroep, en de Commissie Werkelijke Schade. Daarnaast willen ouders (en hun gemachtigden) graag inzage in de documenten die bij Toeslagen over hen aanwezig zijn en die een rol kunnen spelen bij de beoordeling van hun verzoek tot compensatie.

Er zijn geen kant-en-klare 'dossiers' beschikbaar; die dossiers moeten apart worden samengesteld door documenten uit de verschillende informatiesystemen van Toeslagen op te vragen en te bundelen. Afhankelijk van het doel worden er verschillende dossiers samengesteld:

- het hersteldossier voor beoordeling: de documenten die UHT verzamelt en gebruikt voor de beoordeling of iemand gedupeerd is en recht heeft op compensatie;
- een dossier voor de CvW, die adviseert over een voorgenomen afwijzing van recht op compensatie: het informatie- en beoordelingsformulier dat UHT heeft opgesteld voor de beoordeling, aangevuld met eventuele extra documenten op verzoek van de CvW;
- een dossier voor de CWS: het hersteldossier, aangevuld met gegevens van het Landelijk Incassocentrum (betalingen en verrekeningen) en eventuele extra documenten waarom CWS UHT heeft verzocht;
- een bezwaardossier voor de BAC: het hersteldossier, afhankelijk van het bezwaar aangevuld met gegevens van het Landelijk Incassocentrum (betalingen en verrekeningen), CvW- of CWS-dossier, kopie bezwaarschrift en schriftelijke reactie UHT;
- een persoonlijk dossier als een ouder een 'verzoek persoonlijk dossier' (VPD) heeft ingediend: dit dossier bevat alle informatie die Toeslagen over het dossier van de ouder heeft (kinderopvang-, huur- én zorgtoeslag), over alle jaren.

Daarnaast kunnen ouders een samenvatting ontvangen met daarin de voor de ouder meest relevante informatie. Het samenstellen van dossiers moet zorgvuldig gebeuren. Bij het delen van dossiers met ouders en gemachtigden komt daar nog een stap bij. Voordat een dossier aan een ouder of gemachtigde kan worden toegestuurd, moeten persoonsgegevens van derden op grond van de AVG worden geanonimiseerd ("lakken"). Dat geldt voor alle typen

dossiers. Dat is een tijdrovende activiteit die wordt uitgevoerd door een specifiek daarvoor toegerust team (team VPD).

Verbetermaatregelen

Het aantal verzoeken voor dossiers neemt snel toe; dat geldt vooral voor herstel-, bezwaar- en CWS-dossiers. De capaciteit van het team VPD is op dit moment ontoereikend om tijdig aan alle verzoeken te kunnen voldoen. De vraag is een veelvoud van de beschikbare capaciteit. Het ouderpanel heeft ook aandacht gevraagd voor de dossiers van ouders die naar de CWS gaan.

UHT onderneemt de volgende acties:

- De capaciteit zal de komende maanden worden opgeschaald van 60 naar 102 fte. Voor deze opschaling is additioneel budget nodig. Deze middelen zijn onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming en worden onder voorbehoud van besluitvorming binnen het kabinet, met de 1^e suppletoire begroting ter autorisatie aan het parlement voorgelegd. Werving zal in de krappe arbeidsmarkt echter niet vanzelf gaan. Ook kost het tijd om nieuwe medewerkers in te werken; voor de meest vitale functie (vaktechnisch medewerker die controle op lakken doet) vergt dat een half tot driekwart jaar. Zeker op korte termijn, maar ook daarna, biedt deze opschaling maar beperkt verlichting.
- Gegeven het groeiend aantal dossiers dat wordt opgevraagd en de lange doorlooptijd bij opschaling, is prioritering tussen verschillende type dossiers onvermijdelijk. Dit zal betekenen dat voor sommige verzoeken of processtappen de wachttijd zal oplopen. In de komende weken zal worden overlegd met het ouderpanel en de NOvA om te verkennen welke keuzes daarbij het beste kunnen worden gemaakt.
- Verbetering van de communicatie (zie pagina 29).

Verzoek Persoonlijk Dossier

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) heeft hierover op 14 maart 2022 advies uitgebracht, mede op basis van het onderzoek door Motivaction. De BAK onderkent het dilemma en adviseert om vooral in te zetten op communicatie en het managen van verwachtingen. De BAK vertrekt vanuit het perspectief van de ouder en vindt dat als de ouder behoefte heeft aan toezending van het volledige dossier, hij of zij dat ook moet krijgen. Wel kan UHT ouders, hun gemachtigden en derde partijen nog duidelijker wijzen op de alternatieven (hersteldossier, samenvatting) en de voordelen daarvan, in termen van relevantie, leesbaarheid en doorlooptijd. Ook zou UHT nog meer kunnen investeren in persoonlijk contact om de behoefte te inventariseren en daarna een passend dossier te leveren. De BAK verwacht dat ouders dan vaker zullen kiezen voor een andere vorm dan het persoonlijk dossier. De huidige aanpak loopt vast, leidt tot teleurstelling bij gedupeerden en vereist aanpassing. De wachttijd voor een persoonlijk dossier bedraagt nu drie jaar.

Tegelijkertijd zijn ouders niet tevreden met hun dossier. Een persoonlijk dossier bevat alle informatie die Toeslagen over de toeslagen (kinderopvang-, huur- en zorgtoeslag) van een ouder heeft, over alle jaren. Het dossier is zeer omvangrijk en omvat doorgaans duizenden pagina's. Het samenstellen, maar vooral het lakken en de controle daarop, zijn tijdrovend. Een ouder die nu een verzoek indient moet drie jaar wachten voor hij of zij aan de beurt is. Zoals aangegeven in de 9^e VGR is het noodzakelijk de aanpak hierop te herzien.

UHT biedt ouders ook andere type dossiers om in hun informatiebehoefte te voorzien: het hersteldossier dat is opgesteld door de persoonlijk zaakbehandelaar voor de herbeoordeling, en een samenvatting van het opgevraagde persoonlijke dossier, opgesteld door team VPD. Uit bovengenoemde ouderpeiling van Motivaction gedaan op verzoek van UHT, blijkt dat de behoeften van ouders uiteenlopen. Ze willen de informatie soms gebruiken om hun verzoek om compensatie nader te onderbouwen, maar vaak ook om het verleden (emotioneel) af te kunnen sluiten. Ouders zijn weinig tevreden over het persoonlijk dossier; het leidt zelfs tot verdere afname van het vertrouwen in de overheid. Het dossier geeft onvoldoende antwoord

op de vraag waaróm zij gedupeerd zijn. De tevredenheid van ouders over de samenvattingen en hersteldossiers is duidelijk groter; deze zijn overzichtelijker en beter leesbaar.

Het persoonlijk dossier blijkt dus vaak niet te voldoen aan de behoefte. Daarnaast is de wachttijd erg lang door de noodzaak van zorgvuldigheid en het gebrek aan capaciteit bij team VPD. Dat is frustrerend voor ouders en hun gemachtigden. Daarnaast legt het samenstellen en lakken van deze dossiers een groot beslag op het team VPD, die ook nodig zijn bij het voorbereiden en lakken van CvW, BAC, en CWS dossiers.

Het advies van de BAK om nog meer aandacht te schenken aan informatie, communicatie en persoonlijk contact, zodat ouders een betere afweging kunnen maken, wordt onverkort overgenomen. Op de website, in brieven en directe gesprekken zullen ouders betere uitleg krijgen over de verschillen tussen de dossiers, zowel wat betreft inhoud, omvang als levertijd. Ook zal UHT partijen die ouders bijstaan (zoals BOINK, gemeenten, NOvA) actief faciliteren met een fact sheet en vragenlijst die ze met ouders kunnen doornemen.

Het uitgangspunt van de BAK is terecht: dat is en blijft de (informatie)behoefte van ouders. Ouders moeten zo goed mogelijk worden geholpen. Tegelijk is de ambitie om zoveel mogelijk ouders binnen afzienbare tijd inzage te geven in hun volledig dossier niet uitvoerbaar. Alleen investeren in verbetering van communicatie zal naar verwachting niet zal leiden tot substantiële daling van de wachttijd, terwijl de bestaande vorm (het persoonlijke dossier) ook inhoudelijk niet aan de verwachtingen van ouders voldoet.

Daarom gaat UHT in gesprek met het ouderpanel en de NOvA over alternatieven. Denkbaar is bijvoorbeeld een werkwijze waarbij een ouder in principe eerst het hersteldossier ontvangt. Dat is sneller beschikbaar, vraagt 1/10 van de capaciteit die nodig is voor een persoonlijk dossier en wordt door ouders beter gewaardeerd. Vervolgens wordt in persoonlijk contact verkend of er behoefte is aan aanvullende informatie. Een variant kan ook zijn dat de ouder het hersteldossier ontvangt, aangevuld met een korte, bondige samenvatting die meer duiding geeft aan de inhoud van het hersteldossier. Dat zou ook een kwalitatieve verbetering betekenen, in lijn met het BAK-advies. Na overleg met ouderpanel en advocaten kunnen deze of andere alternatieven op korte termijn worden getoetst in een pilot en, bij gebleken succes, voor alle aanvragers gaan gelden.

Tabel 8 Inzage dossiers

| Categorie | 6e VGR 8 apr. 2021 | 7e VGR 2 juni 2021 | 8e VGR 30 sep. 2021 | 9e VGR 2 dec 2021 | 10e VGR 31 mrt 2022 |
|---|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Aantal ouders met een verzoek | 1.496 | 2.061 | 2.956 | 3.399 | 4.030 |
| Waarvan benaderd ter specificatie van verzoek | 895 | 1.227 | 1.885 | 1.811 | 2.138 |
| Ouders met een afgerond verzoek | 117 | 212 | 339 | 402 | 498 |

2.6. Ouders met een boete of strafrechtelijke veroordeling

Bij een deel van de ouders die zich hebben gemeld als gedupeerde is in het verleden een vergrijpboete opgelegd of heeft een strafrechtelijke veroordeling plaatsgevonden. In de vorige voortgangsrapportage stond dat deze dossiers versneld integraal zouden worden herbeoordeeld, omdat zij nu niet in aanmerking komen voor toekenning van een forfaitaire tegemoetkoming van € 30.000 via de eerste toets.

Van de 398 ouders aan wie een vergrijpboete is opgelegd is in 377 gevallen het dossier opgepakt voor integrale beoordeling. Van de 377 dossiers zijn er inmiddels 327 afgerond. In bijna alle gevallen komen de ouders alsnog in aanmerking voor compensatie. Dit komt overeen met de verwachting zoals die in de vorige voortgangsrapportage is uitgesproken. Ouders komen alsnog voor compensatie in aanmerking vanwege het feit dat onvoldoende kan worden nagegaan of de boete destijds conform wet- en regelgeving is opgelegd of omdat met de kennis van nu een grondslag voor het opleggen van een boete ontbreekt. Medio 2022 zullen de laatste dossiers worden opgepakt.

De dossiers van ouders die strafrechtelijk zijn veroordeeld zijn vaak complex. Het blijft daarbij veel moeite kosten om de relevante informatie van veelal jaren geleden die zich bij diverse instanties bevindt te achterhalen. Niettemin is het streven dat in het derde kwartaal een aanzienlijk deel van deze dossiers zal worden afgerond.

Bij de reeds gestarte herbeoordelingen van dossiers met een strafrechtelijke veroordeling is de vraag opgekomen welke betekenis moet worden gegeven aan een onherroepelijke veroordeling van een ouder door de strafrechter. Naar deze vraag wordt nader onderzoek gedaan.

Tot slot is de vraag opgekomen of er een afdoende (wettelijke) grondslag bestaat voor de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens door UHT. Geconcludeerd is dat verwerking van de gegevens kan worden gebaseerd op het samenstel van wetgeving en beleidsbesluiten, een meer expliciete verwerkingsgrondslag zal bovendien worden opgenomen in de Wet hersteloperatie toeslagen.

