

Vergaderjaar 2022–2023

31 066

Belastingdienst

Nr. 1195

LIJST VAN VRAGEN EN ANTWOORDEN

Vastgesteld 8 maart 2023

De vaste commissie voor Financiën heeft een aantal vragen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Financiën over de brief van 3 februari 2023 inzake de voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen 4e kwartaal 2022 (Kamerstuk 31 066, nr. 1165).

De Staatssecretaris heeft deze vragen beantwoord bij brief van 3 maart 2023. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Tielen

De griffier van de commissie,
Schukking

1.

Klopt het dat de beoordeling strenger wordt?

De basis van de beoordeling is consequent gedurende de hele hersteloperatie: de kaders herstelwet en de het verhaal van de ouder. Dit is en blijft onveranderd. Wel wordt er continue gekeken hoe we de beoordeling kunnen verbeteren en daarbinnen preciezer kunnen kijken naar wat er is gebeurd. In dat kader wordt er ook gekeken naar werkinstructies en andere handvatten voor de PZB'ers en beoordelaars.

2.

Is er een instructie van de beoordeling en kunt u deze instructie aan de Kamer doen toekomen?

Bij de beantwoording van de Kamervragen van Lid Leijten en lid Alkaya¹ waren een aantal bijlagen toegevoegd. Een van die bijlagen (bijlage 8) bevat de beoordelingslijnen zoals gehanteerd door de beoordelingsteams van UHT. Tevens is in bijlage 9 bij die brief de handleiding van het informatie- en beoordelingsformulier welke UHT hanteert opgenomen.

3.

Hoe kan het dat 1.500 gedupeerden ten onrechte geen 30.000 euro mogen ontvangen en hoe zijn deze afwijzingen tot stand gekomen?

Voor deze ouders was ten behoeve van de handmatige eerste toets in de systemen geen informatie bekend dat deze ouders gedupeerd zijn, en uit het telefoongesprek met ouders bleek daarvoor ook geen onderbouwing. Bij de integrale beoordeling is er meer tijd om samen met de ouder een reconstructie te maken van de gebeurtenissen bijvoorbeeld door informatie uit de systemen aan te vullen met informatie van de ouder, en is er alsnog aanleiding gevonden om positief te beslissen en compensatie toe te kennen. Dit gebeurt dan op basis van het verhaal van de ouder, waarbij het uitgangspunt is bij twijfel te beslissen in het voordeel van de ouder.

4.

Zijn de beoordelingen van gedupeerden die ten onrechte geen 30.000 euro mogen ontvangen handmatig op maat geweest of digitaal/geautomatiseerd?

Bij de eerste toets wordt eerst geautomatiseerd bekeken of er aanleiding is om 30.000 euro uit te keren. Als die er is, dan vindt na persoonlijk contact de uitbetaling plaats. Als hier geen aanleiding voor wordt gevonden, vindt er een handmatige beoordeling plaats. Bij deze gedupeerden is er in de eerste toets bij zowel de geautomatiseerde als de handmatige beoordeling geen reden gevonden voor toekenning van 30.000 euro.

5.

Erkent u dat doordat dossiers niet worden verstrekt, hetgeen in strijd met de wet is, u hier in strijd met de wet handelt?

Wettelijke verplichtingen om dossiers te verstrekken zijn neergelegd in de Wet hersteloperatie toeslagen en de Algemene wet bestuursrecht. Dat geldt in de hersteloperatie in ieder geval voor het informatie- en beoordelingsformulier bij de beschikking op IB en in eventuele vervolprocessen bij het bezwaar-en CWS-dossier. Het verstrekken voor deze dossiers heeft prioriteit voor UHT.

Het niet verstrekken van een dossier terwijl daartoe een wettelijke verplichting bestaat, is in strijd met de wet. Dat is onwenselijk, maar niet in alle gevallen te voorkomen. In paragraaf 1.6 van de voortgangsrapportage wordt ingegaan op de maatregelen die worden genomen om

¹ Aanhangsel Handelingen II 2022/23, nr. 973.

zowel de wettelijk verplichte dossiers als de persoonlijke dossiers sneller te verstrekken.

6.

Wat zijn volgens u voor- en nadelen van mediation? Gaat mediation niet meer tijd kosten?

Door het open gesprek krijgen ouders erkenning voor hun situatie en voor wat hen is overkomen door toedoen van de overheid. Dit draagt bij aan emotioneel herstel en het herstel van vertrouwen in de overheid. Het is meestal een vereenvoudiging van het proces met verminderde doorlooptijd. De gemiddelde lengte van bezwaarbehandeling in het reguliere proces is 3–6 maanden. In vergelijking met de productie in de huidige periode is de bezwaarbehandelaar in mediation circa de helft van de tijd kwijt in vergelijking met reguliere bezwaarbehandeling.

7.

Wordt met mediation gestreefd naar een volledige afwikkeling van de dossiers?

Op dit moment wordt mediation ingezet bij ouders die bezwaar hebben gemaakt tegen de IB-beschikking. Het streven is om het bezwaar weg te nemen. Indien een ouder ook nog werkelijke schade heeft dan moet deze op dit moment nog apart een verzoek indienen voor aanvullende compensatie voor werkelijke schade, terwijl het soms om een klein schadebedrag gaat. De wens bestaat om deze werkelijke schade in nieuwe mediation trajecten mee te nemen en onderzocht wordt onder welke voorwaarden dit mogelijk is.

8.

Wordt met mediation alleen de emotionele kant van het dossier afgewikkeld?

Nee, naast de aandacht voor alles wat ouders is overkomen, is het bezwaar tegen de IB-beschikking het onderwerp van de mediation. Afspraken worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO).

9.

Klopt het dat, zoals de Nationale ombudsman tijdens de technische briefing aangaf, de herijking alleen maar tijd heeft gekost en dat de oplossing daardoor niet dichterbij gekomen is? Waarom wel of waarom niet?

U bent op 3 december 2021² en 3 juni 2022³ per brief geïnformeerd over de verbeteringen in de hersteloperatie naar aanleiding van de herijking. Daarbij is aangegeven dat er helaas niet één gouden oplossing is die ervoor zorgt dat alle gedupeerde ouders op korte termijn hun herstel kunnen afronden. De oplossingen die voortkomen uit de herijking maken dat het proces beter kan voorzien in de persoonlijke behoeften van ouders. Er zijn ook een aantal oplossingen die het proces voor sommige groepen ouders versnelt.

Naar aanleiding van de herijking zijn verscheidene acties in gang gezet om de communicatie met de ouders te verbeteren, is een deel van de ouders via een verkort beoordelingsproces behandeld, en wordt gewerkt aan alternatieve routes ná de integrale beoordeling voor ouders die verzoeken hebben voor aanvullende compensatie van werkelijke schade. Ook zijn acties in gang gezet die bijdragen aan emotioneel herstel, zoals Lotgenotencontact en het driegesprek. De Kamer wordt via de voortgangsrapportage geïnformeerd over de acties die voort zijn gekomen uit de herijking.

² Kamerstuk 31 066, nr. 933.

³ Kamerstuk 31 066, nr. 1026.

10.

Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam op de afdeling herstel die uit het verleden het beleid, wat heeft geleid tot bekende misstanden en nadelige effecten voor ouders, hebben ondersteund?

Daar worden geen gegevens van bijgehouden. Bij UHT en DG Herstel werken mensen die, ongeacht hun herkomst of werkverleden, intrinsiek gemotiveerd zijn om gedupeerde ouders te helpen. Voormalig medewerkers van de CAF-teams van de Belastingdienst/Toeslagen spelen nog altijd geen rol in de beoordeling van individuele dossiers.

11.

Hoeveel procent van de medewerkers bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) beschikt over een vast contract?

Op 1 februari 2023 viel 24% van de medewerkers onder de CAO Rijk, hetzij in dienst bij UHT (13%), hetzij gedetacheerd vanuit een ander onderdeel (11%). Deze medewerkers hebben een «vast contract» of een «tijdelijk contract met zicht op vast».

12.

Welk percentage medewerkers heeft perspectief op een vast contract?

Vrijwel alle functies (met meer dan 1 formatieplaats) zijn of worden conform de procedures gewaardeerd en opengesteld als vacature met een contract conform CAO Rijk, al dan niet eerst tijdelijk. Het is aan de (extern ingehuurde) medewerkers zelf of ze daarop solliciteren.

13.

Is het bekend wat de voornaamste drie redenen zijn dat personeel de UHT verlaat?

Uit gehouden exitgesprekken en bevraging van leidinggevendenden in 2022 blijkt dat de redenen uiteenlopen, in combinatie genoemd worden en ook verschillen per categorie medewerkers. Met name jonge professionals geven aan te weinig ontwikkel- en doorstroommogelijkheden te zien en perspectief voor de lange termijn te missen. Ook wordt door medewerkers genoemd het verlies van werkplezier, veel veranderingen in de organisatie, teveel routinematig werk en slechte facilitering op gebied van ICT en huisvesting.

14.

Welke stappen worden gezet om de UHT een aantrekkelijke werkgever te maken voor de middellange termijn?

UHT heeft als belangrijke taak om ouders financieel herstel te bieden. De kans op succes is groter als de medewerkerstevredenheid hoog is. UHT werkt hard om een aantrekkelijke werkgever te zijn. Daarbij wordt ingezet op meerdere aspecten, zoals het aanbieden van vaste contracten en de versterking van de onderlinge verbondenheid. Ook wordt ingezet op een deugdelijke inrichting van de HR processen. Dit alles neemt echter niet weg dat de opgave waar UHT voor staat groot is en de werknemers het beste voor de ouders willen leveren, daardoor vraagt werken bij UHT onvermijdelijk veel.

15.

Welke maatregelen zijn er op dit moment van kracht om de UHT een veilige werkomgeving voor alle werknemers te maken?

Het is belangrijk dat medewerkers zich veilig en prettig voelen. Als eerste is er een toegankelijke meld- en adviesstructuur via de leidinggevende, de vertrouwenspersonen en de commissie integriteit Financiën. Als tweede worden er op verschillende niveaus initiatieven ingezet, zoals vergroting van ieders bewustwording over het belang van een sociaal veilige werkomgeving, zodat het spreken hierover makkelijker en de meldingsbereidheid groter wordt. Doel hierbij is een scherpere invulling van

gemeenschappelijke normen en waarden door de gehele organisatie heen, zodat gewenst en ongewenst gedrag zichtbaar van een passende reactie wordt voorzien. Als derde wordt ingezet op (verdere) versterking van de rol van de leidinggevenden zodat zij adequaat reageren bij (vermoedens van) ongewenste omgangsvormen en zelf het goede voorbeeld geven. Tot slot wordt gewerkt aan het verwerven van meer inzicht en kennis van datgene wat precies gebeurt in de organisatie zodat bekend is wat er speelt en hoe medewerkers de ondersteuning ervaren en weten of de bovengenoemde inzet loont.

Complementair hieraan worden ook concrete stappen gezet om de organisatie continu te verbeteren op die punten waar meldingen betrekking op hebben. De acties die binnen UHT worden ondernomen kunnen worden geclusterd in een drietal thema's. 1) het thema cultuur & leiderschap geeft aandacht aan bewustwording, communicatie, onboarding, integriteit(sworkshops); 2) vanaf dit jaar wordt periodiek een medewerkersonderzoek gehouden, en flankerend wordt ingezet op versterking van de HR-organisatie, gericht op verbeteren en eenheid van HR beleid en advisering, 3) de opschaling van medewerkers met een vast contract.

16.

Kent de UHT een beleid en/of cultuur waar het innoveren van de processen wordt aangemoedigd?

Zowel in 2021 met de «herijkingsoperatie» als in 2022 met het programma «Versnellen en verbeteren» is de gelegenheid voor veel betrokken partijen en medewerkers geweest innovatieve ideeën in te brengen, vooral gericht op procesoptimalisatie. De procesverbeteringen zijn ook in de uitvoeringspraktijk uitgewerkt en beproefd. Ook nu wordt steeds goed gekeken naar optimalisaties in proces en ondersteunende systemen. Het (meer) geautomatiseerd samenstellen van dossiers en inzetten van laksoftware zijn daar een voorbeeld van. Bij het inzetten van verbeteringen is een zorgvuldige implementatie noodzakelijk om draagvlak onder medewerkers te houden en lopende processen niet te verstoren. Uiteraard komt het in een grote organisatie als UHT ook voor dat er medewerkers zijn die veranderingen en innovatie lastig vinden.

17.

Wordt er geïnvesteerd in nieuwe technologie om processen soepeler te doen verlopen en wordt de UHT geconsulteerd door externe experts op dit vlak?

Ja, er wordt bijvoorbeeld ingezet op zogeheten laksoftware. Ook zijn bepaalde handmatige processen gedeeltelijk geautomatiseerd. Er wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van schermrobots bij de samenstelling van bezwaardossiers. Ook de behandeling van ingebrekestellingen is gedeeltelijk geautomatiseerd door de inzet van schermrobots. Daarnaast wordt er gewerkt aan nieuwe technieken, bijvoorbeeld op het gebied van data-analyse, om inzichten in processen te verbeteren. Voor het bedenken van mogelijkheden maken we onder andere gebruik van de kennis van deskundigen die door UHT zijn ingehuurd.

18.

Hoeveel geld is er nu in totaal gereserveerd voor de hersteloperatie?
Er is nu in totaal ca. € 5,8 miljard begroot voor de hersteloperatie.

19.

Wat gebeurt er in het geval van budgettaire meevallers (zoals minder uitkeringen of lagere proceskosten) en tegenvallers (zoals meer aanmeldingen of hogere proceskosten)?

De Toeslagenherstelbudgetten volgen de reguliere begrotingsregels en -processen, inclusief de regels voor mee- en tegenvallers. In anticipatie op

de reguliere budgettaire besluitvormingsmomenten worden de ramingen voor Toeslagenherstel geactualiseerd op basis van de meest recente uitvoeringsinformatie en realisatiecijfers. Hier kunnen meevallers en tegenvallers uit voortkomen. Zie ook het antwoord op vraag 61.

20.

Hoeveel tijd en middelen kost de afhandeling van een dossier van iemand die geen gedupeerde is? Bijvoorbeeld iemand die geen ouder is?
Deze vraag is niet te beantwoorden omdat dat afhankelijk is van zaken die per aanvraag verschillen, zoals het aantal te beoordelen jaren kinderopvangtoeslag en de complexiteit van de beoordeling. In het algemeen geldt dat beoordelingen van aanvragers die geen ouder zijn op basis van de informatie die bij UHT bekend is, weinig tijd vragen.

21.

Hoeveel ondernemers hebben zich gemeld met schulden die niet volledig vergoed kunnen worden als gevolg van staatssteunnormen?
Tot op heden is bij vier gedupeerde ouders met zakelijke schulden gebleken dat het oplossen van de volledige zakelijke schulden zou leiden tot een overschrijding van de staatssteun normen (de-minimisgrens van maximaal € 200.000). In goed overleg met deze vier gedupeerden is gekeken welke schulden wel en niet worden meegenomen.

22.

Is het realistisch om aan te nemen dat er meer ondernemers in deze categorie zijn, maar dat deze zich niet hebben gemeld?
Ondernemers hoeven zich niet actief aan te melden bij het zakelijke team. Er wordt op basis van de eigen gegevens geïdentificeerd welke ondernemers (gedupeerde ouders) een grote kans hebben op staatssteun. Er zijn inmiddels 371 ouders met een grote kans op staatssteun afgehandeld. In 4 gevallen konden niet alle schulden binnen de de-minimisgrens worden afgewikkeld. Momenteel zijn voor 660 ouders de zakelijke schulden in behandeling. Het is denkbaar dat in de nog af te wikkelen dossiers zakelijke schulden niet helemaal kunnen worden overgenomen wegens de de-minimisgrens (maximaal € 200.000).

23.

Hoe groot is de groep kinderen die de kindregeling ontvangen en in een schuldenprocedure zitten, waardoor geld van de kindregeling in de boedel terecht komt en dus wegvalt? Hoe wordt hiermee omgegaan in het reguliere herstelproces?
Er is geen exact inzicht in de omvang van de groep (volwassen) kinderen die onder de kindregeling vallen en in een schuldenprocedure zitten. Op dit moment wordt in lijn met de motie van het lid Kat c.s.⁴ verder verkend en uitgewerkt hoe het bestaande schuldhulpverleningsaanbod voor meerderjarige jongeren met schulden beter kan worden ontsloten en toegankelijk gemaakt kan worden. Voor ontvangers van de financiële tegemoetkoming staat nu al de mogelijkheid tot het aanvragen van uitstel van uitbetaling open. Daarnaast zijn er nu al meerdere gemeenten waar gewerkt wordt met een schuldhulpverleningsaanpak gericht op jongeren met o.a. problematische schulden. Ook zijn er meerdere gemeenten die werken met het Jongeren Perspectief Fonds. Er wordt bekeken of dit in nog meer gemeenten kan worden uitgerold. In het reguliere herstelproces wordt het geld dat op een spaarrekening staat van een kind op grond van de wet door de Wsnp-bewindvoerder in de boedel gebracht tenzij een verzoek wordt ingediend bij de rechter-commissaris om bepaalde middelen buiten de boedel te houden. Dat

⁴ Kamerstuk 31 066, nr. 1151.

verzoek kan worden gehonoreerd als dat gemotiveerd is. De rechter maakt daarbij altijd een individuele belangenafweging.

24.

Wanneer gaat het hulptraject van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) naar 1,5 jaar? Zou het kunnen dat hierdoor mensen die in een schuldentraject zitten weer uit het schuldentraject zijn voordat de Integrale Beoordeling (IB) of Commissie Werkelijke Schade (CWS) is afgerond? Hoe groot is die groep nu sprake is van een Wsnp-traject van drie jaar?

