Brief met adviezen van ouderpanel over CWS d.d. 24 juni 2022

Geachte Mw. de Vries, beste Aukje, d.d. 24 Juni 2022

Het ouderpanel heeft in de afgelopen maanden op 7 februari 2022, 14 en 29 maart gesprekken gevoerd met CWS, die vanuit de kant het ouderpanel als constructief, doch moeizaam zijn ervaren. De signalen vanuit deze gesprekken zijn op 15 maart verwoord in een brief naar [redacted] e.a in de vorm van een tussenrapportage. Na eind maart is er geen overleg meer geweest tussen CWS en het Ouderpanel en zijn ook geen aanbevelingen meer uitgegaan die CWS mee zou kunnen nemen om de dienstverlening naar ouders te bevorderen. Omdat het Ouderpanel goed gefundeerde kritiek wil geven, heeft het ouderpanel een onafhankelijk oud-rechter, gespecialiseerd in schade-recht, bereid gevonden om naar vijf casus te kijken en zijn bevindingen naast de uitgebrachte adviezen van CWS te houden.

Uit de discrepantie die deze vergelijking laat zien én het gegeven dat er vanuit ouders nog steeds signalen komen, blijkt dat er vooralsnog op meerdere vlakken in de dienstverlening en inhoudelijke afhandeling van de verzoeken geen blijk is van een verbetering richting de ouders.

Deze constatering is voor het Ouderpanel Kinderopvangtoeslag aanleiding om over te gaan tot het vormen van een ongevraagd en dringend advies aan het adres van:
Commissie aanvullende werkelijk schade
Kabinet en Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) (uitvoerende macht)
Tweede Kamer (wetgevende macht)

Omwille van het overzicht is het advies gegroepeerd naar de verantwoordelijke organen:
A. Commissie Werkelijke Schade;
B. Kabinet en UHT (uitvoerende macht);
C. Tweede Kamer (wetgevende macht).

Het ouderpanel kan over de gehele linie niet anders dan een glasharde conclusie trekken. Te weten dat Commissie Werkelijk Schade (CWS) en het proces dat zij uitvoert in zijn huidige hoedanigheid niet functioneert.

Ondanks de gesprekken met CWS, die zich ogenschijnlijk en in eerste instantie ontvankelijk en bereidwillig toonde om de door het Ouderpanel aangedragen verbeterpunten ter harte te nemen en hierop te acteren, blijft CWS star, niet empathisch en tot weinig positieve veranderingen c.q. bewegingen in staat.
CWS functioneert niet, zoals het is beoogd.
CWS functioneert zeker niet vanuit de politieke bedoeling.
CWS functioneert absoluut niet in het belang van de ouders.
CWS is niet onafhankelijk en houdt zich niet aan haar opdracht.

Bovengenoemde kan onderbouwd worden naar aanleiding van de hiernavolgende conclusies, bevindingen en belevingen van ouders.

In beginsel aan de voet van het proces zijn er al irregulariteiten te constateren, welke alle partijen in het proces in meer of mindere mate zijn aan te rekenen.

- De dossiers die CWS ontvangt van UHT zijn onvolledig, wijken inhoudelijk af en in sommige gevallen beschikt ouder in het geheel niet over een inhoudelijk dossier. Dit geeft ouders geen eerlijke kans om het proces bij CWS voor te bereiden. Na uitvragen en uitoefenen van enige pressie door advocaten, komt er een beknopt en onvolledig dossier ter beschikking. Essentiële informatie, notities en formulieren die van belang zouden kunnen zijn voor een evenwichtige afweging door CWS blijken niet of onvolledig beschikbaar te zijn. De dossiers die CWS krijgt, zijn niet gelijk aan de dossiers die de ouders in bezit hebben. Het blijkt dat er stukken in het ene dossier zitten die niet in het andere dossier voorkomen en vice versa. Het is onacceptabel voor het ouderpanel dat CWS een dossier krijgt van UHT, dat niet eerst door de

ouders is gezien. Dit terwijl ouders het recht hebben om het UHT-dossier in te zien, vóórdat het naar CWS wordt gestuurd. Het niet beschikken over gelijke informatie vergroot de kans op een onrechtvaardig verloop van de afhandeling ten nadele van de ouders significant.