3. Schuldenaanpak

Een belangrijk onderdeel van het financieel herstel is de schuldenaanpak. Door de schuldenaanpak kunnen gedupeerde ouders zo veel mogelijk met een schone lei de toekomst in. De schuldenaanpak bestaat uit regelingen voor publieke schulden²², private schulden²³ en ouders in een wettelijke schuldsaneringsregeling of buitengerechtelijke schuldregeling²⁴.

3.1. Publieke schulden

Zodra een ouder zich meldt bij Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) wordt de invordering van publieke schulden van voor 1 januari 2021 ambtshalve gepauzeerd. Vanaf het moment dat is vastgesteld dat de ouder gedupeerd is worden de schulden van zowel de gedupeerde ouder als diens toeslagpartner kwijtgescholden. Dat wil zeggen: alle schulden die binnen het beleidsbesluit vallen. Als definitief is vastgesteld dat een ouder niet gedupeerd is, wordt de pauzering beëindigd en wordt de invordering van publieke schulden weer opgestart.

Kwijtschelden

Gedupeerde ouders hebben recht op een oplossing voor het grootste deel van hun publieke schulden die betrekking hebben op een periode tot en met 31 december 2020. Schulden die voortkomen uit fraude, opzet/grove schuld of strafrechtelijke vervolging worden niet kwijtgescholden. Werkgeversschulden en verstrekte hoofdsommen in het kader van ontvangen bedrijfskapitaal op grond van de BBZ of Tozo worden ook niet kwijtgescholden. De uitvoering van de publieke schuldenregeling is gestart in het derde kwartaal van 2021. Alle betrokken Rijksorganisaties hebben voor de meeste gedupeerde ouders de publieke schulden kwijtgescholden (zie tabel 9). Periodiek (voor de meeste organisaties eens per twee weken) worden de gegevens van nieuwe gedupeerde ouders en hun toeslagpartners met de uitvoeringsorganisaties gedeeld, zodat ook hun schulden op korte termijn kunnen worden kwijtgescholden.

Tabel 9 Stand van zaken uitvoering kwijtschelden publieke schulden*

| Organi- satie | Aantal gepauzeerd (gedupeerden en toeslagpartners) | | Waarvan gedupeerd met schulden bij organisatie | | Waarvan behandeld voor kwijtschelden** | | Voortgang proces van kwijtschelden | | Kwijtscholden bedrag | |
|------------------|---|---------------------------------------|---|---------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt 2022 | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt 2022 | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt 2022 | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt 2022 | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt 2022 |
| | | | | | | | | | | |
| BD&T | 77.117 | 82.213 | 31.127 *** | 31.437 *** | 16.293 | 19.622 | 52% | 62% | n.t.b. | € 150,1 mln. |
| LBIO | 267 | 267 | 115 | 115 | 73 | 115**** | 64% | 100% | € 122.000 | € 126.500 |
| SVB | 849 | 1.045 | 382 | 454 | 274 | 370 | 72% | 81% | € 369.000 | € 417.000 |
| CAK***** | 9.325 | 16.007 | 5.562 | 7.735 | 5.556 | 7.735 | 99% | 100% | € 15,5 mln. | € 13,6 mln. |
| CJIB | 28.700 | 33.500 | 11.700 | 15.460 | 6.000 | 14.024 | 51% | 91% | € 1,7 mln. | € 5,0 |
| DUO | 16.681 | 17.630 | 7.304 | 8.406 | 3.497 | 7.670 | 48% | 91% | € 168,7 mln. | € 245,1 mln. |
| UWV | 4.211 | 4.929 | 1.932 | 2.368 | 978 | 2.157 | 51% | 91% | € 4,9 mln. | € 7,6 mln. |

* Sommige (afgeronde) cijfers zijn bij benadering.

** Voor sommige ouders worden de schulden niet volledig kwijtgescholden. Sommige schulden zijn uitgesloten van kwijtschelden, zoals schulden die zijn ontstaan door misbruik of fraude, of schulden van na de peildatum van 31-12-2020. De ouders in deze kolom zijn volledig behandeld voor kwijtschelding, maar niet in alle gevallen volledig kwijtgescholden.

*** Waarvan ~10.500 ondernemers. Kwijtschelding voor deze groep was in afwachting van uitvoering zakelijke schulden en wordt uitgevoerd in Q2 2022.

**** LBIO vordert alimentatieschulden in, dat is een private schuld. Alle publieke schulden (de ophogingskosten) zijn kwijtgescholden. De private schulden (de alimentatie) worden momenteel via SBN opgelost.

²² Staatscourant 2021-28304.

²³ Staatscourant 2021-44723.

²⁴ Staatscourant 2021-28303.

Kwijtschelding bij lokale overheden

Gemeenten hebben niet alleen een rol als ondersteuner, maar ook als invorderaar. Zowel in het belastingdomein als in het sociaal domein kunnen gedupeerde ouders vorderingen hebben openstaan die voor kwijtschelding in aanmerking komen. De Specifieke Uitkeringen (SPUKs) voor de vergoeding van lokale overheden zijn in het vierde kwartaal van 2021 gepubliceerd. Dit biedt lokale overheden meer houvast bij de uitvoering. Inmiddels is de ruime meerderheid van alle gemeenten, waterschappen en belastingsamenwerkingen begonnen met kwijtschelden van lokale belastingen en schulden in het sociaal domein. Uit de enquête van de VNG blijkt dat 54% van de gemeenten de schulden van alle bekende gedupeerde ouders heeft kwijtgescholden, en nog eens 20% van de gemeenten is daarmee bezig. Voor deze gemeenten geldt dat zij nieuwe gedupeerde ouders meteen kunnen helpen met kwijtschelden. Alle grote gemeenten zijn *up to date* met kwijtschelden. Omdat een groot deel van alle gedupeerde ouders in de grote gemeenten woont, zijn de schulden bij lokale overheden kwijtgescholden voor een groot deel van de gedupeerde ouders.

Hervatten van de invordering

Sinds december 2021 deelt UHT ook met publieke schuldeisers gegevens van mensen die definitief geen recht hebben op herstel en dus niet in aanmerking komen voor kwijtschelding van hun schulden. Voor deze mensen wordt de invordering van schulden weer opgestart. Na een lange periode van pauzering kan dit een grote impact hebben op deze mensen. Zowel de Rijksorganisaties als de lokale overheden benaderen hen daarom met persoonlijke aandacht en oog voor maatschappelijk verantwoorde incasso. Mensen die definitief niet gedupeerd zijn ontvangen van de publieke schuldeiser een bericht en worden in de meeste gevallen gevraagd om contact op te nemen voor een betalingsregeling. Daarnaast wordt er gewezen op de mogelijkheid om vanuit de gemeente ondersteuning te krijgen bij schuldenproblematiek. De eerste organisaties zijn eind februari daadwerkelijk begonnen met invorderen. Dit verloopt voor zover bij ons bekend zonder incidenten.

Dat de invordering voor niet gedupeerde ouders wordt opgestart in februari valt samen met het aflopen van het moratorium, maar staat hier los van. Ouders die niet gedupeerd zijn hebben immers geen recht gehad op het moratorium van 12 maanden. Er zijn daarnaast ook gedupeerde ouders met publieke schulden die niet zijn kwijtgescholden, bijvoorbeeld omdat ze zijn ontstaan door fraude. Voor deze schulden wordt de invordering weer opgestart zodra het moratorium voor die ouder afloopt. Hiermee zijn de eerste publieke schuldeisers in maart 2022 begonnen.

Opstarten invordering bij Toeslagen regulier

Toeslagen heeft vanwege de Coronacrisis de invordering van alle Nederlanders tijdelijk gepauzeerd. Toeslagen hervat in april 2022 weer de invordering, hierover heeft uw Kamer een brief ontvangen op 1 april jl.²⁵ Burgers die zich hebben gemeld bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen worden niet betrokken in de opstart. Bij deze mensen blijft de invordering gepauzeerd tenminste zolang hun zaak in behandeling is bij UHT. Vanaf het moment dat hun zaak is afgerond kunnen ook eventueel nieuw ontstane vorderingen bij deze groep worden opgestart. Over de aanpak hierbij worden deze burgers en uw Kamer tijdig geïnformeerd.

Publieke schulden die niet ambtshalve worden kwijtgescholden

De publieke schulden bij de grootste publieke schuldeisers worden kwijtgescholden zonder dat ouders daarvoor iets hoeven te doen. Er zijn echter meer dan 100 overheidsorganisaties waar een Nederlandse burger een terugvordering of boete kan krijgen die tot een schuld kan leiden. De meeste van deze organisaties hebben relatief zo weinig schulden van gedupeerde

²⁵ Kamerstukken II, 2021/2022, 31066, nr. 996.

ouders openstaan, dat het privacy-technisch niet proportioneel is om de gegevens van alle gedupeerde ouders te delen.

De organisaties waarmee de gegevens van gedupeerde ouders, om die reden, niet gedeeld worden, kunnen daardoor ook geen schulden ambtshalve kwijtschelden. Het deel van de publieke schulden dat niet wordt kwijtgescholden, zal daarom worden uitbetaald via SBN volgens het beleidsbesluit voor private schulden (zie paragraaf 3.2). Ouders kunnen deze schulden toevoegen aan de schuldenlijst die zij indienen bij SBN. Het is ook mogelijk om op een later moment deze schulden in te dienen bij SBN.

3.2. Private Schulden

Naast kwijtschelden van de publieke schulden hebben gedupeerde ouders recht op ondersteuning bij het oplossen van private schulden. Op 5 januari 2022 is het loket private schulden bij Sociale Banken Nederland (SBN) geopend. Gedupeerde ouders en hun toeslagpartner kunnen hier hun betalingsachterstanden indienen die opeisbaar waren op 1 juni 2021 en niet eerder zijn ontstaan dan 1 januari 2006. Hoofdsommen van leningen, informele schulden zonder notariële akte en private schulden die voortkomen uit fraude of misbruik kunnen niet onder de regeling worden ingediend.

De start van het loket private schulden is goed verlopen en steeds meer gedupeerde ouders en partners dienen hun schuldenlijst in. Ouders hebben zelf de regie om de schuldenlijst in te dienen. Enerzijds omdat we het belangrijk vinden dat zij de regie over hun financiële relaties met derden kunnen voeren en anderzijds omdat alleen de ouder zelf weet waar hij of zij private schulden heeft. Sommige gedupeerde ouders dienen meer dan één schuldenlijst in, bijvoorbeeld omdat ze in eerste instantie een schuld zijn vergeten. In samenwerking met SBN wordt de voortgang van het proces nauwlettend gemonitord. De verwachte doorlooptijd van een schuldenlijst – van indienen, tot beschikking, tot betaling – is 12 weken, maar hier kan veel variatie in zitten doordat er schuldenlijsten met één schuld en schuldenlijsten met meer dan 100 schulden worden ingediend. Elke schuld wordt bij de schuldeiser geverifieerd, waardoor de responstijd van schuldeisers voor het opleveren van bewijslast een belangrijk deel van de doorlooptijd bepaalt.

Uit de enquête van de VNG blijkt dat er in vrijwel iedere gemeente gedupeerde ouders zijn die hulp vragen bij het indienen van de schuldenlijsten. Hulpvragen gaan bijvoorbeeld over het indienen van de schuldenlijst zelf, over het indienen van informele schulden en over wat ouders kunnen doen met schulden die zij hebben afbetaald met hun compensatiebedrag. Ook op dit vlak loopt de samenwerking met de VNG en de gemeenten goed.