Naar verwachting zal in januari 2024 het hulptraject van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) worden verkort naar maximaal 1,5 jaar. Als de bewindvoerder het vermoeden heeft dat het gaat om een mogelijk gedupeerde, dan wordt het Wsnp-traject aangehouden. In deze wachstand verkeren op dit moment enkele tientallen mogelijk gedupeerden. De werkafpraak met UHT is dat de behandeling van de Integrale Beoordeling (IB) van deze mogelijk gedupeerde zoveel mogelijk naar voren wordt gehaald, zodat de IB kan worden afgerond. Indien de persoon een gedupeerde is, dan wordt vervolgens het Wsnp-traject versneld afgerond (maximaal binnen 8 weken).

25.

Welke effecten heeft mediation precies? In hoeveel procent van de gevallen leidt dit tot een hoger compensatiebedrag dan uit de integrale beoordeling zou voortvloeien? Is het middel mediation vooral bedoeld om de werkdruk bij de CWS te verlagen?

De pilot «mediation in bezwaar» richt zich primair op bezwaren op de integrale beoordeling en speelt zich niet af binnen het CWS proces. In mediationzaken worden de behoeftes van de beide partijen geïnventariseerd. Altijd speelt daarbij het onderliggende leed en emotioneel herstel een rol. Doordat er ruimte is voor het uiten van emoties, ontstaat er ruimte om rustig met elkaar over de inhoud te praten en samen tot een oplossing te komen. Mediation draagt daardoor bij aan verkorting van de wachttijden in bezwaar. Er wordt gewerkt binnen de kaders van de herstelregeling. Het aantal behandelde en te behandelen bezwaren in de pilot is te laag om algemene uitspraken te doen over de effecten op uit te keren bedragen.

26.

Kunt u, gelet op het feit dat de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) aangeeft dat signalen en uitkomsten van enquêtes en interviews die de NOvA heeft gehouden onder zowel ouders als advocaten veelvuldig zijn besproken met het UHT, het Ministerie van Financiën en met de Staatssecretaris van Financiën, aangeven wanneer deze gesprekken hebben plaatsgevonden en wat er met deze signalen concreet gedaan is?

Afgelopen jaar heeft intensief overleg plaatsgevonden over operationele signalen van de NOvA over de uitvoering bij UHT. De laatste maanden zijn de gesprekken met de NOvA steeds meer over beleidsmatige onderwerpen gegaan. De basis van die gesprekken was de brief van de NOvA van 6 september 2022 met daarin de voorstellen tot alternatieve afdoening van de compensatie. Ook in de toekomst blijven gesprekken plaatsvinden. Zo is afgesproken om met elkaar in gesprek te gaan om te kijken welke dossierinhoud relevant is voor de advocaten.

27.

Herkent u de opmerkingen van de NOvA over onnodig juridiseren en de bijgeleverde voorbeelden (de vraag van CWS-schadeposten rekenkundig te onderbouwen in plaats van genoeg te nemen met het aannemelijk maken er van, het betwisten van ontvangst van ingebrekestellingen en

bezwaren, het niet-ontvankelijk verklaren van een ingediende ingebrekestelling via het door het UHT opgetuigde upload systeem)?
We zijn bekend met het feit dat de deelnemende advocaten aan het periodieke operationele overleg met de NOvA en de Raad voor de Rechtsbijstand opmerkingen hebben gemaakt over onnodig juridiseren. Wat niet wordt herkend, is dat er onnodig wordt gejuridiseerd. De integrale beoordeling is een zorgvuldig proces, met grote herstelbedragen en rechten van gedupeerden op grond van wettelijke rechten en bepalingen. Het uitgangspunt is dat UHT zich informeel en laagdrempelig opstelt. Wel is het zo dat het tijd kost om alle informatie uit de verschillende systemen van de Belastingdienst te verzamelen. Dat leidt in voorkomende gevallen tot het voeren van procedures tegen het niet op tijd nemen van een besluit, die bij een betere en snellere dienstverlening achterwege zouden kunnen blijven. Ook om die reden is het belangrijk te blijven verbeteren en versnellen zodat ouders zich niet om die reden gedwongen voelen rechtsmiddelen aan te wenden Binnen de mogelijkheden van zorgvuldigheid wordt zo min mogelijk gejuridiseerd. Dat neemt niet weg dat in het herstelproces bij aanvullende materiële schade om nadere onderbouwing kan worden gevraagd. Overigens heeft UHT in lijn met het tijdelijke karakter van de hersteloperatie niet gekozen voor een digitaal platform om bezwaren en ingebrekestellingen te uploaden.

28.

Herkent u de signalen van het Kenniscentrum van de Raad voor Rechtsbijstand waaruit blijkt dat advocaten erg ontevreden zijn over de gang van zaken in de Herstelregeling Kinderopvangtoeslag?

Ja, de signalen van het Kenniscentrum zijn bekend, die zijn door de Raad voor Rechtsbijstand gedeeld. Advocaten geven onder andere aan hun cliënten niet goed te kunnen adviseren door gebrek aan dossierinformatie en lange doorlooptijd van de integrale beoordeling. De beschikbaarheid van dossiers is een belangrijke kwestie waar veel aandacht voor is. Hiervoor zijn in de VGR een aantal verbeteringen aangekondigd, zoals uitbesteding en automatisering ten behoeve van het efficiënter samenstellen en lakken van dossiers, opschalen van het dossierteam en experimenteren met het hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier.

29.

Klopt het signaal van de NOvA dat in veel gevallen door UHT aangeleverde dossiers niet op orde waren toen advocaten aan de zaak begonnen en ruim de helft van die groep het dossier ook niet op orde heeft kunnen krijgen?

De door UHT aangeleverde dossiers voldeden niet altijd aan de verwachtingen van advocaten. Het belang van tijdige en volledige levering van dossiers wordt onderkend en UHT heeft inmiddels tal van maatregelen genomen om beter te kunnen voldoen aan de verwachtingen van advocaten en daarmee beter tegemoet te komen aan de behoeften van ouders. Denk daarbij aan de nieuwe werkwijze waarbij de Persoonlijk Zaakbehandelaar (PZB'er) het informatie- en beoordelingsformulier op verzoek aan de ouder verstrekt, aan het uitbesteden van het lakken van de bezwaar-, CWS-, en hersteldossiers en de inzet van betere laksoftware. Gezien het belang dat van het verbeteren van de beschikbaarheid van dossiers is met de NOvA en de Raad voor de Rechtsbijstand de afspraak gemaakt om met hen te onderzoeken hoe de dossiers aan advocaten en gedupeerden zo goed mogelijk kunnen worden verstrekt.

30.

Kunt u per aanvullende maatregelen die de NOvA voorstelt aangeven wat de voor en tegens van de maatregel zijn en wat praktisch nodig zou zijn

om de maatregel mogelijk te maken? Wat zijn de voor en tegens van de maatregel «Bied heldere routes voor compensatie aan de gedupeerden (maak beleid, conform eerdere massaschades en schakel hierbij schade-experts in)»? Wat zijn de voor en tegens van de maatregel «Draag zorg voor coördinatie en een eenvoudig proces. Juridiseer niet en keer de bewijslast om»? Wat zijn de voor en tegens van de maatregel «Versnel het proces door bovenstaande efficiënt uit te voeren»?

We hebben bij de verbetermaatregelen goed gekeken naar de adviezen van de Nova en de Raad voor de Rechtsbijstand. Zo werken we samen om via mediation en VSO-routes de mogelijkheden te versterken om tot afronding van de herstel- en schadeprocessen te komen, zoals ook de Ombudsman adviseert. Het is van belang de belemmeringen bij de verstrekking van dossiers weg te nemen. We gaan uitzoeken welke dossierstukken echt nodig zijn en welke stukken misschien ook niet nodig zijn. Met de gestandaardiseerde informatie- en beschikkingsformulieren in het hersteldossier is hiermee de basis gelegd. Dossiers moeten op een snelle en praktische manier beschikbaar komen.

Ook wordt gekeken hoe ouders en advocaten beter meegenomen kunnen worden in het proces van de IB en de onderbouwing van de uitkomst. We zijn van plan om in samenwerking met de advocatuur een pool van onafhankelijk deskundigen op te zetten, omdat we weten dat het voor sommige ouders belangrijk is dat er de mogelijkheid is om onder andere de IB uitkomsten samen met een deskundige te bekijken. Ook kan dat bijdragen aan het voorkomen van (onnodige) bezwaren. Er wordt samen met de advocatuur gewerkt aan verdere verbetering van herstelprocessen. Daarbij staan zowel de belangen van de gedupeerde als de voortgang en werkbaarheid voor UHT (versnelling, verbetering, geen verstoring van de IB-operatie, geen nieuwe opleidingsprocessen e.d.) voorop.

Niet alle voorstellen van de NOvA kunnen worden overgenomen, bijvoorbeeld als het betekent dat ingrijpende aanpassingen van de IB nodig zijn of als de afhandeling van werkelijke schade wordt vermengd met de IB. Het is onwenselijk om gaandeweg de hersteloperatie grote wijzigingen door te voeren omdat deze wijzigingen grote gevolgen hebben voor de uitvoering. Een dergelijke grote aanpassing van het proces kost tijd en zal leiden tot vertraging in de afwikkeling van de IB. Werkprocessen in de uitvoering moeten worden aangepast en medewerkers moeten worden opgeleid om te werken volgens de nieuwe werkprocessen. Uit de tussenresultaten van de vso-proef blijkt daarnaast dat een afgeronde IB een betere basis is voor het in kaart brengen en berekenen van de werkelijke schade en het vermengen van beide trajecten in de praktijk geen tijdwinst oplevert. Het uitgangspunt van rechtszekerheid betekent bovendien dat burgers die zich al bij UHT hebben gemeld er aanspraak op zouden kunnen maken om het huidige (financieel) herstelproces te blijven volgen, ook als er een nieuwe aanpak zou worden geïntroduceerd, er moeten dan twee processen naast elkaar aangeboden worden. Het uitgangspunt van rechtsgelijkheid betekent bovendien dat dossiers mogelijk heropend moeten worden, omdat de overheid gelijke gevallen ook gelijk moet behandelen. Grote wijzigingen in de operatie van UHT nu hebben grote gevolgen voor de (snelheid van de) uitvoering. Ook in de Kamerbrief van 3 december 2021⁵ is beschreven waarom fundamentele wijzigingen niet wenselijk zijn.

31.

In hoeverre zijn de nieuwe doelstellingen (onder andere 90 procent integraal beoordeeld in het 1e kwartaal van 2025) echt harde doelstellingen, nu deze doelstellingen aan een groot aantal aannames blijken te zijn gekoppeld?

⁵ Kamerstuk 31 066, nr. 933.

Op basis van een breed pakket aan maatregelen voor versnelling en verbetering, is een nieuwe prognose voor het verloop en de afronding van de hersteloperatie gegeven. Deze prognoses zijn tot stand gekomen op basis van de uitvoering van verschillende pilots. Deze prognose is afhankelijk van een aantal randvoorwaarden en aannames.

32.

Klopt dat er op bladzijde twee zo veel onderliggende randvoorwaarden zijn gesteld dat de genoemde doelstellingen eigenlijk bewegende doelen zijn, die iedere keer weer veranderd kunnen worden?

De genoemde randvoorwaarden zijn (onlosmakelijk) gekoppeld aan de afgegeven prognoses voor de versnelling van de hersteloperatie. Deze randvoorwaarden worden haalbaar geacht. Deze randvoorwaarden, inclusief de gevolgen voor de planning, worden gemonitord in de voortgangsrapportages en bijsturing vindt plaats waar nodig.

33.

Wat is de stand van zaken met betrekking tot de personele opschaling? Hoe groot is op dit moment het verloop en de toename van het aantal vaste contracten?

Op 1 februari waren er 1.465 formatieplaatsen bezet. De minimale opschalingsopgave is daarmee 247 fte. UHT kent (daarnaast) een verloop van ongeveer 4% per maand, waar een vervangingsopgave uit voort komt.

UHT had eind 2022 ongeveer 290 (vaste) contracten vallend onder CAO Rijk afgesloten. Dat is ten opzichte van begin 2022 een groei van zo'n 200.

34.

Zijn de doelstellingen van bladzijde twee van de Kamerbrief van 3 februari 2023 (Kamerstuk 31 066, nr. 1165) te zien als een uitvoering van de aangenomen (Handelingen II 2022/23, nr. 39, item 57) motie van het lid Azarkan van 22 december 2022⁶, met daarin een concreet tijdsplan met een tijdsplanning? Waar in de Voortgangsrapportage is dit tijdsplan te vinden? In het debat van 22 december (Handelingen II 2022/23, nr. 39, item 4) is in reactie op de betreffende motie van het lid Azarkan c.s. (Kamerstuk 31 066, nr. 1149) aangegeven dat de voortgangsrapportage over het 4^e kwartaal van 2022 zou ingaan op de tijdsplanning van de totale populatie rondom de bezwaren, en dat de volgende voortgangsrapportage zou ingaan op de tijdsplanning van de totale populatie rondom de CWS. Aangegeven is dat planningen op individueel niveau niet beschikbaar zijn.

Op pagina 16 en verder van deze voortgangsrapportage wordt ingegaan op de prognose rondom de bezwaren. Een prognose voor het afronden van de bezwaren tegen besluiten op een verzoek om aanvullende compensatie voor werkelijke schade is voor een belangrijk deel afhankelijk van de planning voor de afhandeling van zaken door de CWS. Een planning over de CWS wordt opgenomen in de volgende voortgangsrapportage, omdat het effect van een aantal in gang gezette verbetermaatregelen op de planning van de afhandeling van aanvullende werkelijke schade nog niet precies te voorspellen is. Om deze reden is de betreffende motie ook opgenomen in de lijst «lopende moties hersteloperatie» die als bijlage is meegeleverd bij de voortgangsrapportage. Ook kijken we naar alternatieve routes, naast CWS, zoals VSO en Mediation.

35.

Wat is de reden dat niet meer gesproken wordt van de 13e Voortgangsrapportage, maar van de Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen 4e kwartaal 2022? Heeft dit met beeldvorming te maken?

⁶ Kamerstuk 31 066, nr. 1149.

Het noemen van de periode waarop de Voortgangsrapportage betrekking heeft in de titel van het document maakt, in tegenstelling tot een doorlopende nummering, in één oogopslag duidelijk over welke periode de rapportage gaat.

36.

Hoeveel contactmomenten zijn er nu gemiddeld per ouder? Met hoeveel zou dit afnemen bij de nieuwe werkwijze?

Het aantal contactmomenten verschilt. Uitgangspunt is persoonlijk contact met de ouder, waarbij op basis van de situatie wordt gekeken welke contactmomenten mogelijk en nodig zijn.

37.

Klopt het dat aanmelden voor de compensatieregelingen mogelijk is tot 31 december 2023?

Aanmelden voor de compensatieregelingen kan tot en met 31 december 2023.

38.

Op welke manier gaat het aantal samengestelde dossiers verdere eenvoudigheid worden? Welke andere of nieuwe methodes gaan hiervoor gebruikt worden?

Met behulp van nieuwe laksoftware kan het lakken en controleren eenvoudiger en sneller plaatsvinden. De stappen in het lak- en controleproces die nu veelal handmatig plaatsvinden deels worden geautomatiseerd en efficiënter worden uitgevoerd. Daarnaast is de lakinstructie vereenvoudigd, eenduidiger en makkelijker hanteerbaar. Dit moet leiden tot een transparanter en leesbaar dossier dat beter te begrijpen is door ouders, maar ook tot een verdere vereenvoudiging en versnelling van zowel het lak- als controleproces. Bij versnelling van het lak- en controleproces met behulp van nieuwe laksoftware kan ook een versnelling van het proces van samenstellen worden gerealiseerd. Dit bestaat naast het vergroten van de inzet van robotisering ook uit het optimaliseren van het proces om dossiers bij de start van bezwaar en CWS te kunnen verstrekken.

Verder leidt het uitbreiden van de capaciteit (bijvoorbeeld van de cruciale functie van eindcontroleur naar 25 fte eind Q2 2023) tot meer dossiers die opgeleverd kunnen worden.

Een belangrijke randvoorwaarde voor een succesvolle versnelling is een succesvol inkooptraject voor nieuwe laksoftware met de juiste technische en privacy waarborgen.

39.

Klopt het dat eind 2026 alle bezwaren tegen de eerste toets en de integrale beoordeling afgerond zouden moeten zijn? Hoe zit dit met de CWS-procedures en beroep en hoger beroep bij de rechtbanken? Is daar ook een uiterste datum voor voorzien? Om welke einddata gaat het dan bij de CWS- en rechtbankprocedures?

Het streven is om eind 2026 het proces van bezwaar tegen de eerste toets en de integrale beoordeling afgerond te hebben, onder de daarbij genoemde randvoorwaarden.

Voor het vergoeden van aanvullende werkelijke schade geldt dat gedupeerden tot zes maanden na het onherroepelijk worden van hun beschikking tot toekenning van hun compensatie nog een aanvraag in kunnen dienen. Die procedure is onherroepelijk als de rechtsmiddelen bezwaar, beroep en hoger beroep zijn afgerond. Wie een integrale beoordeling heeft die vóór 1 juli 2023 onherroepelijk is geworden, kan tot en met 31 december 2023 een verzoek indienen bij de CWS. Voor wie een integrale beoordeling heeft ontvangen of nog ontvangt waarvan na 1 juli 2023 de onherroepelijkheid komt vast te staan, kan tot 6 maanden de

datum waarop die beschikking onherroepelijk vast komt te staan, een verzoek indienen. Binnen welke periode afronding plaats kan vinden is verder afhankelijk van de ontwikkeling van de doorlooptijd bij werkelijke schade-aanvragen, waaronder de advisering door de CWS en het daarop volgende bezwaarproces. Hierbij wordt samen met het CWS de prognose bepaald.