A) M.b.t. de Commissie Werkelijke Schade

- CWS kan niet invoelend denken en handelen richting de ouders. De empathie ontbreekt mede omdat er geen 'mensen mensen', maar juristen in CWS zitten. Zij beredeneren enkel vanuit de juridische achtergronden. CWS zit te veel op starre regels vast en behandelt ouders feitelijk maar niet menselijk;
- CWS interpreteert 'aannemelijkheid' niet zoals dit is beoogd, maar vanuit een gejuridiseerde invalshoek. Bij mogelijke aannemelijkheid, lijkt toch een bewijs te worden verlangd dat de aannemelijkheid aan kan tonen. Dit wordt nog steeds zo door ouders ervaren;
- De ouders moeten een causale relatie tussen de effecten en KOT aantonen i.v.m. de aannemelijkheid, waarbij de bewijzen van de schade en onbetwistbare effecten door de problemen met de kinderopvangtoeslag vast dienen te staan. Dit betekent in de praktijk dat ouders opnieuw documenten moeten indienen als CWS op het standpunt staat dat er onvoldoende bewijsstukken zijn aangeleverd. Dit is nog steeds aan de orde, ondanks het feit dat de ouder al erkend gedupeerde is en dit punt van aandacht herhaaldelijk is aangekaart door het Ouderpanel;
- Grote en in de optiek van CWS lastige causale schadeposten lijken te worden afgewimpeld door er geen bedrag aan te koppelen. Dit lijkt vooral aan de orde wanneer er sprake is van niet concreet financieel te herleiden bedragen zoals in het geval van ziekte, ontslag en verlies van inkomen, woning, uithuiszetting, uithuisplaatsing van kinderen en immateriële schadeposten zoals psychisch lijden en opgelopen trauma's. Er lijkt een handelingsverlegenheid bij CWS te bestaan en men vermijdt zich daarom om buiten de kaders te bewegen;
- CWS wekt de indruk met de opdracht "ruimhartig" advies te worstelen, waardoor het kaderen van dit begrip in de juridische beleving van de CWS in schril contrast staat met de beleving van de ouders en dus ook het uitgebrachte advies verre van ruimhartig is in de beleving van ouders;
- Ouders hebben nog steeds het gevoel dat zij ondervraagd worden door de wijze waarop de commissie ouders bevraagt over ingediende schade gedurende het hoorgesprek. Het verhaal van de ouders is lijkt niet leidend. De ouders voelen zich niet gehoord en niet geloofd tijdens het hoorgesprek. De algemene geuite beleving van de ouders omtrent CWS is, dat CWS de schade aan de zijde van de overheid zoveel mogelijk lijkt te willen beperken. Zij lijkt aan te sturen op een gang naar de rechter in plaats van ouders herstel te bieden en hen ruimhartig tegemoet te komen in hun verzoek. Men zoekt achter de komma, zo wordt aangeven. Tijdens het hoorgesprek wordt letterlijk gezegd dat men snel naar bezwaar én de rechtbank moet gaan. Dit ervaren ouders als ongepast en zeer intimiderend;
- Er is onduidelijkheid over de correcte naamvoering. De naamgeving van CWS klopt in de beleving van ouders niet met de realiteit. Mogelijk heeft dit ermee te maken dat voluit de officiële commissie de naam "Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade" is. Echter op de eigen website van de CWS staat dit niet als zodanig omschreven en geeft hierdoor mogelijk een andere verwachting. Kortom: De verwachtingen in naamgeving gesteld op de website en de uitingen van de Staatssecretaris komen niet overeen met de ervaringen in de praktijk, noch die CWS uitdraagt volgens de ouders. Zie hiervoor de eerste vijf introductiezinnen op de home page website Home | Commissie Werkelijke Schade;
- Het onafhankelijk uitgevoerde onderzoek c.q. "second opinion" van de oud-rechter geeft aan dat CWS te eenzijdig naar de juridische kant kijkt; het is niet wat mensen voor ogen is gehouden bij hun CWS aanmelding; het is stroperig; de onderbouwing en motivatie van CWS is minimaal. Op basis van de aangeleverde gegevens en mede door de incompleetheid van de dossiers zou de oud-rechter in ieder geval in twee van de vijf beoordeelde dossiers tot een ander oordeel zijn gekomen;