Tabel 10 Stand van zaken uitvoering loket private schulden bij SBN

| | 10 ^e VGR 31 mrt. 2022 |
|---------------------------------------|--|
| Aantal dossiers van gedupeerde ouders | 6.285 |
| Aantal schuldenlijsten ingediend | 10.353 |
| Aantal schuldenlijsten in behandeling | 6.035 |
| Aantal schuldenlijsten beschikt | 1010* |
| Aantal schuldenlijsten betaald | 577 |

**Sommige ingediende schulden vallen niet binnen het beleidsbesluit en worden niet uitbetaald. Er zijn momenteel 201 '0-beschikkingen' gegeven op schuldenlijsten waarvan geen schulden wordt betaald.*

3.2.1. Informele schulden

Informele schulden zijn schulden die niet voortvloeien uit de uitoefening van beroep of bedrijf, maar die bijvoorbeeld zijn aangegaan bij familie, vrienden, burens en andere dergelijke bekenden. Betalingsachterstanden bij deze informele schulden worden alleen overgenomen door SBN als de lening waaruit de schuld voortvloeit is vastgelegd in een

notariële akte. Het is begrijpelijk dat veel ouders geen notariële akte hebben laten opstellen en er is daarom, mede naar aanleiding van een verzoek daartoe van de leden Simons en Van Raan, onderzocht of er andere mogelijkheden zijn om een informele schuld te valideren. Er is onder andere onderzocht of kopieën van bankafschriften, onderhandse akten, verklaringen van schuldeisers en/of kopieën van correspondentie met schuldeisers (bijv. mailwisselingen of whatsapp-berichten) zouden kunnen worden ingezet. SBN heeft na een beoordeling van de uitvoerbaarheid bij ons aangegeven dat deze stukken om twee redenen niet bruikbaar zijn gebleken: enerzijds blijkt het bijzonder moeilijk voor SBN om de juistheid van deze type documenten te verifiëren, anderzijds is het met de meeste van deze stukken niet mogelijk om vast te stellen of er sprake is van achterstallige betalingsverplichtingen. Dit komt omdat deze documenten in beginsel niet vastleggen of er betalingsverplichtingen gelden; bijvoorbeeld op grond van een aflossingsschema, renteafspraken en/of boeteafspraken. Omdat uitsluitend betalingsachterstanden worden overgenomen, is het noodzakelijk dat onderscheid gemaakt kan worden tussen de openstaande hoofdsom en de opgelopen achterstand, en dat blijkt bij andersoortige stukken dan een notariële akte niet mogelijk. Het verruimen van de bewijslast zou voor gedupeerde ouders daardoor niet leiden tot overname van de schuld, en zou daarmee onterechte hoop geven. Het uitbreiden van de bewijsmogelijkheden voor informele schulden is helaas geen werkbare oplossing gebleken.

3.2.2. *De pauzeknop: het wettelijk moratorium*

Gedupeerde ouders en hun toeslagpartner hebben vanaf het moment dat zij het compensatiebedrag van minimaal € 30.000 ontvangen recht op een pauzeknop van 12 maanden, ook wel het moratorium genoemd. Dit moratorium beschermt hen tegen gerechtelijke stappen bij de invordering van schulden, zoals executie van een beslaglegging of uithuiszetting. Omdat het moratorium is gestart vanaf 12 februari 2021, loopt het moratorium vanaf 12 februari 2022 elke week af voor een nieuwe groep gedupeerde ouders en toeslagpartners.

Als het moratorium voor een gedupeerde ouder afloopt, voordat de schulden door SBN zijn opgepakt, lopen zij in theorie het risico dat ze – indien zij nog openstaande schulden hebben waarvoor bij de rechter een executoriale titel is gehaald – onverhoopt worden geconfronteerd met executie van een beslaglegging of uithuiszetting. Over het aflopen van het moratorium en de maatregelen die daartegen worden genomen is uw Kamer eerder geïnformeerd.²⁶ Omdat de afloop van het moratorium voor ouders veel impact kan hebben, wordt er met alle betrokken partijen – zoals de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), SBN en de VNG – nauw samengewerkt om beslaglegging en uithuiszetting te voorkomen, zoals ook gevraagd in de motie van lid Nijboer c.s.²⁷ Deze samenwerking heeft ervoor gezorgd dat er, voor zover bij de betrokken partijen bekend, nog geen beslaglegging of uithuiszetting bij gedupeerde ouders of toeslagpartners heeft plaatsgevonden vanwege private schulden die bij SBN kunnen worden opgelost. Zoals het lid Omtzigt ook bij motie heeft gevraagd houden we dit nauwlettend in de gaten.²⁸

SBN prioriteert ingediende schuldenlijsten indien het moratorium op korte termijn afloopt. Zodoende worden de ouders waarvoor het moratorium het eerst afloopt, ook het eerst geholpen. Indien door SBN contact is gelegd met de schuldeisers, wordt het risico op beslaglegging en uithuiszetting voor de schulden die binnen de kaders van het beleidsbesluit vallen geminimaliseerd. Het blijft echter essentieel dat de ouder zich meldt bij SBN. Daarom ontvangen ouders minimaal 2 maanden voordat hun moratorium afloopt een brief waarin zij worden aangespoord hun private schulden in te dienen bij SBN. Als zij dit nog niet hebben gedaan, worden zij in de 14 dagen voor het daadwerkelijk aflopen van het moratorium door

²⁶ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 963; 31066, nr. 980; 31066, nr. 981.

²⁷ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 964.

²⁸ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 967.

SBN gebeld (behalve als zij eerder bij UHT hebben aangegeven niet door de overheid gebeld te willen worden, of indien geen telefoonnummer bekend is). UHT, SBN, gemeenten en de gerechtsdeurwaarders proberen daarnaast op verschillende manieren ouders ervan bewust te maken dat zij hun schulden in kunnen dienen bij SBN.

In samenwerking met de KBvG en Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG, de informatiepartner van de KBvG) kunnen ouders via het schuldenformulier van SBN naar Schuldenwijzer.nl om een overzicht te downloaden en direct in te dienen met al hun gerechtelijke schulden. Deze schuldenlijsten worden door SBN versneld (in twee weken) afgehandeld.

Zoals aan uw Kamer toegezegd in de brief van 10 maart 2022 voert SBN momenteel een uitvoeringstoets uit om te onderzoeken wat ervoor nodig is om schuldenlijsten van Schuldenwijzer.nl rechtstreeks in te laten dienen door gerechtsdeurwaarderskantoren. De uitkomst van de uitvoeringstoets wordt eind april 2022 verwacht.

Voor situaties waarin ouders ondanks deze maatregelen onverhoopt te maken krijgen met dreigende beslaglegging of uithuiszetting, voordat zij hun schulden hebben ingediend bij SBN, is er, in samenwerking met de eerdergenoemde organisaties, een noodprocedure afgesproken. De noodprocedure gaat van start als een ouder zich meldt bij het serviceteam van UHT. De procedure houdt kortgezegd in dat een ouder wordt geholpen met het indienen van schulden en dat deze schulden met voorrang worden behandeld door SBN. De betrokken organisaties bespreken gezamenlijk welke maatregelen en acties nodig zijn. Waar nodig wordt er telefonisch contact opgenomen met gerechtsdeurwaarders en schuldeisers. Tot nu toe is er twee keer gebruik gemaakt van de noodprocedure, waarbij in beide gevallen de beslaglegging of uithuiszetting is voorkomen. Daarnaast is er nog drie keer aanspraak gemaakt op de noodprocedure bij invordering door incassobureaus (die geen beslag kunnen leggen of uithuiszetting kunnen doorvoeren), ook daar is contact opgenomen met de schuldeisers en is de ouder geholpen.

3.2.3. *Het wettelijk moratorium in relatie tot alimentatie*

In een brief aan uw Kamer van 20 oktober 2021²⁹ is aangegeven dat er een oplossing is gevonden voor alimentatiegerechtigde ex-partners en kinderen van gedupeerde ouders of toeslagpartners die het LBIO hebben gevraagd om hen te helpen met invorderen van de alimentatie. Deze oplossing ziet op schulden die voor 1 juni 2021 opeisbaar zijn geworden en daarmee binnen het beleidsbesluit vallen. In de brief is ook aangegeven dat er gezocht zou worden naar een oplossing voor schulden die zijn ontstaan na 1 juni 2021. Deze schulden worden niet overgenomen via SBN, maar kunnen wel onder het moratorium vallen omdat de gedupeerde ouder later dan 1 juni 2021 zijn compensatiebedrag heeft ontvangen. Deze oplossing is helaas niet gevonden. Voor eventuele alimentatieschulden die zijn ontstaan na 1 juni 2021 zal het LBIO gedurende de duur van het moratorium niet invorderen. Daarna zal de invordering worden opgestart. De alimentatieschulden tot en met 1 juni 2021 worden door het LBIO aan de alimentatiegerechtigde ouder uitbetaald, en door SBN aan het LBIO terugbetaald. Toekomstige termijnen vallen niet onder het moratorium en worden gewoon door het LBIO ingevorderd.

3.2.4. *Beschermingsbewind*

Gedupeerde ouders in beschermingsbewind behoeven altijd maatwerk. Hierbij volgen beschermingsbewindvoerders zo veel mogelijk de aanbevelingen die Team Toezicht en het Landelijk Kwaliteitsbureau Curatele, Bewind en Mentorschap hebben opgesteld op 15 juni 2021.

²⁹ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 906.

Voor de ouders in beschermingsbewind die onder schuldenbewind staan is het belangrijk dat het loket private schulden is geopend. De beschermingsbewindvoerder kan daar namens de gedupeerde ouder of toeslagpartner de schulden indienen. Onder bepaalde voorwaarden kunnen de beschermingsbewindvoerders hiervoor hun kosten vergoed krijgen. Het proces voor de betaling van deze vergoeding wordt momenteel samen met SBN ingericht. De verwachting is dat vanaf begin mei de eerste verzoeken voor kostenvergoeding kunnen worden ingediend en behandeld. Er vindt over de regeling regelmatig overleg plaats met de beschermingsbewindvoerders.

3.3. Schuldregelingstrajecten

Het beleidsbesluit voor gedupeerde ouders in een schuldregelingsverleningstraject – de Wsnp of de Msnp – is sinds het derde kwartaal van 2021 in werking getreden. In deze regeling³⁰ worden de publieke schulden volgens het reguliere beleid kwijtgescholden. Het Wsnp/Msnp-team van UHT betaalt de private schulden en eventuele overgebleven publieke schulden uit aan de bewindvoerder (Wsnp) of schuldhulpverlener (Msnp). Als alle schulden kwijtgescholden of uitbetaald zijn kunnen zij het schuldsaneringstraject voor de ouder beëindigen. Het uitbetalen van private schulden van ouders in een schuldregelingstraject is momenteel op dagbehandeling. Dat betekent dat er geen werkvoorraad in schuldenlijsten is en nieuwe lijsten meteen worden behandeld. Nog niet alle publieke schulden in de Wsnp- en Msnp-trajecten zijn kwijtgescholden. Voor de Wsnp is in februari 2022 volledig nagegaan welke publieke vorderingen nog openstonden, waarna daar kwijtschelding of uitbetaling voor heeft plaatsgevonden. Bij circa 85% van de ouders zijn alle schulden kwijtgescholden of vergoed. Daardoor kunnen deze Wsnp-trajecten door de bewindvoerder afgerond worden. Voor de overige 15% wordt samengewerkt met de VNG om de laatste openstaande publieke schulden op te lossen.

Uit de enquête van de VNG blijkt dat ongeveer de helft van de gemeenten alle (bekende) minnelijke schuldregelingen (Msnp) succesvol beëindigd (54%) heeft. Voor 13% van de gemeenten is dit echter niet het geval. 39% van de gemeenten kan op dit moment nog niet aangeven of de gemeente alle (bekende) minnelijke schuldregelingen succesvol heeft beëindigd. Dat kan komen doordat schuldhulpverlening is uitbesteed aan een andere organisatie. Ook hier geldt dat de grote gemeenten vaak verder zijn dan de kleine gemeenten, waardoor er procentueel gezien meer trajecten volledig zijn afgerond dan de bovenstaande 54%. Dit wordt onderstreept in de enquête van de VNG, waaruit blijkt dat steeds meer gemeenten alle openstaande vorderingen in schuldregelingstrajecten zijn kwijtgescholden. De VNG gaat de gemeenten die het betreft de komende tijd actief benaderen, de exacte stand van zaken achterhalen en hen waar nodig extra ondersteunen bij het afronden van Msnp-trajecten. Het tijdig en snel afronden van deze trajecten (waar mogelijk) heeft grote invloed op met name het financieel herstel van gedupeerde ouders en hun (recht op) financiële zelfbeschikking.