Voor vervolgpcedures na bezwaar is de einddatum afhankelijk van het aantal (hoger) beroepsprocedures en de doorlooptijd daarvan bij rechtbanken en de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

40.

Is het getal van 15.000 ouders die «duidelijkheid» krijgen een doelstelling op zichzelf? Bergt dit niet het risico in zich dat daadwerkelijk gedupeerde ouders nu ook geen compensatie krijgen, als bijeffect van het willen behalen van deze doelstelling? Klopt het dat «duidelijkheid» in dit geval betekent dat geen compensatie wordt gegeven?

Het doel is het zorgvuldig integraal beoordelen van deze ouders, waarbij er bij elke aanvraag goed wordt gekeken of er in het verleden fouten zijn gemaakt bij de kinderopvangtoeslag. UHT verwacht dat bij sommige ouders alsnog bij de integrale beoordeling zal blijken dat zij gedupeerd zijn, de eerste toets kan namelijk niet voor iedereen uitsluitend bieden. Dan krijgen deze gedupeerde ouders compensatie en kunnen zij alsnog gebruik maken van de schuldenregelingen en de andere aanvullende regelingen. Het beoordelen van deze ouders met extra capaciteit geeft ruimte om ouders die wel al duidelijkheid hebben uit de eerste toets ook eerder te kunnen beoordelen.

41.

Welke versnellingsmaatregelen zijn er al getroffen? Klopt het dat het om een aantal vaststellingsovereenkomsten (VSO) en mediation gesprekken gaat? Hoeveel zijn dit er van elk van deze twee?

De versnellingsmaatregelen zijn in de voortgangsrapportage over het 4^e kwartaal van 2022 besproken. Er worden bijvoorbeeld verbeteringen doorgevoerd in het proces van de integrale beoordeling en rondom de afwikkeling van verzoeken om aanvullende compensatie van werkelijke schade bij de CWS. Daarnaast is er afgelopen half jaar getest met een pilot voor het komen tot een VSO en een pilot mediation in bezwaar. Ook de sinds medio 2022 ingezette maatregelen ter versnelling van integrale beoordeling zijn getest.

Voor de Praktijktest VSO wordt momenteel met 15 ouders toegewerkt naar een VSO. In het vervolg op de praktijktest worden nog eens 50 ouders geselecteerd met als doel een goed opschaalbare aanpak te ontwikkelen. Tot nu toe is er één keer overeenstemming bereikt, er is vier keer een compensatievoorstel teruggestuurd naar de ouder, in 8 gevallen loopt de onderhandeling en in 2 gevallen wordt nog gewacht op reactie van de ouder. In de pilot mediation zijn 11 mediation-trajecten, waarin 13 bezwaren zijn behandeld, afgerond met een vaststellingsovereenkomst. Vijf zaken zijn in een vergevorderd stadium. In 2 gevallen is mediation afgebroken omdat geen overeenstemming kon worden bereikt. De ouder kan in dat geval de bezwaarprocedure hervatten.

42.

Op welke manier precies zal de persoonlijke zaakbehandelaar meer ruimte krijgen? Betekent dit ook dat de beoordelaar minder ruimte krijgt? Op welke manier zal de samenwerking met de beoordelaar worden versterkt? *De persoonlijk zaakbehandelaar en de beoordelaar bekijken samen de aanvraag en welke informatie nodig is om tot een beoordeling te komen. Daarnaast gaat de zaakbehandelaar, bij aanvragers die nog geen uitsluitend hebben gekregen, de beoordeling doen. De nauwere samenwerking en verbrede rol voor de PZB-ers zijn zo ingericht dat kwaliteit van*

het proces geborgd blijft (bijvoorbeeld door gebruik van het vierogen-principe).

43.

Betekent «gerichtere contact momenten» hier dat er minder van deze contactmomenten zullen zijn? Hoeveel minder zullen dat er dan zijn? *Er is aangegeven dat de inzet is te versnellen en dat als gevolg daarvan de ouder zal kunnen merken dat de dienstverlening gericht wordt en daarmee ook het aantal contactmomenten soms vermindert. Dit hoeft echter niet altijd zo te zijn. Uitgangspunt is persoonlijk contact met de ouder, waarbij op basis van de situatie wordt gekeken welke contactmomenten mogelijk en nodig zijn.*

44.

Wat gaat er precies veranderen aan de driegesprekken? Deze bestaan toch al?

Het driegesprek brengt ouders, gemeenten en UHT samen en draagt bij aan een stap in het herstel. Voor het voeren driegesprek is een protocol ontwikkeld en het driegesprek is na planmatige invoering een instrument dat aan ouders landelijk wordt aangeboden. Sinds de hersteloperatie loopt zijn incidenteel al gesprekken tussen ouders, gemeente en UHT georganiseerd, en sinds medio 2022 is een pilot gedaan met het gestructureerd aanbieden van het driegesprek. Het verschil is dus dat na de planmatige invoering, het driegesprek een officieel aanbod wordt aan ouders.

45.

Op welke manier en aan de hand van welke criteria zal worden bepaald welke bezwaarschriften niet meer aan de Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) zullen worden voorgelegd?

De mogelijkheden daartoe zullen in overleg met de BAC nader worden verkend. In diverse rechtsgebieden worden uiteenlopende criteria gehanteerd, waaronder: niet voorleggen als er enkel een geschil is over de feiten, wel voorleggen als de uitleg van wet- en regelgeving in het geding is waarover nog geen jurisprudentie voorhanden is.

46.

Met hoeveel fte zal het aantal medewerkers dat zich bezighoudt met bezwaren worden opgeschaald? Hoeveel fte zal zich uiteindelijk hiermee bezig houden?

In de laatste voortgangsrapportage is een nieuwe prognose en een plan van aanpak voor de behandeling van bezwaren tegen de eerste toets en de integrale beoordeling neergelegd. In de onderliggende business case is een opschaling voorzien van circa 130 naar circa 250 medewerkers voor het bezwaarproces, inclusief de behandeling van bezwaren tegen besluiten op een verzoek om aanvullende compensatie voor werkelijke schade. De uiteindelijke opschalingsbehoefte voor de behandeling van dit laatste type bezwaren, is voor een belangrijk deel afhankelijk van de planning voor de advisering die de CWS onder leiding van haar nieuwe coördinerend voorzitter vaststelt. Verder is er ook nog weinig bekend over de (potentiële) instroom, is het nog onduidelijk welke capaciteit vereist is om de bezwaren te behandelen tegen besluiten op grond van de kindregeling, de regeling voor gedupeerden in de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget en de ex-partners. Al deze inzichten en de mogelijke gevolgen voor de vereiste capaciteit worden nader geanalyseerd en hierover wordt uw Kamer voor de zomer geïnformeerd.

47.

Hoeveel mensen die zich in 2020 hebben gemeld zijn klaar (niet meer bij CWS en geen bezwaren meer)?

Zie antwoord 49.

48.

Hoeveel mensen die zich in 2021 hebben gemeld zijn klaar (niet meer bij CWS en geen bezwaren meer)?

Zie antwoord 49.

49.

Hoeveel mensen die zich in 2022 hebben gemeld zijn klaar (niet meer bij CWS en geen bezwaren meer)?

Antwoord 47 t/m 49:

Het financieel herstel kan voor een ouder op verschillende momenten in het herstelproces klaar zijn. Dit kan na de eerste toets of integrale beoordeling zijn, maar een deel van de ouders heeft ook een verzoek tot aanvullende werkelijke schade of gaat in bezwaar.

Er zijn ongeveer 8.700 ouders uit 2020, ongeveer 5.900 ouders uit 2021 en ongeveer 750 ouders uit 2022 die een definitieve beschikking IB hebben of zich vrijwillig hebben afgemeld en (nog) geen bezwaar of verzoek werkelijke schade hebben ingediend.

Van de ouders die een bezwaar op IB hebben ingediend zijn er circa 300 afgerond. Daarnaast is voor 257 ouders een verzoek werkelijke schade afgerond.

Het kan zijn dat sommige ouders met een afgeronde beoordeling alsnog een verzoek werkelijke schade indienen of in bezwaar gaan. Ouders kunnen op grond van de wet nog tot eind dit jaar een verzoek indienen als de integrale beoordeling voor 1 juli 2023 onherroepelijk is. Daarna geldt een termijn van zes maanden. Voor bezwaren geldt dat UHT ruimhartig omgaat met termijnen en alle bezwaren in behandeling neemt. Ouders die zich hebben afgemeld voor de integrale beoordeling kunnen tot en met 31 december 2023 nog op deze beslissing terugkomen.

50.

Op welke manier is de nieuwe laksoftware een verbetering ten opzichte van de huidige laksoftware?

De nieuwe laksoftware stelt UHT in staat om documenten sneller te scannen op persoonsgegevens. Met de huidige software moeten de vele documenten in een dossier afzonderlijk worden geopend om vervolgens handmatig gelakt en gecontroleerd te worden.

Dit is met de nieuwe software niet langer nodig. De nieuwe laksoftware stelt UHT in staat om het dossier met alle bijhorende documenten in één keer te openen. Daarnaast wordt, in tegenstelling tot het huidige lakproces, een persoonsgegeven in één keer gelakt in het dossier.

Bovendien kan de software handmatige stappen deels automatiseren en kan het lak- en controleproces efficiënter en daarmee sneller worden ingericht. Verder is de nieuwe software gebruiksvriendelijker.

51.

Op welke manier zullen de lak- en controleprocessen worden verbeterd?

In het huidige proces zitten veel handmatige stappen en vele overdrachtsmomenten. Dossiers moeten vaak terug naar voorgaande stappen in het proces, om fouten te herstellen of correcties in lakwerk toe te voegen.

Deze stappen worden met de nieuwe laksoftware geautomatiseerd, geoptimaliseerd of geëlimineerd. Hierdoor kan het lak- en controleproces, samen met een vereenvoudigde lakinstructie, sneller en efficiënter worden uitgevoerd.

52.

Op welke manier gaat de personele bezetting bij UHT worden verbeterd? Hoe groot is het personeelsverloop op dit moment?

Het gemiddeld verloop is ongeveer 4% per maand. Externe inhuur brengt inherent een hoog verloop met zich mee. Een belangrijke maatregel om het verloop te verminderen is het openstellen van vacatures van functies met contracten vallend onder de CAO Rijk.

53.

Hoeveel gedupeerden waren ondernemer?

Er zijn ongeveer 4400 gedupeerden met een zakelijke schuld.

Bij een deel van deze groep met een eigen onderneming is het risico aanwezig dat zij mogelijk boven de staatssteun grens kunnen uitkomen. Voor hen is in maart 2022 een speciaal team opgericht. Dat team brengt samen met de ouders de schulden in beeld en maakt met hen een aanpak. In totaal gaat het om ongeveer 1000 ondernemers. Op dit moment zijn 492 ondernemers in behandeling bij dit team. 371 ondernemers hebben dit proces al afgerond en hun zakelijke schulden zijn aangepakt. Met 168 ouders heeft het team geprobeerd contact te leggen. Dit is nog niet gelukt.

54.

Op basis waarvan is gekozen de brochure voor ouders in het Engels te vertalen, is inzichtelijk welke taal voor ouders de voorkeur zou hebben en hoe wordt hierop ingespeeld? Zou dit eventueel via aanpassingen aan de website kunnen nu het idee voor een online ouderportaal niet doorgaat? UHT heeft tot nu geen onderzoek gedaan naar de behoefte aan andere talen. Er zijn over de behoefte hieraan geen signalen ontvangen van ouders of kinderen. De website en informatiebrochure zijn deels vertaald naar Engels omdat dit een universele taal is.

55.

Wanneer is de uitvraag gereed en de informatie beschikbaar omtrent welke informatie (ondernemers) opgevraagd gaat worden, wat besproken is met de commissie van het ouderpanel?

In hoofdstuk 1 van de Voortgangsrapportage over het vierde kwartaal 2022 is aangegeven dat wordt onderzocht of informatiedeling tussen Dienst Toeslagen en de Belastingdienst met wederzijdse instemming van de ouders een optie is. Dit in lijn met de motie van het lid Inge van Dijk c.s. (Kamerstuk 31 066, nr. 1152).

Er staat in maart een gesprek gepland met deze commissie van het ouderpanel. Over de vraag in welke gevallen gegevens die de CWS nodig heeft met behulp van de Belastingdienst kunnen worden verkregen, vindt ook voorafgaand overleg plaats tussen de Dienst Toeslagen, de Belastingdienst en de CWS. Steeds dient per individueel geval te worden gezien of er aanvullende informatie nodig is om de schade en het aangevoerde verband met het handelen van de Belastingdienst te beoordelen.

56.

Is het in de tabellen 1.2 en 1.3 te verwerken (dan wel in een andere tabel) wanneer in hoeveel tijd de behandeling, beoordeling en uitbetaling plaatsvond in relatie tot de aanmelding?

De tijd die behandeling, beoordeling en uitbetaling kost is sterk afhankelijk van onder andere de aanmelddatum en de inhoud van het individuele dossier en verschilt daarom in tijd per geval sterk. Het is niet mogelijk om hier een betrouwbaar overzicht van te geven in de tabellen in de VGR. De eerste toets vindt nu veelal plaats binnen 1–3 maanden na aanmelding. Gelet op het aantal aanmeldingen en de zorgvuldigheid waarmee de integrale beoordeling wordt gedaan varieert de tijd tot dat een ouder aan de beurt is bij de integrale beoordeling. Afhankelijk van de datum van aanmelding is dit helaas ongeveer 1–3 jaar. In urgente situaties vindt

integrale beoordeling met voorrang plaats. De doorlooptijd van een integrale beoordeling is circa 15–16 weken waarna er een zienswijze-termijn is van 6 weken en de definitieve beschikking wordt verstuurd. Uitbetaling aan gedupeerde ouders vindt plaats direct na afronding van de eerste toets en de integrale beoordeling. Als er belangrijke wijzigingen zijn in de doorlooptijden van verschillende fases van het beoordelingsproces, dan wordt u daarover geïnformeerd in de VGR.

57.

Hoeveel mensen zijn beoordeeld via het Opzet of Grove Schuld (OGS)-kader?

Bij alle ouders die zich aanmelden bij UHT wordt gecontroleerd of er sprake is geweest van een terugvordering waarbij de ouder opzet/groveschuld is verweten. Als er sprake is van een onterechte O/GS, wordt de ouder gecompenseerd.

58.

Hoeveel mensen zijn er gecompenseerd via de oude OGS-regeling?

Zie antwoord 59.

59.

Hoeveel mensen zijn er gecompenseerd via de nieuwe OGS-regeling?

Antwoord 58 en 59:

Er is geen sprake van een nieuwe regeling, maar er is besloten de berekeningsmethodiek nauwer en preciezer aan te sluiten bij (de bedoeling van) het wettelijk kader. Dit is ook toegelicht in de beantwoording van de Kamervragen van de leden Leijten en Alkaya⁷. In de periode van 25 oktober tot en met 31 december 2022 zijn circa 1.000 toekennende OGS-beschikkingen genomen. Tot 25 oktober 2022 waren dat er circa 7.500. Voor zaken waarin de beoordeling en berekening nog niet was afgerond, kon de gewijzigde instructie leiden tot een berekening aan de hand van het nieuwe behandelkader. Zoals aangegeven in de beantwoording van genoemde Kamervragen is dat alleen relevant in die zaken waarin er een verschil bestaat tussen de aan de ouder opgelegde terugvordering en de totale verlaging. Tevens is toegelicht dat uit het aantal beschikkingen niet valt af te leiden of de nieuwe werkwijze daadwerkelijk is toegepast zijn en zo ja, of dit invloed had op de uitkomst. Dat is alleen het geval als het totale compensatiebedrag de € 30.000 overstijgt door een OGS-tegemoetkoming. In dat geval is de werkinstructie alleen relevant als er een verschil zit tussen het bedrag van de nihilstelling of neerwaartse correctie en het bedrag dat daadwerkelijk bij de ouder is teruggevorderd.

60.

Welke maatregelen worden genomen om onnodige verschillen tussen de uitkomsten van de eerste toets en de integrale beoordeling te voorkomen?

De eerste toets en de integrale beoordeling zijn in de basis andere toetsen, met ook een andere doorlooptijd. De eerste toets zoekt naar een mogelijkheid om een ouder zo snel mogelijk uitsluitel te geven op basis van dan beschikbare informatie. Dat lukt niet bij alle ouders, dat kan alleen de integrale beoordeling. Er is dus helaas een groep ouders die pas bij de IB duidelijkheid krijgt dat ze gedupeerd zijn. Dit betreft vaak situaties waarbij in de systemen geen informatie te vinden is en het verhaal van de ouder niet in eerste instantie volledige duidelijkheid biedt. Het is helaas zeer beperkt mogelijk om de eerste toets daarop aan te passen, want pas bij de integrale beoordeling kan een volledige gezamenlijke reconstructie worden gemaakt en gekeken worden naar de aannemelijkheid van het verhaal van de ouder. Bovendien is het overgrote deel van de eerste

⁷ Aanhangsel Handelingen II 2022/23, nr. 973.

toetsen reeds uitgevoerd, waardoor het aanpassen van deze toets niet meer zal leiden tot verbetering voor een grote groep ouders.

61.

Wat is de reden waardoor het percentage van nee naar ja gedurende 2022 is toegenomen?

