



> Retouradres POSTBUS 20201 2500 EE 'S-GRAVENHAGE

Nationale Ombudsman t.a.v. Reinier van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bureau DG

Korte Voorhout 7
2511 CW 'S-GRAVENHAGE
POSTBUS 20201
2500 EE 'S-GRAVENHAGE
www.rijksoverheid.nl/fin

Ons kenmerk

2025-0000088407

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

Datum 25 maart 2025
Betreft Reactie op notitie Ombudsman over verbetervoorstellen
voor de hersteloperatie toeslagen

Geachte heren Van Zutphen, Visser en Scheltema,

De toeslagenaffaire heeft diepgaande gevolgen gehad voor het leven van veel Nederlanders. Om gedupeerde ouders en kinderen zo snel en adequaat mogelijk te ondersteunen, is de hersteloperatie Toeslagen in het leven geroepen. De afgelopen jaren zijn er belangrijke stappen gezet om recht te doen aan gedupeerden en om, waar mogelijk, het vertrouwen in de overheid te herstellen. Tegelijkertijd is het duidelijk dat verdere verbeteringen noodzakelijk blijven.

In het regeerprogramma heeft dit kabinet de ambitie opgenomen om het financieel herstel voor gedupeerde ouders uiterlijk in 2027 af te ronden. Er wordt door alle betrokkenen hard gewerkt om die ambitie te halen en er zijn de afgelopen jaren ook belangrijke stappen gezet om gedupeerde gezinnen voorbij het onrecht te helpen. Ondanks de inspanningen van alle betrokkenen zijn er knelpunten die een spoedige afronding van de hersteloperatie bemoeilijken. De wachttijden bij bezwaren en aanvullende schadevergoedingen blijven een groot zorgpunt, net als de verstrekking van dossiers. Daarnaast vragen de verschillen in de uitvoering van de brede ondersteuning door gemeenten aandacht. Dit vraagt om verdere verbetering van de hersteloperatie.

Op 23 januari 2025 is het adviesrapport van de commissie Van Dam, *Minder beloven, meer doen*, met de Tweede Kamer gedeeld. Dit rapport vormt een belangrijk kader voor de doorontwikkeling van de hersteloperatie. Op 14 maart jl. heeft het kabinet een reactie op dit advies naar de Tweede Kamer gestuurd. In die reactie zijn de maatregelen die het kabinet wil inzetten om de hersteloperatie verder te verbeteren en te verslimmen uiteengezet. Het kabinet ziet het advies van de commissie Van Dam als een waardevolle leidraad om structurele verbeteringen door te voeren.

Op 21 februari 2025 heeft u de notitie *Verbetervoorstellen voor de hersteloperatie Toeslagen vanuit het perspectief van ouders* aan mij gestuurd. U benadrukt in uw notitie het belang van een mensgerichte uitvoering en stelt dat gedupeerde ouders onvoldoende centraal staan in het proces. Allereerst wil ik u danken voor het opstellen en delen van deze notitie.

Ik onderschrijf uw analyse en onderstreep het belang van een hersteloperatie waarin ouders en kinderen niet alleen financieel worden gecompenseerd, maar ook daadwerkelijk perspectief krijgen om verder te kunnen met hun leven. In uw advies herken ik veel van de knelpunten en oplossingsrichtingen die ook de Commissie Van Dam naar voren heeft gebracht. Dat maakt dat veel van de aanbevelingen die u doet, goed aansluiten bij de maatregelen die het kabinet reeds heeft aangekondigd in de kabinetsreactie van 14 maart. In de kabinetsreactie heeft het kabinet geschetst dat het vier belangrijke knelpunten ziet waarop een doorbraak nodig is: dossierverstrekking en bezwaarafhandeling, schadeafhandeling, brede ondersteuning en intensieve begeleiding van gezinnen die de regie op hun leven kwijt zijn. In deze brief zal ik, langs die lijnen uit de kabinetsreactie, reageren op uw advies.