Zoals in de brief van 10 maart 2022 is aangekondigd in reactie op de vraag van het lid Grinwis is met VNG gesproken over het actief aanbieden van het schuldhulpverleningstraject bij gemeenten. Voor schulden die onder de schuldenregeling van de hersteloperatie vallen blijft deze route het meest geëigend omdat niet alleen de ouder hiermee geholpen wordt maar ook de schuldeiser volledig gecompenseerd wordt, in tegenstelling tot wsnp of msnp waarbij schuldeisers veelal slechts een deel van de schuld krijgen. Voor (nieuwe) schulden die buiten de hersteloperatie vallen kan de ouder baat hebben bij het reguliere schuldhulpverleningstraject. Vanuit de hersteloperatie worden ouders hierop gewezen.

³⁰ Staatscourant 2021-28303.

Tabel 11 Stand van zaken uitvoering kwijtschelden Wsnp

| Wsnp | 9 ^e VGR 2 dec 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt. 2022 |
|---|-------------------------------------|--|
| Verificatielijsten ontvangen | 450 | 526 |
| Aantal beschikkingen verzonden | 520* | 704* |
| Aantal betalingen verricht | 514** | 698** |
| Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal | 5 | 0 |
| Bedrag aan schulden betaald** | | € 23.353.000 |

* Aantal beschikkingen en betalingen is hoger dan het aantal verificatielijsten omdat hier ook beschikkingen tussen zitten voor aanvullende uitbetalingen.

** De kwijtschelden publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschelding van publieke schulden.

Tabel 12 Stand van zaken uitvoering kwijtschelden Msnp

| Msnp | 9 ^e VGR 2 dec. 2021 | 10 ^e VGR 31 mrt. 2022 |
|---|--------------------------------------|--|
| Schuldenlijsten ontvangen | 465 | 992 |
| a. Waarvan schuldbemiddeling | | 764 |
| b. Waarvan saneringskrediet | | 228 |
| Aantal beschikkingen verzonden | 353 | 1011 |
| Aantal betalingen verricht | 321 | 919 |
| Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal | 9 | 0 |
| Bedrag aan schulden betaald* | | € 19.014.000 |

* De kwijtschelden publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschelding van publieke schulden.

Schuldenregeling voor ouders in persoonlijk faillissement

Er zijn op dit moment 10 gedupeerde ouders met een persoonlijk faillissement. Daarnaast hebben nog 37 ouders in persoonlijk faillissement zich gemeld, waarvoor nog niet is vastgesteld dat zij gedupeerd zijn. Ook voor de schulden van deze gedupeerde ouders is een passende oplossing nodig. In de eerdere VGR's is toegelicht dat voor deze ouders de schulden opgelost worden volgens de kaders van het reguliere beleid voor publieke en private schulden in de hersteloperatie. Bij de schuldenregeling wordt voor eventuele zakelijke schulden een maximumbedrag aangehouden van € 200.000 per gedupeerde ouder. Dit maximumbedrag wordt ook gehanteerd voor gedupeerde ouders met een actieve onderneming, omwille van staatsteunregels (zie ook paragraaf 3.4). Door het maximumbedrag ook te gebruiken voor ouders in persoonlijk faillissement wordt voorkomen dat ouders ongelijk worden behandeld en dat buitenproportioneel hoge schulden worden opgelost. Onder dit maximumbedrag vallen niet de faillissementskosten die zullen worden uitbetaald, zoals het salaris van de curator. Deze worden daar bovenop uitbetaald.

Om de gedupeerde ouders in persoonlijk faillissement zo goed mogelijk te helpen wordt samengewerkt met de curator. Uiteindelijk beslist de curator in overleg met de schuldeisers welke schulden worden uitbetaald. Hierbij is de curator gehouden aan het faillissementsrecht. Doordat in het faillissementsrecht bepalingen zijn opgenomen over de volgorde waarin schuldeisers worden uitbetaald, bestaat het risico dat we in specifieke gevallen moeten afwijken van het beleid. Bijvoorbeeld doordat de grens van € 200.000 aan zakelijke schulden in specifieke gevallen overschreden wordt.³¹ Of doordat er fraudevorderingen worden uitbetaald. Daarom is elk traject maatwerk en wordt de uitvoering ondergebracht bij het team van Belastingdienst/Toeslagen dat ook de Wsnp- en Msnp-trajecten behandelt.

³¹ De grens van € 200.000 is een beleidsmatige keuze.

3.4. Zakelijke schulden

Zoals eerder gedeeld met uw Kamer, worden ook zakelijke schulden van ondernemingen van gedupeerde ouders en toeslagpartners binnen de grenzen van het beleidsbesluit opgelost, mits zij hier persoonlijk aansprakelijk voor zijn. Circa 6.600, van de tot op dit moment erkend gedupeerde ouders en/of hun toeslagpartner, zijn ondernemer zonder rechtspersoonlijkheid en komen daarmee in aanmerking voor deze regeling. In het oplossen van zakelijke schulden moet er rekening worden gehouden met de Europese regels voor staatssteun. Dat betekent dat elke onderneming een maximum aan steun vanuit de staat mag ontvangen per drie jaar. Voor de meeste sectoren is dit € 200.000, in een aantal sectoren (zoals de visserij en de landbouw) ligt dit bedrag lager. De uitvoering van deze regeling is vanaf maart 2022 gestart.

Om te waarborgen dat het maximum aan staatssteun niet wordt overschreden, is er een centraal team opgericht. Zij coördineren samen met de gedupeerde ouder het oplossen van zakelijke schulden bij verschillende publieke schuldeisers en SBN. Gedupeerde ouders waarbij volledige afwikkeling van de schulden mogelijk leidt tot overschrijding van de maximumgrenzen aan staatssteun, worden proactief door het centrale team benaderd om de mogelijkheden te bespreken.

3.5. Met compensatie afbetaalde schulden

Gedupeerde ouders die hun compensatiebedrag hebben gebruikt om schulden te betalen die, als zij deze niet betaald hadden, binnen de schuldenregeling van de hersteloperatie zouden vallen, kunnen deze betaling terugkrijgen. Het heeft de voorkeur om het loket private schulden van SBN ook te gebruiken voor het terugbetalen van afbetaalde schulden. Zo kunnen gedupeerde ouders zo veel mogelijk bij één loket terecht. Dit is een uitbreiding van de contractuele afspraken met SBN.

Er wordt gewerkt om dit loket zo snel mogelijk voor ouders te openen. In de vorige VGR is aangegeven dat het doel was om in maart 2022 te starten. Doordat er zowel binnen de hersteloperatie als binnen SBN veel prioriteit is gegeven aan het openen en optimaliseren van het loket private schulden, is dat helaas nog niet gelukt. Er wordt momenteel een verkenningsfase gestart waarin de eerste ouders worden geholpen en waarin door middel van hun eerste ervaringen wordt gezien hoe dit proces – in het bijzonder de ICT-infrastructuur – verder kan worden ingericht, zodat ook de uitvoering hiervan voor de overige ouders zo spoedig mogelijk kan plaatsvinden. SBN verwacht uiterlijk in september hiervoor operationeel te kunnen zijn.

Maximaal terug te betalen bedrag

Het is de bedoeling dat ouders aflossingen op schulden terugbetaald krijgen, voor zover zij deze schulden met hun compensatie hebben afbetaald. Het beleid is erop gericht dat ouders hun compensatiebedrag zoveel mogelijk vrij kunnen besteden. Er is om die reden een maximumbedrag opgenomen voor de vergoeding voor reeds betaalde schulden, ter hoogte van het door de ouder ontvangen compensatiebedrag. Dit maximumbedrag geldt als totaal voor afbetaalde publieke en private schulden bij elkaar opgeteld.

4. Beleid

Dit hoofdstuk gaat over beleid en maatregelen die nog in voorbereiding zijn en dus nog niet worden uitgevoerd.

4.1. Nieuwe en aanvullende beleidsmaatregelen

Zoals aangekondigd wordt het bestaande en het aanvullend herstelbeleid opgenomen in het wetsvoorstel Hersteloperatie Toeslagen. Naast de codificatie van de bestaande regelingen, wordt bij indiening de kindregeling, de regeling voor ouders in het buitenland, en de regeling voor gedupeerden in de huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget opgenomen. De herstelwet biedt de mogelijkheid om de besluitvorming over de herstelmaatregelen met voldoende waarborgen te omkleden en de maatregelen juridisch goed en controleerbaar vast te leggen. Tevens kunnende uitvoeringstoetsen voor alle regelingen die onderdeel zijn van deze wet in één keer met uw Kamer worden gedeeld. Het kabinet streeft ernaar om het wetsvoorstel Wet hersteloperatie Toeslagen voor het zomerreces bij uw Kamer aan te laten bieden. De snelheid van de inwerkingtreding van de wet en het moment van de uitvoering zijn afhankelijk van het (versneld) advies van de Raad van State en het moment van aanvaarding in het parlement. Er wordt op dit moment nog druk gewerkt aan de beleidsmatige uitwerking van de ex-partnerregeling. De ex-partnerregeling wordt om deze reden zo spoedig mogelijk op een later moment wettelijk geregeld. Hieronder worden die regelingen kort toegelicht.

4.1.1. Kindregeling

De impact van de problemen met de kinderopvangtoeslag verder reikt dan de levens van ouders alleen. Ook hun kinderen zijn door de problematiek in de problemen geraakt. Veel van hen zijn als gevolg van de problemen bij de kinderopvangtoeslag buiten hun schuld in armoede en in een stressvolle omgeving opgegroeid. Ook voor hen wil het kabinet herstel mogelijk maken. In de brief van 29 oktober 2021 is de Tweede Kamer geïnformeerd over de contouren van de kindregeling.³² Aan de details van deze regeling en de voorbereiding op de wetgeving en uitvoering is de laatste maanden veel aandacht besteed. De kindregeling maakt onderdeel uit van het wetsvoorstel Wet hersteloperatie toeslagen.

Gezien het hierboven geschetste tijdpad van het wetsvoorstel is de verwachting dat de financiële kindregeling, die nog steeds prioriteit heeft, op zijn vroegst december 2022 kan starten. Dat betekent dat mogelijke uitbetaling van vergoedingen begin 2023 kan starten. Het kabinet realiseert zich dat dit een tegenvaller is voor ouders, kinderen en jongeren.

Vooruitlopend op de aanvullende regelingen kunnen thuiswonende kinderen ook nu al ondersteuning krijgen, via de brede ondersteuning van gemeenten aan gedupeerde gezinnen. Dit gebeurt ook al in veel gemeenten. Er wordt de komende maanden samen met kinderen en andere betrokkenen gekeken hoe deze ondersteuning nog beter kan aansluiten bij de behoefte. Zoals aangegeven in de brief van 28 januari 2022 is ervoor gekozen de uitvoering van de financiële tegemoetkoming voor kinderen bij UHT te beleggen.³³ Dit voorjaar is UHT daarom gevraagd een uitvoeringstoets uit te voeren op basis van de concept-wettekst. Die uitvoeringstoets wordt samen met het wetsvoorstel aan uw Kamer gezonden

4.1.2. Ex-partnerregeling

Ex-toeslagpartners (hierna: ex-partners) van gedupeerde aanvragers hebben in veel gevallen ook geleden, zowel emotioneel als materieel. Ook hebben zij in veel gevallen bijgedragen aan het oplossen van de problematiek. Het is om deze redenen dat het kabinet

³² Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 912.

³³ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 959.

het voornemen heeft om ex-partners te erkennen als gedupeerden en een regeling aan te bieden. In eerdere brieven is uw Kamer al meegenomen in de dilemma's die spelen bij deze groep. Er zijn ex-partners die de effecten van de problemen met de kinderopvangtoeslag nog steeds aan den lijve ondervinden, maar er zijn ook ex-partners die minder of geen last hebben gehad. De voorgenoemde regeling beoogt zoveel mogelijk recht te doen aan de verschillende situaties waarin ex-partners zich bevinden. Er wordt onderzoek gedaan naar de wijze waarop we de doelgroep kunnen bereiken op een manier die uitvoerbaar en uitlegbaar is (omvang circa 9.800 ex-partners).