Momenteel wordt onderzoek gedaan naar de populatie van ouders waaraan in de eerste toets geen uitsluitel kan worden gegeven en waarvan bij de integrale beoordeling duidelijk wordt dat zij gedupeerd zijn. Dit blijken vooral ouders te zijn waarbij in de systemen weinig informatie is (non-response), een bijstelling van de KOT heeft plaatsgevonden op basis van nieuwe informatie, of waarbij de KOT naar de kinderopvanginstelling is overgemaakt maar eventuele terugvorderingen wel bij de ouder plaatsvonden. Er zijn geen duidelijke aanwijzingen waarom er nu meer van dit soort situaties zijn. Uit de meest recente uitvoeringsinformatie en realisatiecijfers blijkt dat het aantal gedupeerden zich anders zou kunnen ontwikkelen dan tot nu toe werd aangenomen, waardoor het totaal aantal gedupeerden vermoedelijk hoger ligt dan verwacht en geraamd. Deze inzichten worden nader geanalyseerd en hierover wordt uw Kamer voor de zomer geïnformeerd.

62.

Hoeveel versnelling levert het per dossier op en hoeveel arbeidsuren worden per dossier besteed bij het versneld beoordelen van een vermoedelijk niet gedupeerde?

Dit valt helaas niet zo eenduidig te zeggen. De tijd die nodig is voor het beoordelen van een vermoedelijk niet gedupeerde verschilt en is afhankelijk van bijvoorbeeld de complexiteit van de beoordeling en het aantal te beoordelen jaren (zie het antwoord op vraag 20). UHT heeft vorig jaar een pilot gedaan voor het versneld beoordelen van vermoedelijk niet gedupeerden. De uitkomsten hiervan zijn meegenomen bij de voorgestelde verbeter- en versnelmaatregelen en de prognose voor de integrale beoordeling.

63.

In hoeverre is de verwachting dat, om tot een vermindering van bezwaren te komen ouders beter mee te nemen, dit ook echt tot vermindering gaat leiden en is onderzocht of gebrekkige communicatie inderdaad de reden is van in bezwaar gaan, of dat het gewoon een principiële stap is die ouders nemen?

Uit gesprekken met ouders die in bezwaar zijn gegaan blijkt dat zij in relatief veel gevallen bezwaar hebben ingediend (mede) omdat zij ontevreden zijn over de informatie die ze hebben gekregen. Dit kan gaan over dat ze nog geen dossier gekregen hebben, de beschikking onvoldoende gemotiveerd vinden of de beschikking of compensatieberekening niet begrijpen. De nieuwe laksoftware zorgt ervoor dat ouders sneller over hun dossier kunnen beschikken. Daarnaast heeft UHT verbeteringen doorgevoerd om de beschikking duidelijker te maken. Het beter meenemen van ouders tijdens de integrale beoordeling en het beter toelichten van de uitkomst van de beoordeling en de compensatieberekening in het uitslaggesprek kunnen ertoe leiden dat minder ouders de noodzaak voelen om in bezwaar te gaan.

64.

Als er geen bezwaar meer mogelijk is op een afgewezen eerste lichte toets, wat wordt dan de vervolgstap voor iemand die het oneens is met het besluit?

Anders dan in de vraag zou kunnen worden gelezen, staat tegen een afwijzende beschikking in het kader van de eerste toets onverminderd bezwaar open. In de voortgangsrapportage over het 4^e kwartaal van 2022

is aangekondigd om bezwaren tegen de uitkomst van de eerste toets, zowel afwijzingen als toekenningen, niet langer (standaard) ter advisering voor te leggen aan de onafhankelijke Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC).

65.

Wat is, naast de constatering door de u dat de doorlooptijd CWS met negen maanden te lang is, wel acceptabel?

De wettelijke beslistermijn in werkelijke schade-procedures is maximaal één jaar en omvat niet alleen de advisering door CWS, maar ook de besluitvorming door UHT. De doorlooptijd bedraagt gemiddeld negen maanden, maar loopt op. Dat is onwenselijk. Een termijn van maximaal zes maanden is wenselijk. In overleg met de voorzitter van de CWS wordt gekeken naar de mogelijkheden om te versnellen. Er wordt ook gekeken naar andere routes na de integrale beoordeling.

66.

Klopt het dat de herziening van de CWS niet is afgestemd met deze commissie? Hoe is dit verlopen?

Aangenomen wordt dat wordt bedoeld op de herziening van de instellingsregeling. Deze instellingsregeling is voor de komst van de coördinerend voorzitter besproken met de (voorzitters van de) CWS. Dit proces is nog niet afgerond, het is belangrijk dat met de nieuwe voorzitter het gesprek plaatsvindt over de governance en de instellingsregeling. Die gesprekken vinden momenteel plaats.

67.

Hoe lang was de verwachte doorlooptijd bij de praktijktest VSO en de nu gerealiseerde duur? Waarom lopen verwachting en realisatie zo uiteen? Bij de opzet van de praktijktest was het uitgangspunt dat de doorlooptijd mogelijk enkele maanden zou zijn. Al snel bleek dat het tempo afgestemd moest worden op het tempo dat passend is voor de deelnemers (de ouders).

Voor de lange doorlooptijd van de praktijktest zijn meerdere oorzaken. Ten eerste ligt de regie bij de deelnemer (ouder). Zeker in de eerste fase van de praktijktest bleek het maken van een schadestaat meer tijd te vragen, bijvoorbeeld omdat het emotioneel zwaar was terug te gaan naar het verleden. Daarnaast zijn onze eerste bevindingen dat de juridische ondersteuning in de praktijktest niet voor alle ouders optimaal georganiseerd was. In het vervolg kijken we daar kritisch naar. Tot slot zijn alle vijftien zaken in de praktijktest elk op eigen wijze uniek met soms ook bijzondere schadeposten. In sommige zaken heeft de ouder het verzoek gedaan dat hij/zij graag advies wil inwinnen om schadeposten te laten beoordelen door een externe deskundige (zoals een medisch expert). Dit kost dus wel meer tijd, waar een ouder toestemming voor geeft.

68.

Klopt het dat voorstellen voor een VSO in de praktijktest VSO niet overgenomen worden? Waarom is dat?

Alle schadeposten kunnen beoordeeld worden, maar niet alle posten worden ook gehonoreerd. Om het over een schadepost eens te worden moet deze aannemelijk zijn en in verband te brengen met de problemen door de terugvorderingen van kinderopvangtoeslag.

69.

Waar staan de beoordelingskaders gecommuniceerd?

De CWS heeft beoordelingskaders gepubliceerd voor zowel materiële als immateriële schade. Deze zijn aan uw Kamer gezonden als bijlagen bij de voortgangsrapportages over het 3^e en 4^e kwartaal van 2022.

70.

Wanneer krijgt de Kamer het jaarverslag van de BAC?

Het door de BAC uitgebrachte jaarverslag 2022 is te vinden op de website van de BAC.⁸

71.

Hoe krijgt de BAC-zaken aangeleverd? Kan er een uitsplitsing worden gemaakt in zaken via advocaten, via gedupeerden en via UHT zelf?
Bezwaren worden op grond van de wet door ouders of hun gemachtigde ingediend bij het bestuursorgaan (UHT) dat het besluit heeft genomen waartegen het bezwaar zich richt. UHT legt bezwaren ter advisering voor aan de BAC. UHT beslist vervolgens op het bezwaar, met inachtneming van het advies van de BAC.

72.

Waarom is de instroom van bezwaren groter dan de uitstroom?

Het aantal bezwaren dat wordt ingediend is groter dan de beslisbaarheid bij UHT en de capaciteit voor advisering bij de BAC. Daarom zijn in de voortgangsrapportage voorstellen gedaan voor verbetering en versnelling.

73.

Is het mogelijk mediatoren voor alle bezwaren in te zetten, en wat is daarvoor nodig?

De wens van de ouder is belangrijk in de afweging om mediation (met afronding in een VSO) in te zetten. Wil de ouder een reguliere bezwaarbehandeling, inclusief advisering door de BAC, resulterend in een beslissing op bezwaar, of wenst de ouder gebruik te maken van mediation als alternatieve wijze van bezwaarbehandeling? Daarnaast is van belang of een zaak geschikt is voor mediation. Indien een geschil op voorhand onoverbrugbaar wordt geacht, kan dat reden zijn om van mediation af te zien. Het doel is om over een periode van maximaal 2,5 jaar, 2.500 bezwaren te behandelen in mediation. Het is mogelijk die capaciteit uit te breiden indien de behoefte bij ouders en het aantal voor mediation geschikte zaken groter blijkt. Dat vergt onder meer de beschikbaarheid van voldoende en goed gekwalificeerde mediators en aanpassingen in de werkwijze van het bezwarenteam van UHT en is afhankelijk van het beschikbare budget.

74.

Welke werkzaamheden heeft UHT (inmiddels) uitbesteed/ge-outsourced? Tegen welke randvoorwaarden en prijs gebeurt dit?

Hier is aangenomen dat deze vraag gericht is op de uitbesteede werkzaamheden van specifiek het UHT. Dit is momenteel niet van toepassing bij UHT. UHT neemt wel diensten en producten af van onderdelen van de Belastingdienst zoals op het gebied van werving van extern personeel en huisvesting. Om versnelling te bewerkstelligen in het opleveren van dossiers wordt er wel gekeken naar mogelijk outsourcing van het lakken van dossiers.

75.

Welke bronnen moeten geraadpleegd worden voor het samenstellen van een dossier?

Voor de verschillende typen dossiers worden verschillende bronnen geraadpleegd. Er worden meer dan 10 systemen geraadpleegd om onder andere brieven, beschikkingen, notities en bewijsstukken op te halen.

⁸ <https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/wp-content/uploads/sites/3/2023/02/Jaarverslag-BAC-2022-definitief.pdf>.

76.

Hoeveel FTE zou nodig zijn om de noodzakelijke snelheid te behalen naast de huidige opschaling van het dossierteam naar 102 FTE?

Om dossiers sneller te verstrekken, bijvoorbeeld bij de start van bezwaar en CWS, is het opschalen van alleen de personele capaciteit onvoldoende. Zoals reeds aangegeven is het beschikken over nieuwe laksoftware essentieel. De ingezette verbetermaatregelen dienen in samenhang te worden gezien, omdat daarmee procesverbeteringen kunnen worden doorgevoerd om versnelling te realiseren.

77.

Waarom moeten gemeenten tot op het niveau van bonnetjes verantwoord worden wat nodig is in het kader van de specifieke uitkering (SPUK)? *De verantwoording door gemeenten van de bestede middelen in het kader van de SPUK sluit aan bij de wijze waarop gemeenten dit gewend zijn. Deze SPUK is hierop geen uitzondering. Gemeenten verantwoorden in hun eigen jaarverslag de kosten voor de SPUK. Deze kosten worden door de accountant van de gemeente gecontroleerd. Afhankelijk van de kosten die de gemeente voor de gedupeerde ouder maakt, kan de accountant van de gemeente voor de controle om bonnetjes vragen. Maar voor de inzet van de gemeente zelf is dit niet nodig. Na controle door de accountant van de gemeente worden de kosten van de gemeente voor gedupeerde ouders middels een rapportage (SISA rapportage) bij het ministerie ingediend. In deze rapportage staan de kosten «op hoofdlijnen».*

78.

Hoe zorgt u ervoor dat ouders wel ergens terecht kunnen voor een woning in hun eigen gemeente (waar ze vandaan kwamen)?

Bij deze vraag is aangenomen dat deze zich specifiek richt op ouders in het buitenland. Het lokale woonbeleid is van kracht. Indien een ouder een wens heeft om terug te keren neemt het OTB contact op met de gemeente van voorkeur en de mogelijkheden voor terugkeer met deze gemeente bespreken. Zie voor meer informatie de handreiking Ouders in het buitenland. Voor gemeenten heeft de VNG in samenwerking met OTB een handreiking gemaakt voor terugkeer van ouders in het buitenland. Door de woningkrapte in Nederland is het moeilijk om snel aan een woning in Nederland te komen. Het is daarom belangrijk dat een terugkeer goed wordt voorbereid en ouders pas terug naar Nederland komen als er in samenwerking tussen het OTB en de gemeente passende woonruimte gevonden is. Woningcorporaties spelen daarbij ook een belangrijke rol. Zij zijn steeds vaker bereid bij te dragen aan een maatwerkoplossing voor ouders die terugkeren naar Nederland.

79.

Hoe voorkomt u dat ouders worden gekort op uitkeringen na ontvangst van de eerste 30.000 euro?

De tegemoetkoming in het kader van de Catshuisregeling wordt niet gezien als inkomen en heeft dus geen gevolgen voor de hoogte van toeslagen en uitkeringen. Ook is de tegemoetkoming vrijgesteld van de vermogenstoets voor toeslagen en bijstand voor een periode van drie jaar.

80.

Met wie is UHT (of onderdelen daarvan) een contract of opdrachtverlening aangegaan?

UHT heeft contracten met een breed scala van leveranciers die voor het grootste deel voortvloeien uit Rijksbrede mantelcontracten waar UHT gebruik van maakt. De meeste contracten die worden aangegaan betreffen externe inhuur, bijvoorbeeld staf met juridische kennis en

uitzendkrachten. Het gaat dan om mantels als «uitzendkrachten», «juridisch personeel», «IMOA».

81.

Op welke onderwerpen heeft UHT (of onderdelen daarvan) een contract of opdrachtverlening met een derde partij?

Deze vraag is zo geïnterpreteerd dat deze specifiek vraagt naar de contracten met derde partijen bij UHT. De meeste contracten die worden aangegaan bij UHT betreffen externe inhuur, bijvoorbeeld staf met juridische kennis en uitzendkrachten. UHT maakt hierbij gebruik van Rijksbrede mantelcontracten. Het gaat dan om mantels als «uitzendkrachten», «juridisch personeel», «IMOA».

Ook bij andersoortige inkopen wordt grotendeels gebruik gemaakt van bestaande mantelcontracten. Het gaat dan onder andere over onderwerpen als catering, communicatie, hard- en software, leren & ontwikkelingen, tolk- en vertaaldiensten.

82.

Wat zijn de kosten per opdracht of contract met een derde partij?

Een dergelijk overzicht is niet zondermeer beschikbaar. UHT maakt gebruik van mantelcontracten, en inkoop kan ook via andere (shared service) organisaties lopen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de gebruikelijke inkoopregels van het Rijk en bijbehorende tarieven.

83.

Hoeveel procent van de besteding van de POK (Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag) -gelden is besteed aan inhuur? De POK-gelden betreft budget dat het kabinet in reactie op het onderzoek van de parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag beschikbaar heeft gesteld om de oorzaken bij de Belastingdienst/ Toeslagen aan te pakken die ten grondslag lagen aan de problemen met de kinderopvangtoeslag.

De aan Dienst Toeslagen toegekende POK-gelden bedragen in 2021 en 2022 respectievelijk € 4,5 mln. en € 23,8 mln. In 2021 zijn geen uitgaven gerealiseerd op inhuur ten behoeve van de POK. In 2022 is ca. 4 procent (ca. € 1 mln.) besteed aan inhuur externen.

84.

Hoe zijn de POK-gelden in 2021 en 2022 besteed?

Vanuit de POK-gelden zijn middelen toegekend aan de Belastingdienst/ Toeslagen voor het intensiveren van de fysieke dienstverlening (zelf en door derden, zoals gemeenten en intermediairs) en de inzet van Persoonlijk Begeleiden en specifieke maatregelen gericht op de verdere versterking van de menselijke maat in de gehele uitvoering, door onder andere meer burgergerichte dienstverlening vanuit signalen en analyse. Hiermee streeft Toeslagen na dat de door de burger ervaren kwaliteit van dienstverlening verbetert en hoge terugvorderingen worden voorkomen. Hiervoor is een versterking in de capaciteit bij Toeslagen benodigd. Met de POK-gelden is de vaste personele capaciteit bij Toeslagen uitgebreid en is tijdelijk gebruik gemaakt van inhuur van externen. Daarnaast zijn voor de ondersteuning van de voorziene verbeteringen in de dienstverleningen materiele uitgaven gedaan voor onder andere verschillende burgeronderzoeken en communicatie.

85.

Wat zijn de (gemiddelde) uitvoeringskosten van iemand die een integrale behandeling doorloopt?

Het is niet mogelijk een betrouwbaar beeld te geven van de uitvoeringskosten van een integrale beoordeling, aangezien dit afhankelijk is van de complexiteit van het dossier.

86.

Wat zijn de (gemiddelde) uitvoeringskosten van iemand die in bezwaar gaat na de integrale behandeling?

Het is niet mogelijk een betrouwbaar beeld te geven van de uitvoeringskosten van een bezwaarbehandeling, aangezien dit afhankelijk is van de complexiteit van het dossier.

87.

Wat zijn de (gemiddelde) uitvoeringskosten van de in gebreke stellingen?

Het is niet mogelijk een betrouwbaar beeld te geven van de uitvoeringskosten van de behandeling van een ingebrekestelling.

88.

Hoeveel verdient Boston Consultancy Group (BCG) per uur aan advies? Hoeveel uur heeft BCG in 2020, 2021 en 2022 gekost?

De overeenkomsten met Boston Consultancy Group (BCG) waren niet gebaseerd op een uurtarief. De overeenkomsten zijn overeengekomen met een resultaatsverplichting. De laatste overeenkomst met BCG is in 2022 geëindigd.

89.

Wat is het verschil tussen hard bewijs en aannemelijk maken?