Het perspectief van ouders staat onvoldoende centraal

Zowel de commissie Van Dam als u benadrukken dat het perspectief van ouders meer centraal moet staan in de uitvoering. Het ministerie onderkent dat ouders zich in de hersteloperatie nog onvoldoende gehoord en erkend voelen. Bepaalde onderdelen van de huidige aanpak in de hersteloperatie zetten de ouder centraal. Voorbeelden zijn de persoonlijk zaakbehandelaar in de IB, wiens inzet wordt ervaren als empathisch en met zorg luisterend. Daarbij onderzoeken we hoe de persoonlijk zaakbehandelaar nog beter met ouders tot goede afronding van de IB kan komen. Ook de luisterroute van de SGH is een voorbeeld waarin de ouder centraal staat. Desondanks ervaren ouders de hersteloperatie op andere onderdelen nog wel als bureaucratisch en afstandelijk, terwijl juist erkenning en een responsieve aanpak essentieel zijn voor herstel. Dit geldt niet alleen voor de financiële compensatie, maar ook voor de manier waarop met ouders wordt gecommuniceerd en hoe zij worden ondersteund bij het verwerken van het aangedane onrecht. Om dit te verbeteren, wordt onder andere ingezet op een nog meer mensgerichte en oplossingsgerichte benadering, waarbij medewerkers in de uitvoering meer ruimte krijgen om recht te doen en in gesprek te gaan met ouders. In de bezwaarafhandeling wordt bijvoorbeeld ingezet op het intensiveren van de responsieve aanpak. Onderdeel daarvan is dat bezwaarbehandelaren beter worden toegerust en gemandateerd om er samen met gedupeerden eerder in het proces uit te komen.

Herinrichting schaderoutes

U benadrukt, in lijn met het advies van de commissie Van Dam, dat het aanbod van de huidige schaderoutes te complex is en voor veel ouders moeilijk te doorgronden. Ik onderschrijf deze analyse. Daarom heeft het kabinet in de reactie op het advies van de Commissie Van Dam aangekondigd om het stelsel voor aanvullende schade opnieuw in te richten en te vereenvoudigen. Daar hoort bij dat wordt gewerkt met één uniform schadekader met forfaitaire vergoedingen op basis van het civiele schadevergoedingsrecht, waarna de uitkomst in beginsel wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO). In dat nieuwe stelsel blijven twee routes bestaan:

- De huidige route van (Gelijk)waardig Herstel, waarvoor de bestaande SGH-methodiek het uitgangspunt vormt (route A);
- Een zelfstandige route waarin ouders zelf (eventueel met hulp van een advocaat of gemachtigde) hun schade aannemelijk maken (route B).

Daarnaast komt er, zoals door de Commissie Van Dam geadviseerd, ook een aanvulling hierop voor ouders met complexe schade.

Naast het beperken van het aantal routes, wijst u op de noodzaak om de integrale beoordeling en de procedure voor werkelijke schade meer integraal en parallel te laten verlopen. In de huidige situatie worden deze procedures feitelijk los van elkaar doorlopen, wat volgens u leidt tot vertraging en extra belasting voor ouders. In dit verband roept u tevens op om ouders zo snel mogelijk in het proces één keer hun verhaal te laten doen.

Bureau DG
Ons kenmerk
2025-0000088407

Ik begrijp uw oproep om procedures te integreren en te komen tot een meer integrale aanpak en ik zie ook de toegevoegde waarde die een meer geïntegreerde aanpak van de integrale beoordeling (IB) en schadeafhandeling kan hebben. Echter zijn we inmiddels ingehaald door de tijd. Het is op dit moment in het proces, met de vorderingen die inmiddels zijn gemaakt, niet meer opportuun om in te zetten op een meer integrale aanpak waarbij de integrale beoordeling en afhandeling van aanvullende schade op elkaar worden aangesloten. De komende maanden zal gewerkt worden aan het uitwerken van het nieuwe schadestelsel. Het goed integreren van de IB op het aanvullend schadestelsel zou daarbij extra tijd en middelen kosten. Ondertussen loopt de afhandeling van de IB's door UHT onverminderd door: in april van dit jaar start voor de laatste ouders in de wachtrij de integrale beoordeling en tegen de tijd dat het nieuwe schadestelsel volledig is uitgewerkt, is de verwachting dat de IB's door UHT grotendeels (zo niet volledig) zijn afgerond.