De beleidskeuzes die zijn voorgesteld in de brief van 29 oktober 2021 worden verder uitgewerkt. De beleidsvorming, het wetgevingstraject en de uitvoering vragen daarbij om een zorgvuldige aanpak, die recht doet aan de grote diversiteit in gedupeerdheid en de samenloop met de compensatie van de voormalige partner. De regeling kan gezien voorgaande dan ook spijtig genoeg nog niet in het wetsvoorstel Wet hersteloperatie toeslagen worden opgenomen. Er zal na de afronding van de beleidsvorming worden bezien op welke manier deze regeling alsnog zo spoedig mogelijk in de wet kan worden opgenomen. Uw Kamer wordt hierover geïnformeerd.

Omdat de uitvoering van de aanvullende regelingen gefaseerd wordt uitgevoerd, wordt verwacht dat de regeling voor ex-partners op z'n vroegst een kwartaal na het opstarten van de kindregeling in werking treedt. Hierbij geldt vanzelfsprekend dat pas kan worden gestart met de uitvoering van de ex-partnerregeling op het moment dat daarvoor een wettelijke basis bestaat en dat zorgvuldige uitvoeringstoetsen hebben plaatsgevonden.

4.1.3. Andere toeslagen

Zoals eerder aangekondigd, zullen aanvragers van andere toeslagen (huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget) die institutioneel vooringenomen zijn behandeld en aanvragers van andere toeslagen die niet in aanmerking zijn gekomen voor een persoonlijke betalingsregeling vanwege een onterecht opzet of grove schuld (O/GS) label worden gecompenseerd. Het gaat om circa 500 gedupeerden uit de vijf CAF-zaken bij wie institutionele vooringenomenheid is geconstateerd en circa 22.000 gedupeerden met een O/GS-label. Het kabinet is voornemens om deze gedupeerden ambtshalve te compenseren. Omdat deze betrokkenen reeds in beeld zijn bij UHT wordt er in dit proces geen aanvraag ingediend door gedupeerden, maar zorgt UHT voor de ambtshalve afhandeling van de tegemoetkoming.³⁴ De regeling voor andere toeslagen loopt mee met het wetsvoorstel wet hersteloperatie toeslagen. De uitvoeringstoets voor de regeling is aangevraagd bij UHT.

4.2. Emotioneel herstel kinderen en jongeren

Kinderen en jongeren hebben eerder terecht aangegeven dat enkel een financiële tegemoetkoming niet volstaat voor hun herstel³⁵. Aandacht voor emotioneel herstel en andere erkenning voor het aangedane leed is essentieel. Gemeenten bieden nu al ondersteuning aan gezinnen, ook aan kinderen en jongeren. Ook kunnen kinderen en jongeren hun individuele verhaal delen bij de Kindertelefoon (8-18 jaar) en de Alles Oké? Supportlijn (18-24 jaar). In aanvulling hierop wordt, overeenkomstig de aanbeveling in Leven op de Rit, flankerend beleid ontwikkeld dat moet voorzien in de aanvullende ondersteuningsbehoeften van kinderen en jongeren. Eerder zijn hiervoor de volgende elementen genoemd: passende ondersteuning, community en een verder onderzoek. Met de volgende initiatieven wordt hier invulling aan gegeven:

³⁴ 4^e VGR KOT d.d. 4 december 2020

³⁵ Zie aanbeveling Leven op de Rit van 9 juni 2021: https://490818c4-3b03-458d-9719-dcf20fdce970.filesusr.com/ugd/d0b67a_555391e6b2ab4a209e20a683ef5d3978.pdf

- Er worden bijeenkomsten georganiseerd om met gedupeerde kinderen en jongeren in gesprek te gaan over hun aanvullende ondersteuningsbehoeften op het gebied van aanvullende brede hulp, talentontwikkeling en financiële voorlichting.
- Als aanvullende onderdeel van de bredere ondersteuning wordt tijdens bovengenoemde bijeenkomsten met kinderen en jongeren verkend waar hun behoefte aan financiële voorlichting ligt in relatie tot de tegemoetkoming vanuit de kindregeling. Dit wordt uitgewerkt in toegankelijk vormgegeven financiële voorlichting.
- Op basis hiervan wordt voor de zomer een plan gemaakt voor invulling van flankerend beleid. Dit plan is afhankelijk van besluitvorming en financiële dekking.
- In het rapport *Leven op de Rit* hebben kinderen en jongeren aangegeven behoefte te hebben aan talentontwikkeling. Als onderdeel van de bredere ondersteuning is de intentie verbinding te leggen met het actieprogramma Maatschappelijke Diensttijd (MDT) van het ministerie van OCW. Vanuit MDT kan de mogelijkheid worden geboden te werken aan talentontwikkeling in hun eigen gemeente/regio. Dit voorstel wordt tijdens de bijeenkomsten getoetst met kinderen en jongeren. Binnen het MDT-programma kunnen ook communities worden vormgegeven, indien daar behoefte aan is. Kinderen jonger dan 14 jaar kunnen in beginsel nog niet deelnemen aan het MDT-programma. Voor hen wordt nog naar alternatieven gezocht.

Met deze aanvullende brede ondersteuning wordt gewerkt aan een aanvaardbaar toekomstperspectief voor kinderen en jongeren zoals wordt voorgestaan in het adviesrapport *'Waardige Toekomst'*. Het is de ambitie om al bovengenoemde elementen voor het einde van het jaar tot uitvoering te hebben gebracht.

Voortgang op het adviesrapport In 't Veld

Op 28 januari jl. bent u geïnformeerd over de inhoud van het adviesrapport *'Waardige Toekomst'* van dhr. In 't Veld over hulp aan kinderen en jongeren. Gemeenten hebben al een rol in de hersteloperatie en krijgen in het adviesrapport een additionele rol toebedeeld, namelijk het rechtstreeks benaderen van kinderen. Een groot deel van de adviezen krijgt opvolging via de hierboven genoemde actielijnen. Momenteel vinden er gesprekken plaats met verschillende gemeenten over hun huidige dienstverlening aan kinderen en jongeren en de knelpunten die zij daarbij ervaren. In samenwerking met Vereniging Nederlandse Gemeenten worden deze inzichten toegevoegd aan de uitwerking van aanvullende brede ondersteuning.

Uithuisplaatsing

Samen met de VNG en de partijen in de jeugdbeschermingsketen heeft het kabinet een aanpak ontwikkeld voor ondersteuning aan gedupeerde ouders en kinderen die te maken hebben (gehad) met uithuisplaatsing. Uw Kamer is op 31 maart jl. per brief³⁶ hierover geïnformeerd door de Minister voor Rechtsbescherming. Hij heeft daarin aangekondigd dat er vanaf 4 april 2022 een landelijk onafhankelijk ondersteuningsteam voor ouders en kinderen is gestart. Daarnaast bent u geïnformeerd over kosteloze specialistische rechtsbijstand die voor deze ouders beschikbaar komt.

4.3. Signalen van mogelijk misbruik, oneigenlijk gebruik en overcompensatie

In de Kamerbrief van 28 januari 2022 over de voortgang herstel kinderopvang, zijn de zorgen genoemd die over de hersteloperatie worden geuit. Deze zorgen komen via verschillende kanalen binnen, waaronder vanuit de Belastingdienst, Toeslagen en gemeenten.

De zorgen die zijn geuit zijn divers. Sommige zorgen gaan over overcompensatie. Dit zijn geen signalen van mogelijk misbruik. Bij de totstandkoming van de regelgeving is vanuit de

³⁶ Kamerstukken II, 2021-22, 31066, nr. 997.

gekozen ruimhartigheid rekening gehouden met de mogelijkheid van een zekere overcompensatie. Andere zorgen gaan over ouders die mogelijk geen recht hadden op compensatie. In de tabel hieronder vindt u een uiteenzetting van zes categorieën waarin de zorgen zijn ingedeeld. Aan de hand van de uitgangspunten van de hersteloperatie en het advies van de BAK dat met bovengenoemde Kamerbrief is meegestuurd is per categorie bekeken welke actie benodigd is.

Benadrukt dient te worden dat de hersteloperatie erop is ingericht en blijft om gedupeerden ruimhartige compensatie te verlenen. Daarbij zijn het verhaal van de ouder en het vertrouwen in de burger leidend. Daarnaast worden de volgende uitgangspunten gehanteerd: zorgvuldigheid, snelheid en ruimhartigheid. Ook het BAK-advies wijst op deze uitgangspunten en pleit daarnaast voor continuïteit. De BAK noemt dat, gezien het aantal beperkte zorgen dat is geuit, dit het uitvoeringsproces niet zou mogen vertragen of belemmeren. De BAK pleit ervoor om focus te houden op de gedupeerden die recht hebben op herstel.

Zoals u eerder is gemeld, wordt de foutmarge van de eerste toets ingeschat op 2 à 5 procent³⁷. Het huidige beeld is dat binnen deze marge wordt gebleven. In enkele tientallen gevallen komt het daarom voor dat iemand die bij de eerste toets als gedupeerd is aangemerkt en de forfaitaire vergoeding heeft ontvangen, toch niet gedupeerd blijkt bij de integrale beoordeling. Hiervan zijn circa 40 gevallen naar voren gekomen. Deze worden nog verder onderzocht. Hierbij gaan we ervan uit dat er geen sprake is van opzet of misbruik door de ouder, maar van een fout in de beoordeling. Het is dan ook in zo'n geval niet wenselijk om de forfaitaire vergoeding en bijvoorbeeld de schuldenaanpak terug te draaien. Dit is ook niet wenselijk, aangezien er meermaals te kennen is gegeven dat bedragen niet worden teruggevorderd. De uitbetaling van overige compensatie wordt in deze situaties zo snel als dit mogelijk is gestopt, bijvoorbeeld schulden die nog niet zijn kwijtgescholden of aanvullende regelingen. Dit vereist maatwerk en er zal ook samenwerking worden gezocht met betrokken uitvoeringsorganisaties zoals SBN.

Het is mogelijk dat burgers zich melden die evident misbruik proberen te maken van de herstelregelingen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer iemand opzettelijk onjuiste informatie verstrekt om een (hogere) vergoeding voor herstel te ontvangen. Wanneer hier sprake van is bij de aanvraag dan volgt er terugvordering van de forfaitaire vergoeding. Dit wordt opgenomen in het wetsvoorstel Wet hersteloperatie Toeslagen. Ook voor overige toegekende herstelbedragen wordt bekeken in hoeverre dit kan worden teruggevorderd. Terugvordering vindt alleen plaats bij de persoon die aantoonbaar misbruik heeft gemaakt van de regeling. Het BAK-advies wijst hierbij terecht op proportionaliteit. Er zal precies bekeken moeten worden wat de reikwijdte is van het vermeende misbruik en waarop actie ondernomen kan worden. Op dit moment zijn er nog geen gevallen van dergelijk ernstig misbruik geconstateerd. Wel worden vermoedens van mogelijk misbruik getoetst als er signalen zijn dat de aanvraag onjuist is en wordt er eventueel meer informatie van de ouder opgevraagd.

Indien er sprake is van bewezen misbruik op een ander terrein, bijvoorbeeld bij de bijstand, dan kan het nog steeds zo zijn dat deze persoon tegelijkertijd toch gedupeerde is in het kader van de kinderopvangtoeslag. Dat deze persoon in aanmerking komt voor de herstelregelingen wil niet zeggen dat er niet meer wordt gekeken naar het misbruik op andere terreinen bij andere organisaties. Dat onderdeel valt niet onder de hersteloperatie. Daarnaast worden bijvoorbeeld schulden die het gevolg zijn van een vergrijpboete of strafrechtelijke vervolging niet kwijtgescholden. Ook bij bewezen misbruik in enig jaar

³⁷ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr.819.

binnen de kinderopvangtoeslag, kan het zo zijn dat iemand in andere jaren wel gedupeerde is. De vergoeding en eventuele kwijtschelding van schulden worden dan alleen voor die jaren toegekend.