Hard bewijs betekent dat van alle gestelde schade een onderbouwing met stukken moet worden aangeleverd. Dus op het moment dat de ouder bijvoorbeeld aangeeft dat er vervangende opvangkosten zijn gemaakt, dient in het geval van hard bewijs een contract met de opvangende partij te worden overgelegd als ook bewijs van betaling. In het geval van aannemelijk maken is het verhaal van de ouder het uitgangspunt, dat door de CWS wordt bekeken in relatie tot de overige informatie die beschikbaar is. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken of beide ouders in de genoemde periode een baan hadden, waardoor het logisch is dat er opvang nodig was. In zo'n geval zou de ouder waarschijnlijk ook in aanmerking zijn gekomen voor kinderopvangtoeslag als die was aangevraagd. Als de ouder stelt hiervoor betaald te hebben, is het soms vanwege het tijdsverloop en vanwege de omstandigheden waaronder vervangende opvang is afgenomen niet redelijk om van de ouder te verlangen om hier betaalbewijzen van te overleggen. Wel kan bijvoorbeeld gevraagd worden om een verklaring van de opvangende partij en/of bankafschriften als hierop bijvoorbeeld regelmatige geldopnames zijn te zien in de relevante periode die het verhaal van de ouder kunnen ondersteunen. Het is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval of en welke aanvullende stukken nodig zijn.

90.

Wat betekent dat de CWS ruimhartig te werk moet gaan?

Onder ruimhartigheid wordt verstaan dat als een burger terecht een schadeverzoek indient de overheid moet faciliteren dat de schade soepel en zonder al te veel kosten en ergernis afgewikkeld kan worden (rapport Behoorlijk omgaan met schadeclaims, Nationale ombudsman, rapportnr. 2009/135). Dit laatste betekent ook dat uitgangspunt is dat de ouder geen (onnodige of onredelijke) bewijslast krijgt opgelegd, maar uitsluitend aannemelijk hoeft te maken dat hij schade heeft geleden als gevolg van het overheidshandelen. Daarmee is de procedure bij de CWS tevens laagdrempeliger dan bij de civiele rechter. De ouder dient slechts aannemelijk te maken dat er sprake is van schade, dat die schade verband houdt met de problemen met de kinderopvangtoeslag en wat de omvang van de schade is.

91.

Wat is de onderbouwing om de huidige toeslagpartner mee te nemen in de beoordeling CWS en niet de toenmalige toeslagpartner?

Dit is geen beleid dat door de CWS is bepaald, maar ingegeven door de keuze die is gemaakt binnen de hersteloperatie, waarbij ook steeds de huidige toeslagpartner wordt meegenomen en niet de inmiddels ex-partner. Kijk bijvoorbeeld naar de schuldenregelingen, waarbij de schulden van de huidige toeslagpartner worden meegenomen. Voor ex-partners wordt voorzien in een separate regeling.

92.

Hoe gaat de CWS om met jongmeerderjarige kinderen (waarbij ouders nog een wettelijke onderhoudingsplicht hebben)?

Bij de beoordeling van de schade van kinderen is van belang of de opgevoerde schade gekwalificeerd kan worden als schade van de aanvraagouder. Wanneer een kind 18 jaar wordt, vervalt de wettelijke vertegenwoordiging door de ouder en kan de schade geleden door het kind niet langer aangemerkt worden als schade van de aanvraagouder. Wanneer ouders een wettelijke onderhoudsplicht hebben jegens hun meerderjarige kinderen, kan er sprake zijn van schade die is te herleiden tot degene die heeft verzocht om de vergoeding van werkelijke schade. Het is belangrijk dat ouders en hun gezinsleden een goede inschatting kunnen maken van de werkelijke schade die via de band van een verzoek voor vergoeding in aanmerking kan komen. In gesprek met de CWS zal worden gezien hoe dit kan worden verduidelijkt.

93.

Hoe gaat de CWS om met meerderjarige kinderen die redelijkerwijs afhankelijk waren van hun ouders?

Deze situatie heeft zich nog niet voorgedaan binnen de verzoeken die tot nu toe aan de CWS zijn voorgelegd. De hersteloperatie heeft tot uitgangspunt genomen dat (meerderjarige) kinderen geen toegang tot de CWS hebben, alleen de aanvrager zelf heeft die rechtstreekse toegang. Daar waar ouders een wettelijke verplichting hadden tot onderhoud van hun meerderjarige kinderen of deze onderdeel uitmaakten van het huishouden van de ouder, geldt dat schade herleidbaar kan zijn tot de ouder en kan deze kostenpost voorgelegd worden aan de CWS.

94.

Waarom wordt de schade van (destijds) minderjarige kinderen maar in beperkte mate meegenomen? Wat houdt die beperkte mate in?

De beperkte mate is gelegen in het vereiste dat de gevorderde schade als schade van de aanvraagouder gekwalificeerd moet kunnen worden om voor vergoeding in aanmerking te kunnen komen. Het is steeds afhankelijk van de concrete feiten en omstandigheden van het individuele geval in hoeverre de schade van minderjarige kinderen door de CWS kan worden meegenomen als schade van de aanvraagouder.

95.

Welke en hoeveel schadeposten wordt er gemiddeld door de ouder opgevoerd bij de CWS?

Daarvan houdt de CWS geen cijfers bij. Iedere ouder komt wel met tenminste twee schadeposten en heel globaal schatten we in dat gemiddeld een ouder ongeveer tussen de 5 en 10 schadeposten opvoert.

96.

Wat voor aanvullende informatie wordt er gemiddeld gevraagd aan de ouder door de CWS?

Informatie waaruit de aannemelijkheid van (de omvang van de) schade en het causaal verband met het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen

kan blijken. Welke informatie er concreet wordt gevraagd is afhankelijk van de inhoud van het verzoek van de betreffende ouder. Vaak wordt ouders gevraagd de schadepost vervangende opvangkosten inzichtelijk te maken met een begroting van het aantal uren opvang en de kosten daarvan. Bij grote materiele schadeposten wordt verzocht de schade enigszins inzichtelijk te maken met relevante stukken.

97.

Wanneer is een dossier compleet voor de CWS?

Dat hangt af van het individuele geval en welke schadeposten er worden opgevoerd. De enkele stelling dat er schade is geleden, zonder onderbouwing of concretisering, is bijvoorbeeld onvoldoende om tot een inhoudelijke beoordeling over te kunnen gaan.

98.

Hoeveel ouders maken gebruik van de mogelijkheid om het verzoek mondeling toe te lichten in een toelichtingsgesprek?

Bijna alle ouders maken gebruik van de mogelijkheid om een toelichtingsgesprek te hebben.

99.

In welke gevallen wordt er gekozen om de ouder van te voren schriftelijk vragen voor te leggen voor het toelichtingsgesprek?

Dit wordt in de meeste gevallen gedaan wanneer er sprake is van concrete schadeposten, zoals bijvoorbeeld vervangende opvangkosten, inkomensschade en vermogensschade als gevolg van de verkoop van eigendommen. Het toelichtingsgesprek is primair bedoeld voor de ouder om zijn/haar verhaal te kunnen doen en voor de CWS om te luisteren. Door inhoudelijke vragen zoveel mogelijk schriftelijk te stellen, wordt zoveel mogelijk aan dit doel tegemoet gekomen.

100.

Hoe verhoudt maatwerk zich hier met het gelijk behandelen van gelijke gevallen?

Iedere ouder heeft zijn of haar eigen unieke verhaal, zodat iedere casus individueel wordt beoordeeld en de CWS daarmee dus maatwerk levert.

101.

Ontvangt de ouder een afschrift van de vragen die UHT heeft over het advies van de CWS?

Ouders krijgen altijd de beschikking over het CWS advies dat ten grondslag ligt aan de besluitvorming. Daarin zijn de door UHT gestelde vragen verwerkt. Desgewenst ontvangen ouders een afschrift van de aan CWS gestelde vragen.

102.

Is het mogelijk om de vergewisplicht van UHT over het advies van de CWS af te schaffen? Hoeveel tijdswinst levert dit op?

De vergewisplicht vloeit rechtstreeks voort uit artikel 3:9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en houdt in bredere zin ook verband met het zorgvuldigheidsvereiste. Aanpassing zou dus alleen kunnen door een wetswijziging, met in achtneming van de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. In de Wet hersteloperatie zou dan een specifieke regeling opgenomen kunnen worden die afwijkt van artikel 3:9 Awb. Op het moment dat door het beslissend bestuursorgaan, in dit geval UHT, advies wordt gevraagd aan een deskundige, in dit geval CWS, kan volgens de Awb en de jurisprudentie dit deskundigenadvies alleen als onderbouwing van de beschikking worden gebruikt indien het beslissend bestuursorgaan zich ervan heeft vergewist dat het advies zorgvuldig tot stand is gekomen. Hieronder valt ook of de inhoudelijke redenering

begrijpelijk is en de conclusies daarop aansluiten. Een vaste adviesrelatie kan meebrengen dat het bestuursorgaan meer op de expertise van de adviseur mag afgaan, mits de wijze van totstandkoming zorgvuldig is. De doorlooptijd tussen advies en beschikking verschilt per zaak. In eenvoudige gevallen is de doorlooptijd een paar dagen en bij complexe zaken duurt het veel langer.

103.

In hoeveel gevallen heeft UHT afgeweken van het advies van de CWS? In de voortgangsrapportage over het 3^e kwartaal van 2022 (Bijlage bij Kamerstuk 31 066, nr. 1128) is uitgebreider gerapporteerd over de gevallen waarin UHT afwijkt van het advies van de CWS. Op dat moment bedroeg het aantal afwijkingen in totaal 15% (32 van de 213 adviezen). Inmiddels (peildatum 30-12-2022) ligt dat percentage op 14% (35 van de 257 adviezen). In het gros van de gevallen zijn de afwijkingen van beperkte omvang en/of gebaseerd op afspraken tussen UHT en CWS over het aanpassen van de schadeberekening in het voordeel van de ouders. Van een echte afwijking is dan geen sprake.

104.

In hoeveel gevallen is het aannemelijk gemaakt dat de ouder schade heeft geleden maar niet dat er causaal verband is? Hiervan houdt de CWS geen cijfers bij. Wanneer er geen causaal verband aannemelijk is gemaakt tussen de gestelde schadepost en het handelen van de Belastingdienst/Toeslagen wordt geadviseerd geen aanvullende schadevergoeding toe te kennen. In deze gevallen houdt de CWS niet bij om welke reden er geen aanvullende schadevergoeding wordt geadviseerd.

105.

Bij abstracte schadeberekening is een ouder dan niet gebaat bij een schade expert en welke redelijke kosten worden dan niet vergoed? Uitgangspunt van de CWS is een concrete schadeberekening. De ouder moet met name het verhaal vertellen en waar mogelijk de schadeposten zoveel mogelijk onderbouwen met stukken. Het uitgebreide verzoekformulier en de gepubliceerde beoordelingskaders zijn in principe voldoende om de ouder hierbij te helpen en ook de mogelijkheid van gratis rechtshulp draagt daar uiteraard aan bij. De CWS helpt de ouder zoveel mogelijk door ook zelf diverse berekeningen te maken (bijv. voor de inkomensschade, zie ook hierna). Bij kosten die de ouder heeft gemaakt ter begroting van schade geldt een dubbele redelijkheidstoets. Wanneer het redelijk was deze kosten te maken en de hoogte van de kosten is ook redelijk dan komen ze voor vergoeding in aanmerking.

106.

Hoe vaak komt het voor dat de CWS deskundigen inschakelt en hoeveel tijd is daarmee gemoeid? Voor de inkomensschade wordt standaard gebruikt gemaakt van een externe partij. Dat geeft geen tijdsverlies, want deze partij is daar hooguit enkele uren per zaak aan kwijt (eerder tijdwinst). Daarnaast zal de CWS waar nodig ook gebruik gaan maken van externe medisch adviseurs. Omdat dit nog niet is gestart is nog niet bekend hoeveel tijd daar precies mee gemoeid zal zijn, wel worden zaken als snelheid en flexibiliteit bij de inschakeling van de deskundige meegewogen.

107.

Waarom wordt voor het berekenen van inkomensschade een deskundige ingeschakeld? Waarom zijn dit soort adviseurs geen onderdeel van CWS? De CWS beoordeelt als externe deskundige de aannemelijkheid van de schade en het causaal verband met de KOT. Op basis van de input van de

CWS wordt dan door een externe deskundige enkel nog de berekening van de hoogte van de inkomensschade inclusief pensioenschade gemaakt waarin in iedere berekening op gelijke wijze ook de fiscale aspecten worden meegenomen.

108.

Waarom vallen incassokosten niet onder vermogensschade door (gedwongen) verkoop of beslaglegging? Waarom is er een harde knip? De CWS kijkt naar de werkelijke aanvullende schade en of deze verband houdt met de kinderopvangtoeslag. Zo ja, dan komen deze kosten voor vergoeding in aanmerking. Als voorbeeld: als er kosten zijn gemaakt in verband met beslaglegging op een auto en deze beslaglegging (en dus de bijkomende kosten) hebben een verband met de kinderopvangtoeslag, dan komen deze kosten voor vergoeding in aanmerking.

109.

Welke kosten vallen onder overig naast verhuiskosten, incassokosten, schulden, juridische bijstand? De door CWS in dit verband genoemde voorbeelden zijn niet limitatief. Onder deze categorie kan de ouder elke vermeende schade ter beoordeling voorleggen die niet apart is genoemd. Dit omdat de ervaring is dat hoe meer zaken de CWS voorgelegd krijgt, hoe meer nieuwe situaties naar voren komen. Met deze restcategorie wordt de ouder uitgenodigd om alle schade die de ouder meent te hebben geleden in ieder geval ter beoordeling voor te leggen aan de CWS.

110.

Hoe groot is de forfaitaire compensatie bij IB rechtsbijstand? Het recht op compensatie voor rechtsbijstand is vastgelegd in de Wet hersteloperatie toeslagen. Dit is een forfaitair bedrag voor verleende rechtsbijstand in de relevante kinderopvangtoeslagprocedures. De hoogte van het bedrag ligt niet vast, maar wordt op grond van artikel 2.3, zesde lid van de Herstelwet bepaald op basis van het Besluit proceskosten bestuursrecht.

111.

CWS meent dat de juridische bijstand tijdens de IB een beperkte rol heeft. Dit blijkt niet uit de conclusies van NOvA. Wat is hierop uw reflectie en zou dit kader niet moeten worden aangepast? De CWS geeft aan op basis van het volgende tot deze conclusie te komen. Ten behoeve van de integrale beoordeling hoeft de ouder zelf geen juridisch gemotiveerd of met stukken onderbouwd verzoek te doen. De CWS vindt de rol van de gemachtigde bij de integrale beoordeling dan ook beperkt. De CWS ziet op dit moment geen aanleiding om dit kader aan te passen. Het kabinet heeft begrip voor dit standpunt, omdat dit over het algemeen zo van toepassing is. Maar het blijft wel belangrijk dat de CWS oog blijft houden voor de individuele situatie van ouders. Indien en voor zover hier ook onder wordt verstaan de fase van bezwaar tegen de compensatieberekening dan wijst de CWS erop dat in bezwaarprocedures is voorzien in de mogelijkheid tot een kostenvergoeding. Als een ouder aannemelijk kan maken dat de werkelijke kosten in bezwaar hoger waren, dan kan bij de CWS en vergoeding voor deze werkelijke kosten worden gevraagd.

112.

Waarom is het niet vast te stellen dat een schuldeiser van een informele schuld bijvoorbeeld een woningcorporatie huur heeft betaald voor een woning waar zij zelf niet in wonen? Zou dit binnen de verruimde criteria vallen? Als de schuldeiser van een informele schuld rechtstreeks huur of collegegeld van een kind heeft betaald, waarom wordt dat niet gezien als

bewijs van informele schuld? Het is toch niet het kind van de schuldeiser of de woning van de schuldeiser? Deze rekeningen zijn toch met bankafschriften aan te tonen?

De schuldenregeling ziet alleen toe op opeisbare achterstanden op private schulden. Met een afschrift van een bankrekening kan worden aangetoond dat een betaling heeft plaatsgevonden. Echter, dit zegt niets over de samenstelling van de schuld, waaronder de opeisbare achterstanden, de hoofdsom en de verschuldigde rente. Vandaar dat informele schulden alleen kunnen worden overgenomen als hier een notariële akte of een gerechtelijk vonnis voor aanwezig is dat voldoet aan de gestelde eisen. Concreet valt de gestelde situatie in de vraag daarmee niet binnen de kaders van de huidige wet. Als in het verleden een familielid of kennis rechtstreeks de schuld van een gedupeerde heeft afbetaald aan de schuldeiser, dan is hier bovendien geen sprake meer van een opeisbare achterstand.

113.

Waarom is het niet mogelijk dat CWS gebruik gaat maken van ervaringsdeskundigen?

De CWS heeft in gesprekken met het Ouderpanel toegezegd om gebruik te gaan maken van ervaringsdeskundigen. Daarover worden momenteel gesprekken gevoerd, onder andere met een ervaringsdeskundige vanuit het Ouderpanel. Wat de concrete vraag wordt aan de ervaringsdeskundigen, is mede onderwerp van gesprek.

114.

Komt er een loket 18-plus jongeren met betrekking tot schuldenproblematiek?

Jongeren (met schulden) worden opgeroepen om zich bij hun gemeente te melden waar brede ondersteuning en gemeentelijke schuldhulpverlening voor handen is. Voor jongeren met problematische schulden wordt samen met SZW, J&V en VNG gewerkt aan een aanpak om met hulp hun leven weer op de rit te krijgen. Daarvoor wordt uitgezocht wat de precieze omvang van de schuldenproblematiek is, en wat voor soort schulden en de aard daarvan het betreft. Gezamenlijk wordt uitgewerkt of en hoe aangesloten kan worden bij bestaande bewezen effectieve interventies binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening en gemeenten ook de ruimte gegeven deze ondersteuning aan te bieden, in aansluiting bij de motie van het lid Kat c.s.⁹ Over de gerichte inzet worden afspraken gemaakt met VNG. Er komt geen apart loket voor meerderjarige jongeren met schulden. Wel wordt in meerdere gemeenten gewerkt met het JongerenPerspectiefFonds (zie ook antwoord 23).