- CWS hanteert een vooringenomen standpunt, namelijk dat "Blauw" (Belastingdienst) geen rol heeft gespeeld ten opzichte van de toeslagen (rood)", zo concludeert de oud-rechter. Uit stukken die de ouders hadden, maar die niet door UHT aan CWS zijn verstrekt, blijkt echter dat er wel degelijk bemoeienis én sturing door Blauw is geweest richting toeslagen, met grote nadelige gevolgen voor de betreffende ouders.

B) Kabinet en UHT (uitvoerende macht)

- De dossiers die UHT naar CWS stuurt zijn hebben er de schijn van selectief te zijn samengesteld en zijn onvolledig, waarbij de gedupeerde niet over zijn eigen dossier beschikt. Termijnen voor het aanleveren van dossiers worden nog steeds overschreden;
- Het CWS-traject duurt te lang en het blijkt dat de spelregels, zoals termijnen onderwijl worden gewijzigd. De wachttijden worden overschreden, waardoor ouders in een bezwaar- en ingebrekestelling procedure worden gedwongen. In de beleving van het ouderpanel is dit een vertragingstactiek, waarbij UHT hoopt dat ouders het opgeven. Als voorbeeld: na het hoorgesprek zou CWS binnen 2 weken een advies sturen naar het UHT. Dan zou het door CWS uitgebrachte advies binnen een redelijke termijn van 4 weken door UHT afgehandeld moeten zijn. Deze termijn wordt niet gehaald én blijkt minstens 10-11 weken te duren;
- Ondanks herhaaldelijke adviezen vanuit het ouderpanel én in de gesprekken met CWS besproken, stopt de PZB'er direct na de integrale beoordeling c.q. hersteldossier aanvraag. De ouders staan er wederom alleen voor;
- De door de Staatssecretaris aangestelde leden van CWS zijn overwegend juridisch geschoolde leden die naar beleving van ouders weinig tot geen binding hebben met de beleving van ouders. CWS is te éénzijdig samengesteld. De empathie ontbreekt in meerdere mate, zo is tot op heden het geval gebleken;
- Het is voor ouders onduidelijk welke selectiecriteria worden gebruikt om een dossier samen te stellen ten behoeve van CWS of BAC en wie deze dossiers selecteert. Er schijnt naar verluid een checklist te zijn, echter deze zou onvolledig zijn en niet inzichtelijk;
- Doordat er sprake is van onvolledige en subjectief inhoudelijke dossiers (bewust of onbewust samengesteld) wordt door de selectie nadrukkelijk de indruk van vooringenomen standpunten bij UHT gewekt. Dit wordt onderschreven door advocaten en ouders;
- Advocaten krijgen geen gehoor bij UHT in geval van dossieropvraging én vragen. Er is nog steeds sprake van non-communicatie, onvolledige informatie en incomplete dossiers;
- CWS geeft naar ouders het signaal af omkaderd te zijn door het UHT in het opstellen van het advies. Het door CWS uitgebrachte advies wordt kennelijk door het UHT op diverse punten én inhoudelijk getoetst. Dit impliceert dat CWS dus niet onafhankelijk is en dat vanuit UHT bepaald wordt over welke componenten er een schadebedrag gehonoreerd wordt en wat hier de hoogte van is;
- Middels de website van CWS is het reglement te lezen, deze is afwijkend van het reglement dat via UHT ingezien kan worden (zoekmachine Google). De spelregels zijn blijkbaar gewijzigd tijdens het spel, dit zonder alle spelers hiervan in kennis te stellen. De aanpassing betreft een wijziging die ten nadele kan zijn van de ouder. In eerste instantie zou de ouders inzicht moeten hebben gekregen in het dossier om vervolgens al dan niet toestemming te verlenen om het dossier ter beschikking stellen aan CWS. Deze voorwaarde voor het delen van het dossier en hiermee een recht van de ouder is geschrapt uit het reglement;
- Er is geen gelijkwaardige behandeling mogelijk tussen ouders bij CWS door toedoen van UHT. Het ouderpanel concludeert dat er sprake is van rechtsongelijkheid;
- UHT heeft de CWS-regeling zo strak gemaakt dat CWS voelt niet te kunnen werken. Dit wordt tijdens het hoorgesprek ook tegen ouders gezegd. De bureaucratie is enorm, waardoor CWS-organisatie in de vooropgezette kaders van UHT wordt geperst in plaats van andersom.