Het is ongewenst als personen die naast de ouders horen te staan misbruik van de hersteloperatie proberen te maken. Het gaat hierbij over tussenpersonen die ouders niet goed helpen bij de aanvraag maar dit alleen voor eigen gewin doen, of onterecht verwachtingen wekken op basis van misleidende informatie. Bij ernstige vermoedens tegen tussenpersonen die misbruik proberen te maken van de situatie van de ouders, zal melding gemaakt worden bij instanties als Autoriteit Consument en Markt. Daarnaast is het voor ouders niet nodig om een tussenpersoon in te schakelen voor het doen van een aanvraag. Het mag uiteraard wel.

Indien er signalen zijn van binnen of buiten de herstelorganisatie, dan kunnen deze signalen bij bestaande meldpunten worden gemeld. Er wordt gewerkt aan een proces om periodiek (iedere twee maanden) de relevante signalen op te halen. Die worden besproken om te zien of er meer actie is vereist op de signalen die binnenkomen. Ook andere partijen als VNG en SBN zijn hierbij betrokken, zodat ook de signalen uit deze partijen goed terechtkomen. Na zes maanden wordt deze aanpak en frequentie geëvalueerd.

In de onderstaande tabel staan soorten signalen, beleid en aanvullende acties samengevat. Binnenkort komt nadere informatie over de inventarisatie van signalen beschikbaar, uw Kamer zal hierover worden geïnformeerd.

Tabel 12. Uitwerking van categorieën signalen

| Categorieën | Voorbeeld | Huidig beleid | Aanvulling beleid |
|---|---|---|--|
| Onterecht ontvangen herstelregeling (en) | Een ouder is op basis van de eerste toets aangemerkt als gedupeerde en heeft de forfaitaire vergoeding ontvangen (en mogelijk overige herstelbetalingen), maar bij de integrale beoordeling blijkt dat de ouder toch niet gedupeerd is. | Wanneer een ouder door een fout in de beoordeling onterecht als gedupeerd is aangemerkt, dan worden de forfaitaire vergoeding en ook overige uitgekeerde herstelbetalingen niet teruggevorderd. | De ouder maakt niet langer aanspraak op herstelbetalingen die nog niet zijn uitgekeerd of kwijtschelding van schulden die nog niet zijn kwijtgescholden. |
| Misbruik voor een (hogere) compensatie | Een aanvrager verstrekt opzettelijk onjuiste informatie om een (hogere) vergoeding voor herstel te ontvangen. | Vermoedens van mogelijk misbruik worden onderzocht en er wordt eventueel meer informatie van de aanvrager opgevraagd. In de Catshuisregeling staat het voornemen genoemd om in de wet op te nemen de forfaitaire vergoeding terug te kunnen vorderen. | In de wet zal worden opgenomen dat terugvordering kan plaatsvinden van herstelbetalingen wanneer er sprake is van bewezen opzettelijk evident onjuiste informatie. Alleen het gedeelte waarover misbruik is bewezen, wordt teruggevorderd bij de desbetreffende aanvrager. |
| Misbruik op andere terreinen | Een aanvrager waarbij ernstig misbruik is geconstateerd bij bijvoorbeeld de bijstand. | Het misbruik op andere terreinen dan KOT heeft geen gevolgen voor de toepassing van herstelregelingen. Schulden op andere terreinen waarbij er sprake is van een vergrijpboete of strafrechtelijke veroordeling worden niet kwijtgescholden. | Niet van toepassing. Publieke organisaties die schulden kwijtschelden hebben hiervoor eigen procedures ingericht. |
| Misbruik met KOT in enig jaar | Er is bewezen dat er sprake is van oneigenlijk gebruik in enig jaar, bijvoorbeeld door middel van een vergrijpboete, maar voor de andere jaren staat dit niet onomstotelijk vast. | Misbruik van KOT in enig jaar heeft geen invloed op de beoordeling van andere jaren. Voor het jaar waarin er sprake is van bewezen misbruik, kan er geen aanspraak gemaakt worden op de herstelregelingen. | Niet van toepassing. Indien nodig is er contact tussen UHT en Toeslagen regulier. |
| Tussenpersonen met verkeerde bedoelingen | Bijvoorbeeld wanneer een tussenpersoon tegen hoge vergoeding aanbiedt om ouders te helpen bij een verzoek om compensatie, terwijl duidelijk is dat de ouder geen recht heeft. | Via communicatie worden ouders erop gewezen dat aanmelding zeer laagdrempelig kan, namelijk door te bellen. Het is uiteraard wel toegestaan om hulp van een ouder te krijgen. | Bij sterke vermoedens tegen tussenpersonen zal worden bekeken of hier melding van gemaakt kan worden, bijv. bij de ACM. |
| (Excessieve) overcompensatie | Een ouder heeft een terugvordering van tweeduizend euro gehad en krijgt nu de forfaitaire vergoeding van dertigduizend euro, en ook de andere herstelregelingen, zoals het kwijtschelden van schulden. | Alle ouders waarvan gedupeerdheid is vastgesteld, ontvangen minimaal de forfaitaire vergoeding en de schuldenaanpak. Dit wordt aangevuld met de kindregeling en ex-partnerregeling. | Niet van toepassing. Er wordt aanvullende communicatie opgezet op alle bovenstaande punten voor medewerkers en extern betrokken partijen. |

5. Organisatie en financiën

5.1. Versterking governance

Op 1 januari 2022 vond de formele oprichting plaats van het programma directoraat-generaal (DG) Herstel. Hier ligt sinds dat moment de verantwoordelijkheid voor zowel het herstelbeleid als de regie op de uitvoering van de hersteloperatie. De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de ministeries van Financiën (FIN), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Justitie en Veiligheid (JenV) geven gezamenlijk sturing aan het programma DG Herstel. De secretarissen-generaal (SG's) van FIN, SZW, VWS, BZK en JenV vervullen gezamenlijk de rol van eigenaar.

Programma DG Herstel is als opdrachtgever in gesprek met de opdrachtnemers om afspraken te maken over de sturing op, en monitoring van de uitvoering. Sociale Banken Nederland (SBN) en het directoraat-generaal (DG) Toeslagen - en dan met name de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) - zijn belangrijke partners in de uitvoering van de hersteloperatie. Daarnaast zijn uiteraard ook gemeenten een essentiële partner in de uitvoering en vindt ook met hen intensieve samenwerking plaats.

De uitvoeringskosten van het programma-DG Herstel worden geraamd op circa € 17 mln. per jaar voor de jaren 2022 en 2023. De mogelijkheid bestaat dat het programma -DG Herstel verlengd moet worden na deze periode. Voor 2022 is tijdelijke budgettaire dekking gevonden binnen de reeds beschikbare apparaatsmiddelen voor Toeslagenherstel. Voor meerjarige dekking is additioneel budget nodig. Deze middelen zijn onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming en worden onder voorbehoud van besluitvorming binnen het kabinet, met de 1^e suppletoire begroting ter autorisatie aan het parlement voorgelegd.

5.2. Inrichting uitvoeringsorganisatie

Door het nog steeds toenemende aantal aanmeldingen bij UHT en met het oog op de nieuwe regelingen die in ontwikkeling zijn, zal de capaciteit van UHT naar verwachting verder moeten groeien tot vermoedelijk circa 1.500 fte. Hiervoor is additioneel budget nodig. Deze middelen zijn onderdeel van de voorjaarsbesluitvorming en worden onder voorbehoud van besluitvorming binnen het kabinet, met de 1^e suppletoire begroting ter autorisatie aan het parlement voorgelegd. De uitvoeringsaspecten van eventuele nieuwe werkzaamheden die aan UHT worden toebedeeld, zullen in uitvoeringstoetsen uiteengezet worden en met uw Kamer worden gedeeld. De werving voor de diverse functies binnen UHT loopt. In de huidige krappe arbeidsmarkt blijft dit een stevige opgave. Daarbij is het streven om het werknemersbestand blijvend, zowel kwalitatief als kwantitatief op orde te hebben. UHT werkt aan een groter aandeel van vaste werknemers ten opzichte van inhuur van medewerkers. Op de peildatum 28 februari 2022 is 24% van het aantal fte interne medewerkers van (andere) onderdelen binnen de Belastingdienst en/of ministeries en is 76% afkomstig van externe partijen. Het verlooppercentage onder medewerkers bedroeg in februari 2022 2,5%.

De werkzaamheden vergen op diverse vlakken veel van medewerkers. Ook al is en blijft de intrinsieke motivatie van medewerkers, om gedupeerde ouders goed te helpen groot, het blijft belangrijk om aandacht te houden voor de werkdruk en het welzijn van medewerkers. Daarnaast moeten medewerkers hun werk in veiligheid kunnen uitvoeren. Als werkgever heeft UHT de taak om medewerkers veiligheid en bescherming te bieden. Maatschappelijke onrust over de oorzaak van dit vraagstuk en de voortgang van de hersteloperatie laat ook hen niet onberoerd. UHT organiseert in samenwerking met DG Toeslagen speciale medewerkerssessies over de vragen en dilemma's die hen bezighouden en besteedt hieraan ook aandacht via de interne communicatiekanalen.

5.3. Fouten en herstelacties

Datakwaliteit en aanmeldingen

Ouders kunnen zich sinds de start van de hersteloperatie op vele verschillende manieren melden voor herbeoordeling. Bij UHT wordt voortdurend ingezet op het verbeteren van de algemene datakwaliteit. Bij het opschonen en verbeteren van de gegevens rondom aanmeldingen van ouders is geconstateerd dat de technische definitie aanpassing vroeg. Voor circa 1.100 ouders met een aanmelddatum in 2021 betekent toepassing hiervan dat zij een vroegere aanmelddatum krijgen omdat zij al in 2020 een contactmoment met UHT hadden. In de kamerbrief van 28 januari 2022 bent u hierover geïnformeerd. Naar verwachting start UHT in juni 2022 met de integrale beoordeling voor deze ouders.

Daarnaast is er voor een groep van 836 ouders vastgesteld dat zij op enig moment contact hebben gehad met UHT, maar dat dit contact geen opvolging heeft gekregen. Een eerste quickscan laat zien dat voor 91 van deze ouders het eerdere contact ten onrechte niet heeft geleid tot de daadwerkelijke registratie van een aanmelding. Vervolgens is er een belactie ingezet om de ouders die het betreft te vragen of zij zich alsnog willen aanmelden of hun aanmelding willen bevestigen. Ongeveer de helft van de gebelde ouders is na drie belpogingen nog niet bereikt. Zij ontvangen een brief met een terugbelverzoek of er is een afspraak met de ouder gemaakt om terug te bellen. Inmiddels zijn 113 ouders direct aangemeld voor herstel KOT. Zij krijgen op basis van hun eerdere aanmelding zo snel mogelijk een beoordeling. Voor 271 ouders geldt dat zij na het telefonisch contact niet zijn aangemeld bij KOT. Dit heeft meerdere redenen, bijvoorbeeld omdat zij dit niet willen, hun partner al is aangemeld of omdat zij mogelijk voor de regeling huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget in aanmerking komen.

Datalek in dossiers

Uit onderzoek is gebleken dat in een periode van medio mei tot medio november 2021 niet altijd alle gevoelige informatie is gelakt uit hersteldossiers die aan ouders zijn verstrekt. Het gaat om burgerservicenummers van andere burgers en om persoonsinformatie van medewerkers. Er zijn 274 dossiers onderzocht. Hierbij is gebleken dat in 73 hersteldossiers persoonsgevoelige informatie is blijven staan. Oorzaak hiervan lijkt te zijn dat de afgesproken controle op de opgeleverde gelakte dossiers onvoldoende heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat er sprake is van een datalek. Dit datalek is direct na vaststelling gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Er is telefonisch contact gezocht met alle medewerkers en burgers van wie er persoonsgegevens zijn gelekt. De bereikte betrokkenen zijn over de gelekte gegevens geïnformeerd. Met de niet bereikte personen blijft geprobeerd worden om contact te krijgen om hen te kunnen informeren.