115.

Wordt het AOW-gat van ouders in het buitenland meegenomen bij CWS? De CWS heeft daar geen beleid op; deze schade is nog niet door een ouder opgevoerd.

In overleg met het Ministerie van SZW en de Sociale Verzekeringsbank wordt gekeken naar mogelijkheden om eventuele onvolledige opbouw te herstellen. Omdat de situatie van ouders die tijdelijk buiten Nederland hebben gewoond en weer terug (willen) keren sterk verschilt en de voorzieningen en rechten ook per land sterk verschillen is er geen generieke oplossing of voorziening mogelijk.

116.

In hoeveel gevallen heeft UHT met peildatum 7/7/2020 gebruik gemaakt van de hardheidsclausule en maatwerk?

⁹ Kamerstuk 31 066, nr. 1151.

UHT heeft sinds juni 2022 contact opgenomen met meer dan 900 gedupeerde ouders in het buitenland die binnen de peildatum in de wet vallen. Indien zij ondersteuning wensen, worden hun contactgegevens gedeeld met het OTB en kan OTB een ondersteuningstraject starten.

Er heeft één gezin in het buitenland met een beroep op de hardheidsclausule toegang gekregen tot de ondersteuning door OTB. Er zijn geen andere verzoeken bij ons ingediend.

117.

Waarom hebben ouders in het buitenland geen aparte status en daarmee urgentieverklaring voor een woning bijvoorbeeld?

Veel verschillende groepen wachten op dit moment op een woning.

Gemeenten hebben de ruimte om zelf de kaders te bepalen wie bijvoorbeeld urgentie krijgt.

Indien ouders in het buitenland de wens hebben om terug te keren naar Nederland, gaat het OTB met de ouder de mogelijkheden in kaart brengen. Er wordt daarbij nauw samengewerkt met de Nederlandse gemeenten en met woningcorporaties. Op die manier wordt per gezin maatwerk geleverd. Afgelopen maanden zijn er 20 gezinnen teruggekeerd met hulp van OTB en voor nog eens 60 gezinnen loopt er een terugkeertraject.

In sommige situaties en gemeenten krijgen gedupeerde ouders urgentie maar daaraan zijn wel voorwaarden verbonden. Er zijn ook andere oplossingen. In toenemende mate zien we dat woningcorporaties bereid zijn de eerdere woon- of inschrijfduur van ouders die terug willen keren te herstellen, waardoor zij soms vrijwel bovenaan de wachtlijst komen. Dit geeft deze ouders de kans zelf op woningen die passen bij hun voorkeur te reageren. Voor ouders die op basis van hun (verwachte) inkomen geen beroep doen op sociale huur, kijken OTB en betrokken gemeente naar een eventuele tijdelijke overbrugging zodat praktische zaken verhuizing niet belemmeren.

118.

Hoe worden ouders in het buitenland beschermd tegen schuldeisers? Als er geen moratorium is?

Gedupeerde ouders kunnen waar ze ook wonen hun schulden indienen bij SBN. In het geval van schulden bij buitenlandse schuldeisers speelt wel de daar geldende wet- en regelgeving een rol. Buitenlandse schuldeisers kunnen niet verplicht worden aan de Nederlandse regels te voldoen.

Het OTB (ondersteuningsteam voor ouders in het buitenland) ondersteunt ouders in het buitenland op verschillende manieren. OTB helpt ouders de schuldenlijsten in te dienen bij SBN. OTB schakelt met lokale schuldeisers om tot afspraken of betalingsregelingen te komen. Ook heeft het OTB al meermaals geholpen in acute situaties. Er is veel afstemming tussen het OTB en SBN. We zien daarbij dat sinds de start van het OTB afgelopen zomer directe ondersteuning bij schulden door SBN aan het aantal ouders in het buitenland sterk is toegenomen. Ook door gebruik te maken van de noodprocedure als de situatie daar aanleiding toe gaf.

119.

Waarom hebben ouders in het buitenland geen aparte status bij Sociale Banken Nederland (SBN)? Dat ze met spoed worden geholpen?

Zowel gedupeerde ouders in Nederland als in het buitenland kunnen te maken hebben met acute noodsituaties. Dit is echter op voorhand niet te bepalen. De noodprocedure is voor alle ouders gelijk. Het OTB stemt via het Brede Hulp Team van UHT af als er sprake is van een noodsituatie die betrekking heeft op een gedupeerde ouder in het buitenland, op eenzelfde wijze als het Brede Hulp Team van UHT dit doet bij gedupeerde ouders die in Nederland wonen.

Daarnaast ondersteunt het OTB ouders in het buitenland bij het indienen van de schuldenlijsten. De behoefte vanuit het buitenland blijkt aanwezig. De noodprocedure van SBN wordt op dit ook ingezet door ouders in het buitenland.

Wel neemt de reguliere route voor de afwikkeling van buitenlandse schulden in de praktijk vaak langer in beslag omdat buitenlandse schuldeisers meer tijd nodig hebben voor de aanlevering van gegevens. Hoofdoorzaak is dat de toeslagenaffaire in het buitenland een onbekend begrip is en de Wet daar niet geldt. Dit is eveneens in de voortgangsrapportage over het 4^e kwartaal van 2022 aan de Tweede Kamer gemeld.

120.

Welke afspraken met buitenlandse belastingdiensten kunnen gemaakt worden zodat de 30.000 euro geen belemmering vormt voor het aanvragen van een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW)-uitkering bijvoorbeeld?

Op dit moment zijn er geen afspraken met buitenlandse belastingdiensten. De daar geldende wet- en regelgeving is leidend. Er lopen op dit moment wel contacten met de Belgische Belastingdienst om te verkennen welke mogelijkheden er zijn om gedupeerde ouders in België te ondersteunen.

121.

Kunt u figuur 1.1 maandelijks weergeven vanaf februari 2021?

Er kan een overzicht per maand gegeven worden van de aangemeldingen, eerste toetsen, integrale beoordelingen, het aantal gedupeerden en aantal uitbetalingen voor de periode september 2021 tot en met eind 2022. Dit heeft te maken met een verbeterde wijze van registratie vanaf september 2021. Zie bijlage Overzicht voortgang herstelproces kinderopvangtoeslag.

122.

Wat betekent dat, bij 68 procent van de recente aanvragers in de eerste toets geen gedupeerdheid is vastgesteld, voor de snelheid waarmee zij integraal beoordeeld zouden kunnen worden?

Als de vraag gaat over hoeveel tijd het uitvoeren van de integrale beoordeling kost, dan is het antwoord dat de snelheid onder andere afhankelijk is van zaken die per aanvraag verschillen, zoals het aantal te beoordelen jaren kinderopvangtoeslag en de complexiteit van de beoordeling.

123.

Waarom is het realiseren van een online ouderpanel op korte termijn niet haalbaar als de hersteloperatie nog tot 2027 voortduurt?

Er wordt aangenomen dat hier bedoeld wordt het online ouderportaal. Het realiseren van een ouderportaal vereist niet alleen een robuuste, veilige en technische oplossing, maar het moet ook een duidelijke meerwaarde in de informatievoorziening naar de ouders zijn. Dat laatste is helaas niet haalbaar: de informatie die in een ouderportaal zou kunnen worden weergegeven zou van onvoldoende kwaliteit zijn om er als ouder wat aan te hebben. De technische kant van de ontwikkeling zou echter wel tijd en inzet vragen. Daarom is ervoor gekozen om extra in te zetten op de verbetering van communicatie via de website, schriftelijke informatie (informatiepakketten) en mondelinge en persoonlijk communicatie.

124.

Wat kunt u zeggen over de verdeling van moedertalen (en beheersing van het Nederlands of Engels) over gedupeerde ouders, aangezien de brochure wordt vertaald naar het Engels?

Hier is geen onderzoek naar gedaan. De website van UHT is zowel in de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar. Er is tijdens het maken van de

brochure veel aandacht geweest voor de leesbaarheid van de folder, waarbij in de brochure veelvuldig wordt verwezen naar aanvullende uitleg op de website van UHT.

125.

Klopt het dat het first in first out principe is losgelaten gezien de hoeveelheid urgente zaken en beroepen wegens niet tijdig beslissen (BNTB)?

Nee, dat is niet losgelaten. UHT beoordeelt, naast urgente zaken en beroepen niet tijdig beslissen, nog steeds aanvragen in volgorde van aanmelding.

126.

Hoeveel ouders van de 13.448 ouders hebben een vooraankondiging IB ontvangen?

Deze vraag wordt begrepen als hoeveel ouders die integraal beoordeeld zijn een vooraankondiging hebben en nog een definitieve beschikking gaan krijgen.

Eind 2022 zijn dat er ongeveer 3.100.

127.

Kan tabel 1.2 maandelijks weergegeven worden vanaf februari 2021?

Zie antwoord 121.

128.

Welke mogelijkheden zijn er om de eerste toets te verbeteren gezien de groeiende groep nee naar ja?

Gelet op de oorzaken die tot gevolg hebben dat ouders pas bij een integrale beoordeling als gedupeerde worden aangemerkt, is het niet mogelijk om, zonder een ingrijpende wijziging van de (opzet van de) eerste toets, de eerste toets te veranderen. De gronden op basis waarvan na de integrale beoordeling tóch gedupeerdheid blijkt, vragen een uitgebreide analyse en beoordeling van het hersteldossier en passen daarmee niet in de opzet van de «snellere» eerste toets. Bovendien is 96% van de eerste toetsen reeds uitgevoerd, waardoor het overgrote deel van de gedupeerden niet meer geholpen is met een betere eerste toets. De huidige ontwikkeling van het aantal ouders dat geen uitsluitel kan krijgen in de eerste toets en bij de IB gedupeerde blijkt geeft het beeld dat het totaal aantal gedupeerden hoger ligt dan eerder verwacht en geraamd. Deze inzichten worden nader geanalyseerd en hierover wordt uw Kamer voor de zomer geïnformeerd.

129.

Is de huidige instructie niet binnen de wettelijke kaders? Waarom wordt er gekeken om dit specifieker of preciezer te maken? Is dit zonde van de tijd en energie, als de mogelijkheden om de werkinstructies aan te passen zonder aantasting van het rechtszekerheidsbeginsel waarschijnlijk beperkt zullen zijn?

De huidige werkinstructies vallen binnen de wettelijke kaders en vinden hun oorsprong in de Wet hersteloperatie toeslagen.

Als gevolg van interne signalen van medewerkers zal worden gekeken naar de (on)mogelijkheid van het specifiekere dan wel preciezer maken van sommige werkinstructies. Zoals beschreven in de voortgangsrapportage is het bij het evalueren van het uitvoeringsbeleid mogelijk om zorgvuldiger te kijken naar de situaties van een ouder, maar het is niet mogelijk om de criteria waarop wordt beoordeeld aan te passen voor ouders die zich reeds hebben gemeld bij UHT.

130.

Hoe groot is de groep voor versnelde afhandeling?

Ambitie is in 2023 en 2024 in totaal circa 15.000 ouders van de groep vermoedelijk niet-geduceerden duidelijkheid te geven door middel van de versnelde afhandeling. Daarnaast wordt met de voorgestelde maatregelen ook een versnelling gerealiseerd voor de andere ouders van wie de integrale beoordeling nog plaatsvindt.

131.

Wat betekent informatie effectiever en efficiënter organiseren?

Dit betekent dat UHT bij de integrale beoordeling zich bij het verzamelen van informatie richt op de gegevens die relevant zijn voor de vraag of er fouten zijn gemaakt bij de kinderopvangtoeslag en welke. De persoonlijk zaakbehandelaar en beoordelaar gaan eveneens (nauwer) samenwerken vanaf de start van de integrale beoordeling. Daarnaast gaat het over betere informatiedeling naar en afstemming met ouders tijdens het beoordelingsproces.

132.

Wat betekent nauwer samenwerken tussen Persoonlijk zaakbehandelaar (PZB)er en beoordelaar?

Dit betekent het versterken van hun onderlinge samenwerking tijdens de integrale beoordeling: meer samen optrekken in plaats van volgtijdelijk. De persoonlijk zaakbehandelaar en de beoordelaar werken vanaf de start van de integrale beoordeling samen. Ze bekijken samen de aanvraag en welke informatie nodig is om tot een beoordeling te komen. Hierdoor kan de persoonlijk zaakbehandelaar meer gericht informatie verzamelen en vragen stellen aan de ouder.

133.

Gebeurt een betere informatiedeling aan de hand van de behoeften ouders of doet UHT voorstel en mogen ouders erop reageren?

Het gebeurt allebei. Bij de integrale beoordeling vinden er gesprekken met ouders plaats en deelt UHT informatie voor het verzamelen en afstemmen van de feiten voor de integrale beoordeling en het informeren over de uitkomst van de beoordeling. In deze gesprekken en over de gedeelde informatie kan een ouder vragen stellen, behoeften aangeven of een aanvulling of zienswijze geven. UHT betreft hetgeen de ouder vraagt of inbrengt bij de feitenverzameling en beoordeling.

134.

Wat betekent het verbeteren van de beschikking? Is de berekening van het compensatiebedrag dan helemaal inzichtelijk?

Het verbeteren van de beschikking gaat over het initiatief dat UHT in 2022 heeft genomen om meerdere brieven voor ouders terug te brengen tot één vooraankondiging en één beschikking en deze te verduidelijken, bijvoorbeeld het verduidelijken en specificeren van de motivering. Daarnaast gaat UHT in 2023 uitvoering geven aan het beter toelichten van de uitkomst van de beoordeling en de compensatieberekening in het uitslaggesprek. Dit gebeurt onder andere omdat ouders vragen hebben over de berekening van het compensatiebedrag.

135.

Heeft een uitslaggesprek zin als de juridische bijstand niet kan toetsten waarop het compensatiebedrag is gebaseerd?

Een uitslaggesprek is onder meer bedoeld om een (nadere) toelichting te geven aan de ouder over de uitkomst van de beoordeling en de eventuele compensatie. Het gesprek biedt ruimte voor vragen, reactie en verduidelijking en past bij het persoonlijk contact dat ouders willen. UHT zal de ouder en diens gemachtigde (zoals een advocaat) beter informeren over de feiten en de grondslag van de beoordeling en

compensatieberekening. Dit is meegenomen bij de verbeter- en versnelmaatregelen bij de integrale beoordeling.

136.

Heeft de Tweede Kamer opdracht gegeven om «nieuwe instroom te beperken»?

De Tweede Kamer heeft met de motie van het lid Paul c.s. (Kamerstuk 31 066, nr. 1071) gevraagd te kijken naar onorthodoxe maatregelen. Het beperken van nieuwe instroom is een voorbeeld van een maatregel die bij het inventariseren van onorthodoxe maatregelen overwogen is, maar die niet wordt voorgesteld omdat het afbreuk doet aan waarden zoals zorgvuldigheid, voorspelbaarheid en rechtsbescherming.

137.

Waarom moeten ouders eerst het serviceteam bellen om vervolgens doorgeleid te worden naar het acute noodteam?

Het serviceteam is het primaire contactkanaal van UHT. Om te voorkomen dat (potentieel) gedupeerden zelf allerlei keuzes moeten maken, is er gekozen voor het aanbieden van één loket. Medewerkers van het serviceteam zijn getraind om (hulp)vragen snel te identificeren, te beantwoorden en indien nodig door te geleiden naar de juiste mensen binnen UHT. Als er sprake is van acute nood, worden zij direct doorverbonden met team acute nood.

138.

Hoeveel fte heeft het serviceteam?

Er zijn twee serviceteams bij UHT met in totaal 131 fte (stand eind januari 2023).

139.

Hoeveel fte heeft het acute noodteam?

Het acute noodteam van UHT heeft 18 fte (stand medio februari 2023).

140.

Hoeveel fte heeft het brede hulpteam?

Het brede hulpteam heeft 13 fte (stand medio februari 2023).

141.

Wat voor hulpvragen hebben kinderen in de kindregeling? Om wat voor aantallen gaat het?

Er komen circa 1.000 tot 1.500 vragen per week binnen van de kinderen en jongeren. Dit zijn veelal informatieve vragen zoals «wanneer ontvang ik mijn beschikking?», «hoe wijzig ik mijn rekeningnummer?», «zit ik in de populatie?», of «ik sta onder bewind». Ook ouders bellen met vergelijkbare vragen. Meer expliciete hulpvragen worden 60 a 70 keer per week gesteld. Het gaat dan vaak om hulp bij schulden, woonruimte, opleiding, hulp van de gemeente of hulp bij een huisuitzetting.

142.

Wat zijn de acute financiële situaties van kinderen? Wat zijn de overige problemen van kinderen?

Acute financiële situaties komen voor bij kinderen. Het gaat dan bijvoorbeeld om een reis naar het buitenland als een ouder terminaal ziek is en daar verblijft, dringende gezondheidsredenen die niet worden vergoed vanuit de zorgverzekering of indien het kind zelf terminaal ziek is.

143.

De reden dat de cijfer afwijking Commissie van Wijzen (CvW) – UHT stijgt heeft dus te maken met dat het werk wordt uitgevoerd met minder ervaren mensen?

UHT wil ouders sneller helpen bij de integrale beoordeling en trekt daarom meer medewerkers aan (opschaling). Bovendien is er daarnaast instroom op basis van vervanging. Voor het percentage afwijkende adviezen betekent dit dat dit nog steeds laag is, maar in beperkte mate is toegenomen ten opzichte van voorgaande maanden. Door UHT zijn maatregelen genomen dit percentage weer te doen dalen.