C) Bevindingen Tweede Kamer:

- Het gebruik van het schadeherstelrecht helpt niet in voldoende mate voor ouders. In de regeling staat 'aannemelijk en ruimhartig'. CWS geeft hier zijn eigen juridische invulling aan deze twee woorden. Een invulling welke in oorsprong door de politiek niet is bedoeld. Door CWS wordt het te strak gebruikt én men valt terug op het gebruik van het schadeherstelrecht en waar de mogelijkheid tot maatwerk wordt uitgesloten;
- De inkadering is onvoldoende uitgewerkt, waardoor CWS onvoldoende beslissingsbevoegdheid heeft. Hierdoor gaat CWS uit van een te nauw kader van het schadeherstelrecht, ondanks dat de Staatssecretaris wel in de Tweede Kamer heeft aangegeven dat er wel ruimte voor maatwerk is. In de praktijk is deze ruimte er niet of wordt niet zo door CWS geïnterpreteerd;
- De Tweede Kamer heeft geen uitspraken gedaan inzake maximeren van te verstrekken bedragen, waardoor er door CWS minimaal en spaarzaam beredeneren als uitgangspunt geldt voor het op stellen van adviezen;
- De Tweede Kamer profileert zich tijdens gesprekken met het kabinet via punten scoren en politieke beeldvorming, waardoor men teveel met eigen beeldvorming bezig is in plaats van de oplossingsgerichtheid in het debat. Bijvoorbeeld: te gemakkelijk wordt geroepen dat het heel snel kan, waardoor er een onrealistisch verwachtingspatroon bij ouders wordt geschetst. Men lijkt zich niet te beseffen wat deze uitspraken bij de ouders teweegbrengt.

Bovenstaande bevindingen in overweging genomen, kan het Ouderpanel tot geen andere conclusie komen dat, het er alle schijn van heeft dat het UHT en CWS op ramkoers zijn richting de ouders. Deze ouders is voor ogen gehouden, om voor de vaststelling van de materiele en immateriële schade de gang te kunnen maken naar een onafhankelijk commissie die vanuit deze onafhankelijkheid, met aannemelijkheid als uitgangspunt, een advies zou vormen die zou moeten leiden tot een ruimhartige schadevergoeding.

Het algemene en dringende advies van het Ouderpanel Kinderopvangtoeslag aan alle partijen, betrokken bij de vaststelling en uitvoering van werkelijk geleden schade is:
Om naar aanleiding van bovengenoemde signalen over te gaan tot zelfreflectie en deze met de hiernavolgende adviezen aan te pakken als verbeterpunten in het belang van de ouders

<u>Adviezen CWS:</u>
1/ De naam CWS is verwarrend. Deze dient eenduidig te zijn en zo gecommuniceerd te worden. Of het is Commissie Werkelijk Schade (CWS) of het is Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade (Casws);
2/ CWS moet zich toegankelijk opstellen voor uitbreiding van de commissie met leden om een zo goed mogelijk advies op te stellen waarbij diversen perspectieven zijn meegenomen. Bijvoorbeeld ervaringsdeskundigen. Daardoor zal de motivatie van het CWS advies goed uitlegbaar zijn naar ouders;
3/ CWS moet een op de inhoud bindend advies kunnen uitbrengen, waar het UHT slechts de controle heeft over de uitvoerbaarheid. UHT mag en kan zich formeel niet over de inhoud van het CWS advies een oordeel vormen. In de beeldvorming van de ouders zal het vertrouwen in CWS stijgen en het beeld dat CWS een onafhankelijke commissie ten goede komen. Tevens dat er geen belangenverstrengeling door UHT plaats heeft én dat het UHT het CWS werk nogmaals overdoet;
4/ Zodra een ouder zich meldt voor een advies bij CWS, is het advies om bij aanvang direct te starten met een gesprek, waarbij ouders indien gewenst bijgestaan worden door de persoonlijk zaak behandelaar;
5/ Het vooringenomen standpunt bij CWS over de rol van blauw dient te verdwijnen. CWS moet accepteren dat blauw wel degelijk een rol heeft gespeelt bij de totstandkoming van CWS dossiers. Het causaal verband tussen blauw en rood is bewezen.