Een meer integrale aanpak zoals u voorstelt kan wel van toegevoegde waarde zijn, met name voor bijvoorbeeld gezinnen die, door de samenhang van problematieken en herstelvoorzieningen, de regie op hun leven kwijt zijn. De Commissie Van Dam adviseert om deze gezinnen uit het reguliere proces te halen en deze gezinnen met een integrale aanpak te helpen met hun problemen en zo de regie op hun leven weer terug te kunnen krijgen. Op dit moment is er al een aanpak waarbij het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) samen met gedupeerden en maatschappelijke partners om tafel gaat en vervolgens een gezamenlijk plan van aanpak opstelt, waarin alle herstelbehoeften zijn opgenomen. Hierna regisseert IPW samen met alle ketenpartners de parallelle uitvoering van het herstel. Deze aanpak wordt nu al toegepast voor nabestaanden. Zoals in de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Van Dam ook genoemd, zal in de komende periode uitgewerkt worden hoe die aanpak opgeschaald kan worden om te komen tot een aanpak voor de 2.000 tot 3.000 gezinnen die de regie op hun leven kwijt zijn.

Verstrekking van dossiers

Terecht wijst u in uw notitie op de lange wachttijden bij de dossierverstrekking. Het kabinet ziet het terugdringen hiervan als een van de prioriteiten. Daarom zijn in de eerder genoemde kabinetsreactie reeds enkele maatregelen aangekondigd om deze wachtrijen terug te dringen.

U geeft in uw advies aan het belangrijk te vinden dat ouders duidelijkheid wordt geboden over hoe bijvoorbeeld UHT tot een besluit is gekomen. UHT heeft, zoals u ook in uw advies opmerkt, de afgelopen periode reeds belangrijke stappen gezet in het verbeteren en versnellen van de dossierverstrekking. Zo ontvangen ouders tijdens de IB standaard het informatie- en beoordelingsformulier. Hierin staat een opsomming van alle relevante feiten uit de systemen, het persoonlijke verhaal van de ouder en de beoordeling waarom een ouder wel of niet gedupeerd is in een bepaald toeslagjaar. Bovendien zijn reeds verschillende verbetermaatregelen in gang gezet om in 2025 ruim 10.000 dossiers te

verstrekken, waarvan ook een deel beschikbaar is voor verstrekking in de IB-fase. Dit is een forse opschaling, maar nog niet genoeg om alle ouders die verzoeken om hun dossier reeds tijdens de IB-fase van alle informatie uit het dossier te voorzien.

Bureau DG
Ons kenmerk
2025-0000088407

Evenals de commissie Van Dam komt u tot de conclusie dat het proces van het verstrekken van documenten wordt vertraagd door tijdrovende lakprocedures, die mogelijk niet altijd noodzakelijk zijn. Daarnaast wordt te laat inzicht gegeven in de onderliggende stukken die aan de besluitvorming ten grondslag liggen, terwijl ouders daar op basis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) recht op hebben. Het kabinet erkent het recht op informatie van ouders volledig en beseft dat het voor een grote opdracht staat om ouders sneller hun dossier ter beschikking te stellen. Daarvoor zijn al de nodige maatregelen genomen, maar er is meer nodig om de dossierverstrekking te versnellen. Daarom wordt ook ingezet op aanvullende maatregelen, zoals individuele dossiers na een marginale toets zoveel mogelijk ongelakt verstrekken aan advocaten van gedupeerde ouders en gedupeerde ouders zelf.