Er is vastgesteld dat er door een aanpassing van de werkwijze per 15 november 2021 geen gevoelige informatie meer is blijven staan in de verstrekte hersteldossiers. Het lek is inmiddels dus 'gedicht'. Het geconstateerde datalek bij de hersteldossiers heeft aanleiding gegeven tot nader onderzoek naar dossiers die aan ouders worden verstrekt in de bezwaarprocedure en dossiers die met de Nationale Ombudsman worden gedeeld naar aanleiding van klachten. Dit onderzoek betreft 165 dossiers in dezelfde periode en is gaande.

Onrechtmatige inkoop

In 2021 heeft een onrechtmatige inkoop automatiseringssystemen (document management systeem (DMS)) voor de BAC en voor de CWS plaatsgevonden. Deze contracten liepen tot 1 april 2022 en zijn vanwege het zwaarwegende maatschappelijke belang om tempo in de voortgang van behandeling van gedupeerde ouders te behouden, inmiddels voorlopig

verlengd tot 1 oktober 2022. Die voorlopige verlenging dient ter overbrugging totdat de nieuwe aanbesteding voor rechtmatige inkoop succesvol is afgerond.

Een tweede onrechtmatigheid betreft de acute noodzakelijke hulp voor een beperkt aantal gezinnen met schrijnende problematiek op meerdere fronten, hiervoor is intensieve hulp aangeboden. Omdat deze hulp niet kon wachten op het doorlopen van een aanbestedingstraject, is deze hulp onrechtmatig aanbesteed om de betreffende gezinnen zo snel mogelijk te helpen.

Foutieve kwijtschelding

Er zijn voor de gehele schuldenaanpak 395 toeslagpartners meegenomen die op dat moment een scheiding hadden aangevraagd en niet meer op hetzelfde adres woonden als de gedupeerde ouder. Volgens het beleid hadden zij geen recht op de schuldenaanpak, maar zij hebben dit wel gekregen. Voor deze groep mensen wordt het recht op de schuldenaanpak niet teruggedraaid, omdat bij hen het vertrouwen gewekt is dat zij daadwerkelijk recht hadden op deze regeling. Vanaf 1 januari 2022 worden partners in deze groep niet meer geselecteerd voor de schuldenaanpak waardoor er sindsdien geen mensen meer zijn meegenomen die geen recht hebben op de schuldenaanpak.

Ten tweede zijn er bij twee gemeenten, door op zichzelf staande fouten, gemeentelijke schulden kwijtgescholden van ouders die zich bij UHT gemeld hebben, maar waarvan nog niet is vastgesteld dat zij gedupeerd zijn. Voor deze ouders hadden de schulden gepauzeerd moeten worden, maar nog niet kwijtgescholden. Dit gaat om ongeveer 25 ouders

5.4. Ouderbeleving en communicatie

Bij de inrichting van het herstelproces is de beleving van ouders en kinderen een belangrijke graadmeter. Vandaar dat bij de herijking vooral is geprobeerd aan te sluiten op wat zij vragen. Meer en beter persoonlijk contact. Eén aanspreekpunt. Een duidelijk proces zonder verkeerde verwachtingen.

Ook in de huidige werkwijze wordt goed gekeken naar hoe ouders en kinderen dit beleven. De kwaliteit van het contact met gedupeerden wordt geregeld gemeten. Tot nu toe geven ouders dit contact een voldoende, maar geven ze wel aan dat er ruimte voor verbetering blijft. Dat zit hem vooral in de persoonlijke contacten en in de behoefte van ouders om hun verhaal niet steeds te hoeven herhalen.

Goede communicatie en informatievoorziening zien ouders en kinderen als heel belangrijk. Ze vinden dat de hersteloperatie daarin nog tekort schiet. Er zijn de afgelopen periode diverse stappen gezet om hier verbetering in te brengen.

Nog meer accent op persoonlijke en meer frequente communicatie.

Ouders geven keer op keer aan hoe belangrijk dit voor hen is. Nu spelen de persoonlijk zaakbehandelaren van UHT daarin een grote rol. Straks zullen de gemeenten meer en meer het aanspreekpunt zijn. Daarnaast blijven gesprekken met ouders en kinderen een belangrijke bron van informatie en inspiratie. Evenals de contacten met het Ouderpanel. Vanuit het Serviceteam van UHT worden steeds vaker 'outbound' belacties georganiseerd om brieven over een bepaald onderwerp vooraf persoonlijk aan te kondigen, zoals een verschuiving in de planning of om aan te geven dat team *Informatie en Contact* met een ouder een volgende stap in het herstelproces ingaat.

De capaciteit van het serviceteam is vergroot om meer telefonisch contact mogelijk te maken. Er is een proef gestart om ouders tussentijds een contactkaart te zenden zodat zij weten dat ze nog in beeld zijn en eventueel contact kunnen leggen.

Daarnaast blijft het Serviceteam inzetten op een goede bereikbaarheid. De afgelopen periode waren er in totaal 48.500 (peildatum 31 maart 2022) aangeboden gesprekken, met een totaal van 45.762 aangenomen gesprekken was de bereikbaarheid de afgelopen periode 94%. UHT werkt inmiddels met gepersonaliseerde brieven, bijvoorbeeld als het gaat om het niet toekennen van de € 30.000 na de eerste toets. In deze gevallen ontvangen ouders een brief waarin de reden van het afwijzen wordt toegelicht. Hierin is het advies van de Ombudsman en de motie Azarkan³⁸ opgevolgd.

Meer continuïteit in de communicatie via andere kanalen.

Communiceren is meer dan boodschappen verzenden. Het is ook contact maken, luisteren naar wat ouders en kinderen bezighoudt, laten weten dat je er voor hen bent. Ouders hebben veel kritiek op de lange stiltes in het proces. Die moeten doorbroken worden.

Daartoe is inmiddels onder meer de capaciteit voor interactie op de social media opgeschaald. Zodat ouders daar het gesprek kunnen aangaan met de herstelorganisatie en geholpen kunnen worden bij het zoeken van antwoorden op hun vragen. En ouders worden uitgenodigd voor een meer persoonlijke dialoog.

Meer betrokkenheid van ouders en kinderen zelf bij de communicatie.

Zij zijn immers de ervaringsdeskundigen. Dus worden ouders en kinderen inmiddels betrokken bij het verbeteren van de herstelwebsite, bij de interactie op social media, bij het schrijven van de brieven. Daar worden die beter van. Ook het ondersteunen van initiatieven van ouders, zoals de lotgenotenlijn is hier onderdeel van. En het intensiveren van het gebruikersonderzoek van de communicatiekanalen.

5.5. Ouderpanel

De ouders van het ouderpanel hebben vooral vragen over de kindregeling. De kindregeling wordt in het wetsvoorstel Wet hersteloperatie toeslagen opgenomen. Het feit dat de kindregeling in het wetsvoorstel moet worden opgenomen leidt tot teleurstelling, omdat het ouderpanel een snellere inwerkingtreding was beloofd dan nu wordt voorzien. De ouders geven aan dat hun kinderen dit niet snappen en dat het pijnlijk is te constateren dat de verschillende institutionele partijen, zonder daarover te praten met de ouders, voor zorgvuldigheid ten koste van snelheid kiezen, hetgeen bij de ouders en kinderen tot pijn en verdriet leidt.

Voor de uithuisgeplaatste kinderen geeft het ouderpanel aan dat de inspanning van Justitie en Veiligheid op zich gewaardeerd wordt, maar dat de aanpak teveel uitgaat van het feit dat de uithuisplaatsing nu eenmaal vaststaat. De hulp die geboden wordt lijkt volgens het ouderpanel vooral te draaien om het gegeven dat ouders en kinderen daarmee moeten leren leven, terwijl de basishouding zou moeten zijn, zoveel als mogelijk tot hereniging te komen. Uiteraard speelt veiligheid en welzijn van het kind daarbij de hoofdrol.

5.6. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

Sinds het verschijnen van de 9e VGR heeft de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) drie adviezen uitgebracht en een nadere toelichting gegeven.

Advies 'uithuisplaatsingen' (n.a.v. adviesvraag van de VKC van Financiën), januari '22
De BAK heeft op 17 januari jl. in een memo aan de Vaste Kamercommissie Financiën een aantal aanbevelingen gedaan over de aanpak uithuisplaatsingen kinderopvangtoeslag en over het onafhankelijk onderzoek. De BAK vindt dat ook de ouders waar sprake is van

³⁸ Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 863.

uithuisplaatsing onder drang (en geen dwang) meegenomen moeten worden in de aanpak en actief op zoek moet worden gegaan naar deze ouders. De BAK waarschuwt ervoor te sturen (of hopen) op geleidelijke instroom. Ook geeft de BAK aan dat gemeentelijke steunpunten kwalitatief goed toegerust moeten zijn om dienstverlening aan deze ouders en kinderen te kunnen bieden.

De aanpak om de ondersteuning te bieden aan ouders en kinderen die te maken hebben (gehad) met uithuisplaatsing, komt in nauwe samenwerking tot stand. Over de uitvoering van de aanpak zijn op 22 februari 2022 en 31 maart 2022 brieven aan de Kamer gestuurd. In de brief van 22 februari 2022 is ingegaan op de adviezen van de BAK. In paragraaf 4.2 van deze VGR wordt bovendien aandacht besteed aan de uithuisplaatsingen.

Advies 'afwegingskader onrechtmatigheid', januari 2022

Zoals in de 9^e VGR aangegeven, zijn er vanuit verschillende partijen signalen van mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik van herstelregelingen naar boven gekomen. De BAK heeft in haar advies drie uitvoeringsprincipes geformuleerd, waar gedupeerden op moeten kunnen vertrouwen. Gedupeerde ouders moeten (1) in de gehele hersteloperatie vrij zijn om keuzes te maken die voor hen het meest passend zijn, zij moeten (2) kunnen rekenen op een persoonlijke benadering en (3) op een consistente aanpak. Ook biedt de BAK in haar advies concrete handvatten voor situaties wanneer tijdens het toekenningsproces verdenkingen van opzettelijk onrechtmatig handelen naar voren komen. Met dit advies heeft de BAK een waardevolle bijdrage geleverd aan de omgang met oa. signalen over fraude of oneigenlijk gebruik van herstelregelingen. In paragraaf 4.3 van deze VGR is hier uitgebreid op ingegaan.

Memo Nadere Toelichting regeringscommissaris, januari 2022

In 2021 heeft de BAK in meerdere adviezen over andere onderwerpen zijdelings benoemd dat er een behoefte bij gedupeerde ouders bestaat aan een betrouwbaar en onafhankelijk boegbeeld, die de hersteloperatie evalueert en verbetert. De BAK heeft deze wens verder verkend en in deze memo nader toegelicht hoe de rol van een boegbeeld zou kunnen worden ingevuld. De BAK heeft in januari 2022 nader geadviseerd, waarin zij aangeeft dat de werkzaamheden kunnen liggen in de verbinding van de uitvoering door gemeenten, de uitvoeringsorganisatie en de verschillende extern betrokken partners. Ook geeft de BAK aan in welke functie dit vorm zou kunnen krijgen, waarbij de BAK meerdere opties noemt. Doel is om de best passende functie te vinden voor de door ouders gewenste invulling. Hierover wordt op korte termijn een gesprek gepland met zowel de BAK als het Ouderpanel.

Advies 'verzoek persoonlijk dossier (VPD)', maart 2022

Ouders hebben behoefte aan informatie over waarom ze gedupeerd zijn en kunnen bij UHT een verzoek om inzage in hun persoonlijk dossier doen. De BAK constateert dat een ouder die nu een verzoek indient, aansluit in een zeer lange wachtrij. Ook het samenstellen van een persoonlijk dossier is zeer tijdrovend en voldoet bovendien vaak niet aan de verwachting van de ouder. De BAK onderkent deze dilemma's en adviseert om met name de communicatie met ouders te verbeteren en preciezer te vragen welke informatie zij zoeken. De BAK vertrekt vanuit de positie van de ouder en vindt dat als de ouder behoefte heeft aan toezending van het volledige dossier, de ouder dat ook moet krijgen. Wel kan UHT ouders, hun gemachtigden en derde partijen nog duidelijker wijzen op de alternatieven (hersteldossier, samenvatting) en de voordelen daarvan, in termen van relevantie, leesbaarheid en doorlooptijd. De BAK adviseert om tijd te investeren in persoonlijk contact met ouders om hun precieze behoeften te inventariseren en daarna een passend dossier te leveren; dat kan afwijken van de nu gangbare vormen. De verwachting van de BAK is dat ouders hierdoor vaker kiezen voor een andere vorm dan het persoonlijk dossier, waardoor

zij sneller geholpen zijn en daarbij toch alle relevante informatie ontvangen die zij zoeken. In paragraaf 2.5 is aangegeven hoe het BAK advies is betrokken bij de verbetermaatregelen.