Adviezen Kabinet en UHT (uitvoerende macht):
1/ Advies aan de staatssecretaris is om de samenstelling van CWS te herzien en te vormen tot een gevarieerde afspiegeling van de samenleving waarbij het menselijks aspect een grotere rol krijgt;
2/ UHT dient een meer logisch uitgangspunt te hanteren waarbij de menselijke maat en boerenverstand prevalent dienen te zijn, in plaats van de momenteel juridische benadering van de procesgang;
3/ Ouders dienen indien gewenst, gedurende het volledig door te lopen proces binnen het UHT, tot en met afhandeling van CWS een beroep kunnen doen op hun persoonlijk zaakbehandelaar;
4/ Het UHT zal in de communicatie naar buiten, ouders, advocaten e.a. transparant moeten zijn over de vermeende kaders die door het UHT zijn geformuleerd naar de CWS. Het betreft elk kader, sturing of aanwijzing die vanuit het UHT geadresseerd is aan CWS en in verband staat met het uitoefenen van hun taak als onafhankelijke commissie;
5/ Er dient duidelijk en transparant gecommuniceerd te worden, welk dossier en met welke inhoud ter beschikking gesteld wordt aan CWS. Tevens dient transparant en uitlegbaar te zijn, wat de overwegingen vanuit het UHT zijn om een dossier op een dergelijke wijze samen te stellen ten behoeve van het uit te brengen advies. Het is onduidelijk welke criteria zijn binnen UHT van kracht zijn om informatie wel of niet toe te voegen aan het dossier;
6/ Alvorens UHT het dossier overdraagt naar CWS, dient de ouder het dossier te ontvangen;
7/ UHT moet handelen naar zijn reglement zoals dat in beginsel is opgesteld. Indien de noodzaak aanwezig is om het reglement tussentijds aan te passen kunnen er mogelijke nadelige gevolgen ontstaan voor de ouder. Dan dient de communicatie transparant en breed gecommuniceerd te worden, waarbij overtuigend meerdere perspectieven zijn meegewogen die aanpassen van het reglement ten nadele van de ouder rechtvaardigt.
8/ Het uitgangspunt van CWS is het geven van een bindend advies waarop UHT geen wijziging kan doorvoeren. Dat bindende advies dient door UHT te worden uitgevoerd.

Tweede Kamer:
Het ouderpanel adviseert en roept de Tweede Kamer nadrukkelijk op om eenduidig en transparant te communiceren over:
1/ de kaders die uitgesproken worden waarin CWS geacht wordt te oordelen en te adviseren;
2/ het afwezig zijn van budgettaire kaders, die een ruimhartige schadevergoeding in de weg staat;
3/ de kaders van aannemelijkheid: die een meer logische binding tussen de kinderopvangtoeslagproblematiek en de door de ouder geleden schade verklaart, dan dat deze aannemelijkheid een juridisch verband aantoont;
4/ de oplossingsrichtingen en de opvolging van afspraken in de UHT uitvoering in plaats van de politieke beeldvorming en het scoren;
5/ de woorden 'aannemelijk en ruimhartig': Deze dienen door de politiek voor CWS te worden vertaald in kaders, die hen richting geeft hoe te handelen.
6/ het andersom redeneren: Eerst kijken hoeveel schade er is, voordat je bepaalt hoeveel geld er is, In dit kader moet er naar CWS duidelijker gecommuniceerd worden, dat geleden schade op werkelijke waarde wordt ingeschat.

Het ouderpanel staat ten alle tijden open om dit ongevraagd advies mondeling toe te lichten.

Met zeer vriendelijke groet,
Arre Zuurmond voorzitter ouderpanel

Coördinator Ouderpanel