Bezwaarafhandeling

U signaleert dat veel ouders wachten op een beslissing op bezwaar, wat vaak leidt tot bestuurlijke dwangsommen of dwangsommen naar aanleiding van een beroep niet tijdig beslissen. Daarom adviseert u om in de bezwaarprocedure meer oplossingsgericht te werken en daarbij de juiste randvoorwaarden te scheppen om medewerkers hiertoe in staat te stellen.

Het is belangrijk dat er een doorbraak komt op de bezwaarafhandeling. Ouders die in bezwaar gaan moeten te lang wachten, met beroepen niet tijdig beslissen en bijbehorende dwangsommen tot gevolg. Daarom heeft het kabinet in de reactie op het advies van de Commissie Van Dam verschillende maatregelen aangekondigd, die tevens in lijn zijn met uw advies.

U merkt in uw advies op dat UHT ook op dit punt al belangrijke stappen zet. De komende maanden zal UHT verder aan de slag gaan, om te zorgen dat deze goede stappen vervolgd kunnen worden en dat de randvoorwaarden aanwezig zijn om de responsieve aanpak van bezwaren te intensiveren. De eerste inzet moet altijd zijn om te voorkomen dat ouders zich genoodzaakt voelen om in bezwaar te gaan. Als de ouder dan toch in bezwaar gaat, dan moeten medewerkers in de uitvoering tijdens het hele bezwaarproces meer ruimte krijgen om tegemoet te komen aan de behoefte van de ouder. De inzet is om er in overleg met ouder of vertegenwoordiger samen uit te komen. We gaan deze meer responsieve manier van bezwaarafhandeling de komende tijd intensiveren. Daarnaast wordt continu met UHT en de BAC het gesprek gevoerd over maatregelen om bezwaren sneller te kunnen behandelen, bijvoorbeeld door het verder opschalen van de productiemogelijkheden, goede prioritering van de werkvoorraad en het onderzoeken van mogelijkheden om de instroom van bezwaarzaken richting de BAC te beperken.

Brede ondersteuning en nazorg

U merkt op dat ouders niet ervaren dat de overheid in de hersteloperatie als één overheid optreedt, doordat verschillende partijen een onderdeel van het herstelproces in handen hebben. U wijst hierbij op de tweedeling bij de brede ondersteuning die wordt uitgevoerd door gemeenten en het financieel herstel uitgevoerd door UHT. U geeft aan dat de Rijksoverheid verantwoordelijkheid

draagt voor het leed dat ouders en jongeren is aangedaan en ook verantwoordelijkheid moet nemen voor het gehele herstelproces; u roept op tot meer regie. Het kabinet is zicht zeer bewust dat het verantwoordelijk is voor het aangedane onrecht en daarmee de verantwoordelijkheid (en morele plicht) heeft om dat onrecht te helpen oplossen waar en voor zover mogelijk. Daarom is in de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Van Dam ook aangegeven dat de regie op de hersteloperatie versterkt zal worden.

Bureau DG
Ons kenmerk
2025-0000088407

Op het gebied van de brede ondersteuning bestaan in de uitvoering verschillen tussen gemeenten. De beleidsruimte voor gemeenten maakt het mogelijk om maatwerk te bieden, maar leidt bij ouders tegelijkertijd tot onrust en onzekerheid. Het kabinet heeft reeds in 2024 bestuurlijke afspraken gemaakt met de VNG en gemeenten om de uitvoering van de brede ondersteuning te verbeteren en de verschillen tussen gemeenten te verkleinen. Deze afspraken zijn opgenomen in een wijziging van de wet per 1 januari jl. en zien vooral op het verstrekken van materiële voorzieningen – u wijst daar zelf ook op – en de duur van de ondersteuning, die nu in de wet is begrensd.

Desondanks blijven de verschillen in de uitvoering van de brede ondersteuning tussen gemeenten bestaan. Dit zorgt voor onrust bij ouders. Ik zie dan ook de noodzaak om te komen tot duidelijkere kaders, die gemeenten in de uitvoering bij de brede ondersteuning gaan helpen en meer duidelijkheid aan ouders bieden. Daarom ga ik in gesprek met onder andere VNG en gemeenten om verdere kaders voor de brede ondersteuning te ontwikkelen, aan de hand waarvan gemeenten de brede ondersteuning in de praktijk beter kunnen uitvoeren. Overigens moeten die kaders gemeenten wel de ruimte laten om recht te doen aan de unieke en vaak diverse problematiek van ouders. Beide maatregelen sluiten aan bij de aanbevelingen die u doet.