144.

Waarom vertrekken de ervaren krachten?

Zie het antwoord op vraag 13.

145.

Wanneer wordt de instellingsregeling CWS voorgelegd?

Momenteel worden nog gesprekken gevoerd over de aanpassing van de instellingsregeling. Streven is om deze gesprekken zo snel mogelijk af te ronden.

146.

Waarom zijn er zo veel dossiers in behandeling bij CWS?

Er hebben zich in het kader van de hersteloperatie meer ouders aangemeld dan bij aanvang van de hersteloperatie was voorzien. Dat vertaalt zich ook in een hoger aantal aanmeldingen bij de CWS. Een zorgvuldige behandeling van ieder dossier op individueel niveau kost bovendien veel tijd. CWS geeft aan dat ouders geregeld extra tijd nodig blijken te hebben om informatie aan te kunnen leveren. Daarnaast vormt de productiecapaciteit van CWS ook nog een belangrijk aandachtspunt.

147.

In hoeveel gevallen bij CWS wordt de beslistermijn wel gehaald?

Er wordt – los van de individuele zaak – niet bijgehouden in hoeveel gevallen UHT binnen de wettelijke termijn heeft beslist. In 187 van de 257 zaken is binnen de huidige termijn van een jaar beslist. Dat wil niet zeggen dat is beslist binnen de in die zaken geldende beslistermijn, die veelal nog 8 weken bedroeg. De doorlooptijd, die zowel de advisering door CWS als de uiteindelijke beslissing door UHT omvat, bedraagt gemiddeld ruim negen maanden, maar loopt op. Dat is onwenselijk. In het jaarverslag (beoogde verschijning in april) gaat de CWS in op de maatregelen die de CWS de afgelopen periode heeft ingezet, en de acties die nog volgen, om de doorlooptijden te verbeteren.

148.

Zal bij CWS gewerkt worden met ervaringsdeskundigen?

Zie antwoord 113.

149.

Waarom wordt niet bij start CWS dossier ter beschikking gesteld in plaats van bij toelichtingsgesprek?

Het lukt sinds kort om voorafgaand aan het toelichtingsgesprek het dossier ter beschikking te stellen. Uitgaande van een verdere versnelling zoals genoemd in paragraaf 1.6 van de voortgangsrapportage, wordt gekeken of CWS-dossiers zo snel mogelijk na het verzoek ter beschikking gesteld kunnen worden.

150.

Het is nog steeds mogelijk de beoordelingskaders van CWS te verfijnen?

Ja dat is nog steeds mogelijk. Ook worden er verfijnde beoordelingskaders gevormd omdat zich voortdurend nieuwe casuïstiek voordoet.

151.

Waaruit blijkt dat de VSO slechts geschikt is als aanvulling op de integrale beoordeling, en niet als alternatief voor de IB?

In de praktijktest VSO is bij zes ouders de integrale beoordeling en het verzoek om compensatie van aanvullende werkelijke schade samengevoegd. Dit heeft de volgende twee inzichten gebracht over de rol van de integrale beoordeling in de VSO:

- het proces van de integrale beoordeling is dusdanig gestandaardiseerd dat ouders met de uitkomst in de praktijktest niets meer of minder kunnen dan in het reguliere herstelproces.*
- een grofmazige integrale beoordeling in de praktijktest is niet sneller dan een integrale beoordeling in het reguliere herstelproces. Bij drie van de zes ouders was juist meer tijd nodig omdat de grofmazige integrale beoordeling leidde tot meer vragen bij de ouders.*

Hoewel de praktijktest een zeer kleine populatie is waarvan de resultaten lastig te extrapoleren zijn naar de gehele populatie, lijkt er vooralsnog geen tijdswinst te behalen door de VSO als alternatief van de integrale beoordeling in te zetten.

152.

Wat zijn de adviezen van BAK en het ouderpanel als het gaat om VSO?

In december 2022 is de BAK geïnformeerd over de voortgang van de praktijktest VSO. De BAK heeft in reactie op de toelichting onder andere aandacht gevraagd voor de consequenties die opschaling van de praktijktest VSO heeft voor de capaciteit bij zowel de letselschadeadvocaten als de landsadvocaat en UHT. Ook vroeg de BAK zich af of er daadwerkelijk tijdswinst optreedt door VSO's en had de BAK zorgen over de consequenties van het afschaffen van de bezwaar- en beroepsmogelijkheid.

In het advies van 15 december 2022 over de CWS geeft de BAK aan belang te hechten aan het uitwerken van alternatieven die de CWS kunnen ontlasten. De BAK noemt daarbij onder andere de vaststellingsovereenkomst en mediation, mits voor gedupeerde ouders op voorhand duidelijk is wat deze werkwijzen inhouden en wat dit van ouders vraagt. Het Ouderpanel heeft eerder geadviseerd om te kijken of een onafhankelijk persoon een «eindklap» op de VSO kan geven. Dit sluit niet aan bij de opzet van de VSO waar een afspraak tussen twee personen wordt vastgelegd.

153.

Waar ligt het aan dat er nog steeds geen overeenkomsten zijn gesloten bij pilot VSO?

Er is inmiddels één VSO gesloten. Op één compensatievoorstel wachten we op antwoord van de ouder en de rechtsbijstandverlener. Verder kan naar verwachting op korte termijn over nog twee voorstellen tot overeenstemming worden gekomen en de VSO worden afgerond; de laatste discussies worden in die zaken nu gevoerd.

154.

Waaruit blijkt dat interesse voor VSO groeit bij ouders?

Op verschillende manieren komen verzoeken binnen om op alternatieve wijze tot afronding te komen -middels een VSO- of om deel te kunnen nemen aan het vervolg van de praktijktest. Soms via de teams Acute Nood en Brede Hulp bij UHT, soms via de NOvA en voornamelijk ook vanuit ouderorganisaties die regelmatig contact hebben met UHT en het Ministerie van Financiën.

155.

Klopt het dat bij CWS, Mediation en VSO steeds meer gebruik wordt gemaakt van externe adviseurs en UHT daarmee beperkte kwaliteit en

expertise in huis heeft? In hoeverre is UHT dan berust op de uitvoering van de wettelijke taken?

UHT is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de advisering van de CWS en ook niet voor de advisering binnen de praktijktest VSO. Dit gebeurt vanuit het DG Herstel. De feitelijke toetsing (inhoudelijke beoordeling) van aanvullende werkelijke schadevergoeding valt binnen het specifieke takenpakket van de CWS. UHT voert hier een marginale toets op uit in het kader van de wettelijke vergewisplicht. UHT beschikt over de vereiste expertise om haar wettelijke taak in dezen te vervullen. De CWS is in staat op het overgrote deel van de verzoeken eigenstandig te adviseren en schakelt waar nodig externe expertise in. Bij het komen tot afronding middels een VSO kan het soms ook nodig zijn dat dit soort onafhankelijke expertise ingeschakeld wordt. Bij mediation worden externe, gekwalificeerde, mediators ingezet. De onafhankelijke mediators zorgen ervoor dat partijen open naar elkaar luisteren en begeleiden het gesprek in de zoektocht naar een oplossing.

156.

Gezien de achterstanden bij IB en CWS kun je toch niet de aanname maken dat er geen onvoorziene grote stijging komt in het aantal aanmeldingen en of bezwaren bij UHT?

De aanname is gebaseerd op de ervaring tot op heden met aantallen en percentages aanmeldingen en bezwaarzaken. Op basis daarvan is een inschatting gegeven van de in de toekomst te verwachten aantallen. De achterstanden zijn bij de prognoses betrokken. Er valt niet met zekerheid te zeggen hoe de instroom van aanmeldingen en bezwaar zich zullen ontwikkelen, vandaar de in de voortgangsrapportage benoemde aannames.

157.

Met 4.025 bezwaren en inzet van Mediation eindigend met VSO duurt dat dan vijf jaar?

De in de voortgangsrapportage genoemde prognose is om eind 2026 het proces van bezwaar tegen de eerste toets en de integrale beoordeling afgerond te hebben. Op dit moment worden door UHT voorbereidingen getroffen om over een periode van maximaal 2,5 jaar 2.500 bezwaren te behandelen in mediation.

158.

Wat is de verwachting qua bedrag dwangsommen als nu een kleine 17 miljoen is betaald?

Of en wanneer ouders UHT in gebreke stellen, is moeilijk te voorspellen. Een precieze prognose voor nog te verbeuren dwangsommen na ingebrekestellingen is om die reden moeilijk te geven. UHT werkt op grond van de meest actuele aannames met drie scenario's waarin respectievelijk nog circa 10,5 miljoen, circa 15 miljoen of circa 21,5 miljoen aan dwangsommen na ingebrekestelling wordt verbeurd in de jaren 2023 en 2024 gezamenlijk bovenop de reeds verbeurde 17 miljoen euro.

159.

Hoeveel lakcapaciteit (in dossiers per week) verwacht u te hebben als de 96 fte opgeleid en begeleid is?

De 96 fte kunnen 300 dossiers per maand opleveren om aan ouders en/of hun gemachtigden te verstrekken. Door opbouw van ervaringsgraad, inzet van nieuwe laksoftware en uitbreiding van het aantal eindcontroleurs kan dit aantal nog verder toenemen.

160.

Wat zijn de resultaten van de pilot hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier?

De pilot hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier bevindt zich in de afrondende fase. De resultaten zullen in de volgende Voortgangsrapportage gedeeld worden.

161.

Waar gaan de ondersteuningsplannen van Instituut voor Publieke Waarden (IPW) over?

Het IPW ondersteunt het herstelproces van de gedupeerde ouder(s) en/ of kinderen in aanvulling op de brede ondersteuning vanuit gemeenten en financieel herstel vanuit UHT. Dat doet het IPW samen met (sociaal) professionals van gemeenten die ook betrokken zijn. Dit gebeurt op basis van een zogenoemd doorbraakplan dat samen met de ouder en/of kinderen gemaakt. Doorbraakplannen zijn ondersteuningsplannen die gerealiseerd worden vanuit het perspectief van de ouder en/of kinderen. Hierin worden met oog op dat perspectief afspraken gemaakt over wat de ouder en/of kinderen zelf kunnen doen om dat te bereiken, waarbij welke ondersteuning en behandeling nodig is en wat het eerste belangrijkste probleem is dat andere oplossingen in de weg zit. Dat laatste wordt de doorbraak genoemd. Die heeft vaak betrekking op bestaansonzekerheid door schulden of woonproblematiek, of zaken van existentiële aard, zoals de gezondheid of opvoeding.

162.

Waarop wordt de aanname gebaseerd dat driegesprekken vanaf 1 juli 2023 kan worden uitgerold, aangezien er nog mensen geworven moeten worden en de inrichting er nog niet is?

De planning voor de toepassing van de driegesprekken is gebaseerd op de ervaring die reeds opgedaan is in een aantal gemeentes, de verwachte tijd die het kost om de capaciteit uit te breiden en de verwachte tijd die het kost om medewerkers op te leiden. Om te zorgen voor een zorgvuldige uitrol wordt het driegesprek geleidelijk ingevoerd. Op basis van bovengenoemde informatie is het streven dat invoering van de driegesprekken uiterlijk 1 juli 2023 gereed is. Onder voorwaarde dat ook hier voldoende personeel voor kan worden geworven.

163.

Kunnen ouders in het buitenland een spoedprocedure krijgen bij loket afbetaalde schulden?

Ouders in het buitenland kunnen net als ouders in Nederland hun afbetaalde schulden met de ontvangen compensatie indienen bij het Loket Al Betaalde Schulden van SBN. Omdat er in het buitenland geen moratorium bestaat, is het aannemelijk dat ouders in het buitenland hun tegemoetkoming relatief vaak hebben moeten aanvenden om schuld-eisers te betalen. Daar is aandacht voor, maar dat heeft vooralsnog niet geleid tot de conclusie dat er een spoedprocedure nodig zou zijn.

164.

Bent u in gesprek geweest met overheden van woonlanden van (grote aantallen) gedupeerden? Zou het denkbaar zijn hen te vragen op eenzelfde manier als Nederland de door de ouders ontvangen compensatie vrij te stellen van vermogenstoetsen voor toeslagen of uitkeringen en een schuldenmoratorium in het buitenland?

Het OTB biedt hulp aan circa 500 ouders en hun gezinsleden in het buitenland. Zij wonen op dit moment in 29 verschillende landen. Het is niet haalbaar om met al deze landen afzonderlijk afspraken te maken. Het OTB kijkt op casusniveau wel zo goed mogelijk naar voorzieningen in deze landen die relevant zijn voor ouders.

Ongeveer de helft van deze groep ouders bevindt zich in België. OTB heeft daar veel contact met lokale instanties voor maatschappelijke ondersteuning (zoals OCMW). Er is contact gelegd met de Belgische overheid

om hen beter te informeren over wat de mogelijkheden zijn om gedupeerde ouders daar beter te ondersteunen.

Daarbij is het belangrijk om op te merken dat verreweg het grootste deel van de ouders die in het buitenland woonachtig zijn reeds de tegemoetkoming van 30.000 heeft ontvangen. Het effect van eventuele afspraken hierover zal daarom beperkt zijn. Deze ouders kunnen uiteraard wel de opeisbare achterstanden die betaald zijn met de € 30.000 indienen bij het loket al betaalde schulden.

Naast contact met België is er vanuit OTB en vanuit de casemanager op de BES- eilanden ook contact met de overheden op Curaçao en Bonaire, met als doel om te informeren over de toeslagenproblematiek en te kijken hoe en waar kan worden bijgedragen aan het oplossen van de problemen bij de verschillende gezinnen.

165.

Zijn er genoeg aangemelde advocaten om de ouders bij te staan?

Op dit moment zijn er voldoende advocaten aangemeld bij de Raad voor Rechtsbijstand om alle ouders die zich aanmelden voor gesubsidieerde rechtsbijstand bij te staan. Wel geeft de Raad aan dat er een aanzienlijke groep advocaten is die nu wel zaken hebben voor de subsidieregeling maar geen nieuwe zaken aannemen (119 van de 250). De NOvA geeft daarbij aan dat advocaten geen ruimte zien voor nieuwe zaken omdat hun huidige zaken nog in behandeling zijn en/of stil liggen.

166.

Om hoeveel pleegkinderen zou het kunnen gaan als het gaat om toepassen hardheidsclausule?

Pleegkinderen van gedupeerde aanvragers van kinderopvangtoeslag komen in aanmerking voor de kindregeling. Daarmee kunnen zij aanspraak maken op een financiële tegemoetkoming, brede ondersteuning door hun gemeenten en aanvullende voorzieningen en zo weer naar de toekomst kijken. Het is niet te zeggen op welke gevallen en in hoeveel gevallen de hardheidsclausule eventueel zou kunnen worden toegepast. Dit is per definitie afhankelijk van de feiten en omstandigheden in een individueel geval en ziet op een situatie die wetgever niet heeft voorzien.

167.

Is het mogelijk om de wet hierop aan te passen voor pleegkinderen?

De hardheidsclausule kan niet worden aangepast. Zie ook het antwoord op vraag 166.

168.

Waarom worden de laatste rekeningnummers van kinderen die nu al in beeld zijn pas in juni 2023 verzameld? Hoe verhoudt dat zich met de eerder uitgesproken verwachting dat de vaste peildatum van 1 juli 2023 voor de kinderen positief uit zou pakken?

Bij de planning van uitbetaling van de forfaitaire tegemoetkoming wordt zoveel mogelijk de volgorde waarin de gedupeerde aanvragers kinderopvangtoeslag zijn behandeld gevolgd. Daarnaast wordt ernaar gestreefd om alle kinderen binnen een gezin tegelijkertijd te berichten en benaderen. Inherent daaraan wordt niet aan alle gerechtigden onder de kindregeling tegelijkertijd toegekend.

Het kan voorkomen dat een gerechtigde van de kindregeling na de peildatum van 1 juli 2023 ouder wordt en daarmee een lager staffel bedrag ontvangt dan wanneer de peildatum later zou zijn vastgesteld. Met de uitvoering van de kindregeling is het de verwachting dat de meeste financiële tegemoetkomingen zijn toegekend voor 1 juli 2023 en daarmee positief uitpakken voor de gerechtigden. De meeste gedupeerde ouders zijn op dit moment al in beeld en hiermee ook het overgrote deel van de

kinderen die in aanmerking komen voor de kindregeling. Deze kinderen zullen voor 1 juli 2023 de tegemoetkoming ontvangen. Voor deze kinderen ligt de gekozen peildatum hiermee later dan het moment van uitbetalen.
169.

Bij gedupeerde ouders wordt actief onder de aandacht gebracht dat schulden van minderjarige kinderen meegenomen kunnen worden in de schuldenregeling van de ouders. Hoe vaak is dit het geval?
Hier zijn geen gegevens over bekend. De ouder gebruikt namelijk dezelfde schuldenlijsten om ook de schulden van de minderjarige kind in te dienen. Een uitsplitsing naar schulden van ouder en kind is om die reden niet mogelijk.

170.
Zou de lotgenotenlijn niet ook voor de kinderen van 18 plus kunnen zijn in plaats van de Luisterlijn en Stichting Mind?
De lotgenotenlijn is ook te benaderen door kinderen ouder dan 18 jaar. Daarnaast zijn de luisterlijn en stichting Mind te benaderen. De luisterlijn biedt een luisterend oor voor kinderen die anoniem hun verhaal willen delen. Stichting Mind richt zich daarbij specifiek op mentaal welzijn. Kinderen mogen zelf kiezen met welke voorziening zij contact opnemen.