In de bijlage bij deze 10e VGR kunt u de adviezen vinden. Eerdere adviezen van de BAK zijn te lezen op de pagina van de BAK op <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/bestuurlijke-adviesraad-kinderopvangtoeslag/>.

5.7. Monitoring door de Nationale Ombudsman

In de 9e VGR bent u geïnformeerd over de aanbeveling van de Nationale Ombudsman (No) uit de eerste klachtenmonitor met betrekking tot het digitaal klachtenformulier. Daarbij is aangegeven dat UHT naar verwachting in december 2021 het digitaal klachtformulier in gebruik zou nemen. Dit is helaas nog niet gelukt omdat tijdens de testfase een aantal technische onvolkomenheden is geconstateerd waar op dit moment een oplossing voor wordt gezocht. Afhankelijk van de uitkomsten van de verschillende testen die de komende weken zullen worden uitgevoerd, zal het digitaal klachtenformulier voor de zomer in gebruik kunnen worden genomen. U wordt hierover in de volgende VGR geïnformeerd.

In de 9e VGR is tevens de verwachting uitgesproken dat de ouders vanaf januari 2022 een volledig gepersonaliseerde brief zouden ontvangen met daarin duidelijk aangegeven wat de reden voor afwijzing voor hun verzoek is met daarin duidelijk aangeven wat de reden voor afwijzing voor hun verzoek is. Vanaf de eerste week van februari 2022 ontvangen de ouders een gepersonaliseerde brief met daarin de reden of redenen van afwijzing die specifiek op hen van toepassing is. Overige informatie met betrekking tot de gepersonaliseerde brieven voor de ouders is al weergegeven in paragraaf 2.1. van deze VGR.

5.8. Financiën

De tabellen in deze paragraaf geven een overzicht van de budgetstanden en de mutaties die sinds de 9e VGR KOT hebben plaatsgevonden.

Tabel 13 Budgettair verwerkt in departementale begrotingen

| Budgettair overzicht Toeslagenherstel - verwerkt op departementale begrotingen | | | | | | | | |
|---|-----------|--------------|--------------|------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| x € miljoen kasbudget | | | | | | | | |
| Onderwerp | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | Totaal |
| 1. Stand na Tweede Suppletore Begroting IXB 2021 | 93 | 1.417 | 1.946 | 696 | 18 | 5 | 0 | 4.174 |
| 1a Programma | 47 | 1.280 | 1.727 | 579 | 18 | 5 | 0 | 3.655 |
| <i>waarvan compensatie</i> | 36 | 812 | 470 | 145 | | | | 1.463 |
| <i>waarvan kindregeling</i> | | | 420 | 210 | | | | 630 |
| <i>waarvan kwijtschelden publieke schulden (rijksbreed)</i> | | 375 | 248 | 93 | 18 | 5 | | 738 |
| <i>waarvan kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)</i> | | 78 | 344 | 60 | | | | 482 |
| <i>waarvan niet-KOT</i> | | | 47 | 9 | | | | 56 |
| <i>waarvan ex-partners</i> | | | 60 | 38 | | | | 98 |
| <i>waarvan ondersteuning door gemeenten en VNG</i> | 11 | 14 | 53 | 10 | | | | 88 |
| <i>waarvan ondersteuning rechtsbijstand</i> | | | 19 | 12 | | | | 31 |
| <i>waarvan dwangsommen</i> | | 0,3 | 67 | 3 | | | | 70 |
| 1b Apparaat | 46 | 138 | 219 | 117 | 0 | 0 | 0 | 519 |
| <i>waarvan algemeen (incl. 30k en IB)</i> | 46 | 138 | 179 | 107 | | | | 469 |
| <i>waarvan overige herstelregelingen</i> | | | 40 | 10 | | | | 50 |
| 2. Startnota Kabinet Rutte IV | | -150 | 150 | | | | | 0 |
| Kasschuif programmamiddelen toeslagenherstel | | -150 | 150 | | | | | 0 |
| 3. Realisatie 2021 (vooruitlopend op Jaarverslag en Slotwet 2021) | | 1.271 | | | | | | 1.271 |
| 3a Programma | | 1.136 | | | | | | 1.136 |
| Compensatie | | 713 | | | | | | 713 |
| Kwijtschelden publieke schulden (rijksbreed, incl. uitvoering) | | 369 | | | | | | 369 |
| <i>waarvan Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties</i> | | 9 | | | | | | 9 |
| <i>waarvan Ministerie van Financiën (incl. inkomstenkadercorrectie)</i> | | 23 | | | | | | 23 |
| <i>waarvan Ministerie van Justitie en Veiligheid</i> | | 6 | | | | | | 6 |
| <i>waarvan Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap</i> | | 207 | | | | | | 207 |
| <i>waarvan Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid</i> | | 106 | | | | | | 106 |
| <i>waarvan Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (incl. inkomstenkadercorrectie)</i> | | 18 | | | | | | 18 |
| Kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering) | | 41 | | | | | | 41 |
| Ondersteuning door gemeenten en VNG steunpunt | | 14 | | | | | | 14 |
| Dwangsommen | | 0 | | | | | | 0 |
| 3b Apparaat | | 135 | | | | | | 135 |
| <i>waarvan algemeen</i> | | 135 | | | | | | 135 |
| 4. Mutaties: 5e incidentele suppletore begroting Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap | | | 91 | -2 | -2 | -2 | -2 | 84 |
| Kwijtschelding publieke schulden | | | 91 | -2 | -2 | -2 | -2 | 84 |
| 5. Stand april 2022 | 93 | 1.271 | 2.187 | 694 | 16 | 4 | -2 | 4.262 |
| 5a Programma | 47 | 1.136 | 1.968 | 577 | 16 | 4 | -2 | 3.746 |
| <i>waarvan compensatie</i> | 36 | 713 | 590 | 145 | | | | 1.483 |
| <i>waarvan kindregeling</i> | | | 420 | 210 | | | | 630 |
| <i>waarvan kwijtschelden publieke schulden (rijksbreed)</i> | | 369 | 339 | 91 | 16 | 4 | -2 | 816 |
| <i>waarvan kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)</i> | | 41 | 374 | 60 | | | | 474 |
| <i>waarvan niet-KOT</i> | | | 47 | 9 | | | | 56 |
| <i>waarvan ex-partners</i> | | | 60 | 38 | | | | 98 |
| <i>waarvan ondersteuning door gemeenten en VNG</i> | 11 | 14 | 53 | 10 | | | | 88 |
| <i>waarvan ondersteuning rechtsbijstand</i> | | | 19 | 12 | | | | 31 |
| <i>waarvan dwangsommen</i> | | 0 | 67 | 3 | | | | 70 |
| 5b Apparaat | 46 | 135 | 219 | 117 | 0 | 0 | 0 | 516 |
| <i>waarvan algemeen (incl. 30k en IB)</i> | 46 | 135 | 179 | 107 | | | | 466 |
| <i>waarvan overige herstelregelingen</i> | | | 40 | 10 | | | | 50 |

Tabel 14 Budgettaire reserveringen op de aanvullende post, reeds verwerkt en totaal beschikbaar

| Totaal budget toeslagenherstel - aanvullende post en departementale begrotingen | | | | | | | | |
|---|-----------|--------------|--------------|--------------|-----------|----------|-----------|--------------|
| x € miljoen | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | Totaal |
| Totaal reserveringen aanvullende post | | 0 | 432 | 499 | | | | 931 |
| Reeds budgettair verwerkt | 93 | 1.271 | 2.187 | 694 | 16 | 4 | -2 | 4.262 |
| Totaal herstel toeslagengedupeerden | 93 | 1.271 | 2.619 | 1.193 | 16 | 4 | -2 | 5.193 |

Toelichting op de tabellen

- Kasschuif programmamiddelen toeslagenherstel: Het beschikbare programmageld voor toeslagenherstel is in 2021 niet volledig uitgeput en daarom wordt € 150 mln. (w.v. € 120 mln. compensatie en w.v. € 30 mln. kwijtschelding private schulden; incl. uitvoering) zoals gemeld in de startnota van kabinet-Rutte IV middels een kasschuif naar 2022 geschoven. Dit heeft twee oorzaken. Ten eerste is aan ca. 4.000 gedupeerde ouders in 2021 anders dan eerder geraamd geen compensatie uitbetaald omdat zij nog niet bereikt zijn of omdat zij hebben aangegeven de € 30.000 nog niet te willen ontvangen. Ten tweede is het loket van Sociale Banken Nederland (SBN) later dan initieel geraamd geopend, waardoor er een budgettaire vertraging is opgetreden in de uitputting van het private schuldenbudget.
- Realisatie 2021 (vooruitlopend op Jaarverslag en Slotwet 2021): De realisatiecijfers die in de bovenstaande tabel worden weergegeven zijn vooruitlopend op de definitieve vaststelling van het Jaarverslag 2021 en de Slotwet 2021 en kunnen nog gewijzigd worden.
- 5^e incidentele suppletoire begroting Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap³⁹: Het financieel instrument inkomensoverdracht van het ministerie van OCW is in 2022 incidenteel verhoogd met ca. € 91 mln., incl. ca. € 2 mln. voor de uitvoering. Deze middelen zijn bestemd voor de geraamde kwijtscheldingen van studieschulden van gedupeerden van de problemen met de kinderopvangtoeslag. De reguliere kwijtscheldingen zijn daarop over de jaren 2023 t/m 2027 jaarlijks met ca. € 1,8 mln. (in totaal ca. € 8,9 mln.) naar beneden bijgesteld. Naar verwachting vinden er in toekomst minder kwijtscheldingen plaats door de kwijtscheldingsactie dan eerder geraamd werd. Deze middelen zijn overgeboekt van de reservering op de aanvullende post.
- Aanvullende Post: Het resterende budget op de AP is gewijzigd sinds de 9^e VGR KOT door middel van de 5^e ISB van het ministerie van OCW. Dit betekent dat het resterende budget op de Aanvullende Post ca. € 931 mln. bedraagt.
- Voorjaarsbesluitvorming: Uw Kamer zal middels de 1^e suppletoire begroting 2022 en de volgende VGR geïnformeerd worden over de uitkomsten van de budgettaire Voorjaarsbesluitvorming voor het Toeslagenherstel.
- Verschil totaalbudget toeslagen: Het totaalbudget voor toeslagenherstel stond in de vorige VGR op ca. € 5.196,5 mln., maar nu staat het op ca. € 5.193,5 mln., oftewel ca. € 3 mln. lager. Dit heeft verschillende oorzaken. Allereerst is de realisatie van 2021 ca. € 146 mln. lager uitgevallen dan initieel begroot, waarvan ca. € 150 mln. is kasgeschoven in de Startnota Rutte IV (zie tabel 13). Dit leidt in 2021 tot ca. € 4 mln. hogere realisatie dan budget, bestaande uit ca. € 3 mln. onderrealisatie op apparaat en ca. € 7 mln. overrealisatie op programma. Daarnaast is er voor kwijtschelding publieke schulden van OCW in totaal ca. € 91 mln. van de Aanvullende Post gehaald, maar er is er in de jaren daaropvolgend jaarlijks een meevaller van ca. € 1,8 mln. waardoor het totaalbudget voor toeslagenherstel met ca. € 7 mln. daalt in 2023 t/m 2026. Cumulatief leidt de ca. € 4 mln. overrealisatie in 2021 en ca. € 7 mln. lager publieke schulden budget tot ca. € 3 mln. minder budget voor toeslagenherstel.

³⁹ Kamerstukken 2021/22, 36024 nr. 1 en 2.