Aanvullend daarop zal ik, samen met gemeenten en VNG, onderzoeken hoe de brede ondersteuning beter kan aansluiten op de voortgang in financieel herstel, zodat ouders de juiste ondersteuning op het juiste moment krijgen. Dit sluit ook aan bij het advies van de commissie Van Dam om de brede ondersteuning te harmoniseren en de rol van gemeenten te verduidelijken.

Ook ten aanzien van uw oproep om meer regie te nemen op het gebied van emotioneel herstel en nazorg, kan ik u volgen. Gedupeerde ouders en hun kinderen hebben baat bij eerlijkheid, rust en nazorg. Daarom is in de kabinetsreactie op het advies van de Commissie Van Dam ook aangegeven dat het kabinet blijft inzetten en regie neemt op emotioneel herstel en goede nazorg voor gedupeerden.

Overige adviezen

Naast de onderwerpen die reeds zijn opgenomen in de kabinetsreactie op het advies van de commissie Van Dam, benoemt u ook het in de wet opgenomen vereiste van een notariële akte bij informele schulden. En u adviseert om de monitoring van de hersteloperatie vanuit het perspectief van de ouders vorm te geven.

Ik ben op dit moment niet voornemens om de wetgeving op dit punt aan te passen, omdat de huidige juridische kaders voldoende helderheid bieden. Ook de

Raad van State heeft deze lijn en aanpak bevestigd.¹ Het blijft van belang dat in de uitvoering ouders en hun situatie centraal gesteld worden.

Bureau DG
Ons kenmerk
2025-0000088407

In uw advies roept u tot slot op om de hersteloperatie te monitoren op het bereiken van de doelen vanuit het perspectief van de ouders. Op dit moment zijn de voortgangsrapportages met name ingericht op de kwantitatieve voortgang. Ik begrijp dat oproep om meer aandacht te geven voor de effectiviteit van verschillende regelingen en in het bijzonder op het behalen van de doelen vanuit het perspectief van de ouder. Ik onderschrijf de waarde die deze wijze van monitoren kan hebben. Echter kan deze wijze van monitoren niet in de plaats komen van de kwantitatieve voortgangsrapportages. Immers blijft het belangrijk om in beeld te houden hoe de afhandeling van de hersteloperatie vordert en wat de planning is van de zaken die nog moeten worden opgepakt. Momenteel wordt een wetsevaluatie voorbereid, waarin ook bovengenoemde elementen een plek zullen krijgen.

Blijvend in gesprek met de Nationale Ombudsman en gedupeerden

Ik waardeer de blijvende inzet van de Nationale Ombudsman en erken de waarde van dit advies voor de verdere verbetering van de hersteloperatie. Veel van de aanbevelingen sluiten aan bij reeds ingezette of aangekondigde maatregelen naar aanleiding van het advies van de Commissie Van Dam. Zoals in de kabinetsreactie op dat advies al is aangehaald, zullen de meeste maatregelen de komende periode nog worden uitgewerkt. Daarbij zal (waar dat mogelijk is) óók uw advies meegenomen worden.

De dialoog met de u en gedupeerden blijft van groot belang om de hersteloperatie responsiever en effectiever te maken. Ik blijf me inzetten voor een herstelproces waarin niet alleen financieel herstel centraal staat, maar waarin ouders en kinderen zich ook daadwerkelijk gehoord en erkend voelen.

Hoogachtend

Persoonsgegevens

de staatssecretaris van Financiën – Herstel en Toeslagen,

Persoonsgegevens

S.Th.P.H. Palmén-Schlangen

¹ ECLI:NL:RVS:2024:2045