171.
Hoe ziet dat loket eruit voor jongeren met financiële vragen? Moeten we niet oppassen met weer een nieuwe loket op te richten?
Jongeren kunnen met hun financiële vragen terecht bij Geldfit. Geldfit voorziet in kennis van financiële vraagstukken en een netwerk dat jongeren verder kan helpen met hun financiële vragen. Geldfit voorziet hiermee in de specifieke wens van jongeren om een «financiële huisarts» die hen verder kan helpen met het analyseren van hun vraag en verwijzing naar een passende oplossing. Er is dus geen sprake van een nieuw loket.

172.
Hoe groot is de groep voor de Regeling voor gedupeerden huurtoeslag, zorgtoeslag en het kindgebonden budget?
Er zijn circa 22.500 gedupeerden in beeld.

173.
Hoe ziet verantwoord invorderingsbeleid eruit?
Bij het opstarten van de invorderingen van publieke schulden zullen de schuldeisers zoveel mogelijk oog houden van de persoonlijke omstandigheden van de betrokkene. Het mag niet zo zijn dat het opstarten van invorderingen leidt tot nieuwe financiële problemen. In het verantwoord invorderingsbeleid zal waar nodig daarom maatwerk worden toegepast vanuit publieke schuldeiser en naar betrokkenen.

174.
Wat leert de UHT van SBN als het gaat om de vaststelling dat er nagenoeg geen achterstanden zijn en capaciteit gelijk blijft, aangezien bij de UHT meer dan de helft van de medewerkers uitstroomt?
SBN en UHT hebben een heel verschillende rol, opdracht en scope binnen de hersteloperatie. Gaandeweg de hersteloperatie is de stroom van gedupeerden aanzienlijk gestegen. Dit heeft er toe geleid dat UHT in korte tijd moest groeien tot een grotere en volwassenere uitvoeringsorganisatie (momenteel circa 1.465 fte), terwijl dit niet ten kosten mag gaan van de zorgvuldigheid in en de snelheid van de hersteloperatie. De scope van SBN is minder omvangrijk (private schulden; niet alle gedupeerden hebben schulden) en de organisatie veel minder groot (circa 190 fte inclusief de uitvoerders bij de kredietbanken). SBN is een voorziening die

als het ware «bovenop» de bestaande infrastructuur van de (gemeentelijke) schuldhulpverlening is gebouwd. Gedupeerden dienen hun schuldenlijsten bij SBN in. SBN deelt de afhandeling daarvan vervolgens toe aan de participerende kredietbanken, dus aan uitvoerders c.q. uitvoeringsorganisaties met veel ervaring in de publieke schuldhulpverlening. Ter verbetering van het proces vindt waar mogelijk onderlinge kennisuitwisseling plaats, maar de dagelijkse taken en werkzaamheden van UHT- en SBN-medewerkers zijn heel verschillend.

175.

Wat leert de UHT van 2,9 procent bezwaar bij SBN en slechts 17 beroepszaken?

Zie het antwoord op vraag 174, UHT en SBN hebben een andere scope binnen de hersteloperatie. Hierdoor kan niets worden gezegd over de vergelijking van het aantal bezwaar- en beroepsschriften. Ter verbetering van het proces heeft UHT wel de beschikkingen van SBN vergeleken met de eigen beschikkingen, en waar nodig deze verduidelijkt.

176.

Wat leert de UHT van de voortgang van SBN bij loket afbetaalde schulden?

Zie antwoord vraag 174 en 175. Ondanks de andere scope binnen de hersteloperatie vindt waar mogelijk kennisuitwisseling plaats tussen UHT- en SBN-medewerkers.

177.

Hoeveel ouders van de toeslagenaffaire werken bij de UHT, gezien de vraag naar personeel? Als dat nihil is, waarom wordt er geen waarde gehecht aan ervaringsdeskundigen?

Daar worden geen gegevens van bijgehouden. Het klopt dat UHT ook in 2023 behoefte heeft aan veel nieuwe, gemotiveerde en gekwalificeerde medewerkers. Dit komt niet alleen door de nieuwe taken die UHT uitvoert of dit jaar nog gaat uitvoeren, maar ook door de vervanging van medewerkers die uitstromen. Ook gedupeerde ouders kunnen zich aanmelden voor openstaande vacatures bij UHT. Vanuit hun eigen ervaring kunnen zij een zinvolle bijdrage leveren aan het helpen van andere gedupeerden. De werving van nieuwe medewerkers vindt nog altijd plaats in een periode waarin de arbeidsmarkt krap is. Verder kijkt UHT naar de wijze waarop andere grote overheidsorganisaties de werving van nieuwe medewerkers ter hand nemen.

178.

Meer dan de helft van het personeel is extern. Hoeveel geld is daarmee gemoeid aan ZZP'ers?

In 2022 is € 161 miljoen uitgegeven aan externe inhuur van medewerkers, waaronder zzp'ers.

179.

Is het juridisch mogelijk en acht u het praktisch haalbaar om voor alle vaste UHT-medewerkers aan het einde van de hersteloperatie een nieuwe plek binnen de rijksoverheid te vinden? Zo niet, wat gebeurt er dan?

Het behouden van UHT-medewerkers is, mede gezien de krapte op de arbeidsmarkt, een belangrijk streven. Er zullen diverse begeleidingsinstrumenten ingezet worden om te zorgen dat UHT-medewerkers voor het einde van de hersteloperatie na denken over hun volgende carrière stap binnen de rijksoverheid. Denk hierbij aan ondersteuning op het gebied van loopbaanontwikkeling of aan het ontwikkelen van bepaald gedrag of competenties en het opdoen van relevante ervaring. Mochten medewerkers aan het einde van de hersteloperatie nog geen nieuwe plek binnen de rijksoverheid gevonden hebben, dan is er sprake van bovental-

ligheid, omdat de functie zal worden opgeheven en er geen vergelijkbare nieuwe functie tegenover staat. In die gevallen geeft het Van Werk Naar Werk-beleid (VWNW-beleid) voorschriften voor werkgever en werknemer en voorzieningen voor een sluitende aanpak van begeleiding naar ander werk.

180.

Is het mogelijk om de BAK gedurende de hersteloperatie te blijven laten functioneren?

De Kaderwet Adviescolleges (artikel 5) biedt de mogelijkheid om de termijn van adviescolleges bij koninklijk besluit eenmaal met ten hoogste twee jaar te verlengen. Desondanks heeft de BAK per brief op 16 februari 2023 aangegeven dat zij haar werkzaamheden zal afronden per 31 maart 2023, de einddatum van de termijn conform het Instellingsbesluit BAK.

181.

Kunnen wij een afschrift laatste advies BAK ontvangen?

Een afschrift van het laatste advies van de BAK inzake de CWS van 15 december 2022 treft u als bijlage aan. Het advies is in december 2022 toegezonden aan de vaste Kamercommissie Financiën en is gepubliceerd op de website van Herstel Toeslagen. In februari 2023 heeft de BAK aangegeven een aanvullende reactie te willen toevoegen aan haar oorspronkelijke advies, naar aanleiding van de reactie van de CWS op het BAK-advies. De reactie van de CWS en de aanvullende reactie van de BAK, ontvangen op 2 maart 2023, wordt uiterlijk op 6 maart nagezonden aan de Kamer. De gecombineerde reactie van het Kabinet op het BAK-advies en op de aanvullende reactie van de BAK wordt dan eveneens aan uw Kamer toegezonden.

182.

Kunt u per halfjaar aangeven hoe de capaciteit van UHT zich in fte's heeft ontwikkeld en hoeveel ervaring die medewerkers hadden binnen UHT? Waarom acht u het reëel dat de uitstroom in de toekomst kleiner zal zijn dan zij tot op heden was?

In november 2020 was er een personele bezetting van 367 fte. In mei 2021 was dat 635 en in november 2021 1016. Een jaar later, in november 2022, was dit er 1.366 fte. Op 1 februari 2023 1.465.

De huidige medewerkers hebben een gemiddelde werkervaring bij UHT van ruim 11 maanden. Van de inmiddels vertrokken medewerkers is de gemiddelde werkervaring niet beschikbaar.

UHT zet in op meer medewerkers met vaste contracten. Die blijven doorgaans langer verbonden aan de organisatie, waardoor de uitstroom kleiner kan worden.

183.

Werd de ambtelijke en politieke leiding verrast door de in de media verschenen signalen over hoge werkdruk, regeldruk en een relatief groot verloop van medewerkers?

De ambtelijke en politieke leiding is zich ervan bewust dat UHT opereert in een context van grote druk waarbij snelheid én zorgvuldigheid van groot belang zijn en dat dit veel vraagt van de medewerkers en hun aanpassingsvermogen. UHT besteedt veel aandacht aan het begeleiden van nieuwe mensen en het verbeteren van de werkprocessen. Medewerkers moeten zich altijd veilig en gehoord voelen indien zij tegen knelpunten aanlopen. UHT neemt signalen over hoge werkdruk, gevoelens van onveiligheid en behoefte aan stabiliteit en rust onveiligheid serieus en moedigt haar medewerkers ook aan om, als zij die behoefte hebben, contact op te nemen met de leidinggevende of vertrouwenspersoon. Signalen worden door de leiding van UHT opgepakt en besproken met de medewerkers op de werkvloer als met de ondernemingsraad. Ook kunnen

medewerkers terecht bij de commissie integriteit Financiën. Dit is een onafhankelijke commissie waar medewerkers terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek en voor advies over hoe je kunt handelen wanneer zij een mogelijke integriteitsschending of misstand binnen de organisatie willen melden.

184.

Wordt er door de UHT en de CWS onnodig gejuridiseerd?

De hersteloperatie biedt ouders een laagdrempelige toegang tot procedures om te komen tot (financieel) herstel. Met de in de voortgangsrapportage genoemde maatregelen om de integrale beoordeling en vervolgens de routes ná de integrale beoordeling te verbeteren en versnellen, wordt gewerkt aan eenvoudigere procedures, betere communicatie en meer maatwerk waardoor ouders beter en sneller kunnen worden geholpen.

Tegelijkertijd lukt het helaas bijvoorbeeld niet om tijdig te beslissen en dossiers ter beschikking te stellen bij de afronding van de integrale beoordeling. Dat leidt in voorkomende gevallen tot het voeren van procedures die bij een betere en snellere dienstverlening achterwege zouden kunnen blijven. Ook om die reden is het belangrijk te blijven verbeteren en versnellen zodat ouders zich niet om die reden gedwongen voelen rechtsmiddelen aan te wenden.

Van onnodige juridisering is ook in het proces van werkelijke schade geen sprake. Ook daar is het belangrijk waar mogelijk te verbeteren en te versnellen. Zo heeft de CWS recent het beoordelingskader voor immateriële schade aangevuld met een kader voor materiele schade. Daardoor kunnen ouders beter inschatten wat zij van de CWS kunnen verwachten. De nieuwe coördinerend voorzitter kijkt verder naar de mogelijkheden om de doorlooptijden voor ouders te verkorten. In dat kader is het ook van belang de samenhang met het hele proces in het oog te houden en met voortschrijdend inzicht te kijken hoe zaken slimmer (beter, sneller) kunnen worden afgehandeld. Bijvoorbeeld als een ouder in bezwaar tegen de integrale beoordeling gaat, en meent dat hij ten onrechte niet gecompenseerd is voor bepaalde toeslagenjaren en dat de advisering van CWS raakt.

185.

Klopt het dat de CWS vraagt schadeposten rekenkundig te onderbouwen in plaats van genoeg te nemen met het aannemelijk maken er van?

Zie antwoord 99. Een voorbeeld is dat er zes jaar vervangende opvang moest worden geregeld. Dit hoeft niet te worden bewezen, maar wel kan een rekenmodel als hulpmiddel worden gebruikt.

186.

Klopt het dat de UHT betwist van ontvangst van ingebrekestellingen en bezwaren?

Indien uit de gegevens van UHT blijkt dat door belanghebbende geen bezwaar is ingediend, noopt dat tot de slotsom dat een ingebrekestelling wegens het niet tijdig beslissen op bezwaar, ten onrechte is ingediend.

187.

Klopt het dat de UHT veel niet-ontvankelijk verklaart van een ingediende ingebrekestelling via het door de UHT opgetuigde uploadstelsel?

UHT heeft geen uploadstelsel voor ingebrekestellingen. Het komt voor dat gemachtigden ingebrekestellingen indienen via het uploadstelsel dat bedoeld is voor bezwaarschriften. Ingrekestellingen die op deze wijze worden ingediend, worden doorgezonden en worden op dezelfde wijze behandeld als ingebrekestellingen die op andere wijze worden ingediend.

188.

Klopt het dat het huidige UHT-beleid is om besluiten te nemen in zaken waarin een rechterlijke termijn is vastgesteld in plaats van het eerder gehanteerde first in first out, qua volgorde van aanmelding?
UHT geeft altijd voorrang aan urgente situaties bij de integrale beoordeling. Vervolgens krijgen beroepen niet tijdig beslissen prioriteit vanwege een rechterlijke termijn. Aanmeldingen blijven waar mogelijk op volgorde van aanmelding behandeld worden. Dit vindt op dit moment ook plaats.

189.

Klopt het dat advocaten nu voornamelijk bezig zijn met ingebrekestellingen en beroepen niet-tijdig beslissen?
Dit is een te eenzijdig beeld van de werkzaamheden die advocaten voor hun cliënten doen. Advocaten hebben een grote rol in de begeleiding van hun cliënten op verscheidene momenten in het herstelproces. Wel is het zo dat advocaten vanuit de gedragsregels voor de advocatuur in het belang van hun cliënt dienen te handelen en zich geroepen voelen deze rechtsmiddelen in te zetten.

190.

Klopt het dat de wachttijden voor afhandeling van zaken in alle fases van de procedure schrikbarend oplopen: bij de Integrale Behandeling, bij de CWS en bij bezwaar en beroep?
De voortgangsrapportage gaat in op de doorlooptijden in verschillende onderdelen in de hersteloperatie. Deze zijn op een aantal plekken (te) lang omdat veel ouders zich gemeld hebben als gedupeerde en de diversiteit in casuïstiek groot is. Verder gaat de voortgangsrapportage in op maatregelen om te versnellen en te verbeteren zodat op al deze genoemde stappen de behandeltdijden ingekort kunnen worden.

191.

Klopt het dat de NOvA heeft aangegeven dat gedupeerden ten einde raad raken en zich opnieuw geslachtofferd (victimisatie) voelen?
Ja, dit heeft de NOvA aangegeven in een brief, die inmiddels ook met uw Kamer is gedeeld ter voorbereiding op het gesprek met de Nationale ombudsman met uw Kamer op 16 februari 2023.

192.

Klopt het dat de NOvA heeft aangegeven dat de rechtspraak overbelast en geïrriteerd raakt en dat advocaten zich machteloos voelen?
Ja dit heeft de NOvA in de overleggen met UHT en het Ministerie van Financiën aangegeven.

193.

Klopt het dat door de NOvA voorgestelde oplossingen voorzien in een aanpassing die – mits goed uitgedacht – zorgt voor een versnelling in het proces en een eenvoudigere afdoening?
Om de voorstellen van de NOvA door te voeren zijn forse ingrijpende aanpassing van de hersteloperatie nodig. Het is onwenselijk om gaandeweg de hersteloperatie grote wijzigingen door te voeren omdat deze wijzigingen grote gevolgen hebben voor de uitvoering. Een verdere toelichting hierop is opgenomen bij vraag 30.

194.

Klopt het dat er sprake is van ruim 13.000 in gebreke stellen (IGS) waardoor de UHT de keuze heeft gemaakt het gebrek niet te herstellen, m.u.v. zaken in de laatste fase van de integrale beoordeling? Betaalt de UHT in de regel de dwangsom waardoor de financiële prikkel voor herstel volstrekt niet meer werkt?

UHT heeft 20.388 ingebrekestellingen ontvangen. In de voortgangsrapportage over het 1^e kwartaal van 2022 is uw Kamer erover geïnformeerd dat UHT aan een ingebrekestelling (behoudens in geval van urgentie) als gevolg van capaciteitsgebrek geen versnelde behandeling verbindt. UHT houdt daarom vast aan het beginsel waarbij aanmeldingen, verzoeken en bezwaren op volgorde van binnenkomst worden behandeld. UHT wijkt daar enkel van af in geval van urgentie en ter opvolging van door de rechter opgelegde beslistermijnen in het kader van beroepen wegens niet tijdig beslissen. Indien UHT oordeelt dat een ingebrekestelling terecht is ingediend, verbeurt UHT de verschuldigde dwangsom.

195.

Klopt het dat door het capaciteits- en inmiddels tijdsgebrek de UHT geen ontvangstbevestigingen meer stuurt, omdat wellicht alle tijd nodig is voor de beoordelingen?

UHT stuurt ouders die zich aanmelden nog steeds een ontvangstbevestiging. Hoewel dit ook voor ouders die in bezwaar gaan vaste praktijk is, komt het in bezwaar bij uitzondering voor dat ouders telefonisch een ontvangstbevestiging ontvangen, of dat die is opgenomen in de schriftelijke reactie die UHT opstelt ten behoeve van de behandeling van het bezwaar door de Bezwaarschriftenadviescommissie.

196.

Klopt het dat door de beslistermijnen die de rechtbank aan de Belastingdienst heeft opgelegd, steeds vaker directe beschikkingen worden afgegeven, waardoor de mogelijkheid van het indienen van een zienswijze en het doorlopen van de normale procedure, hiermee wordt ontnomen?

UHT streeft ernaar de integrale beoordeling af te ronden binnen de door de rechter gestelde termijn en daarbij een proces te volgen waarin een gedupeerde ouder de mogelijkheid krijgt een zienswijze in te dienen. Het bieden van een volledige termijn voor de zienswijze is evenwel soms niet mogelijk, in het bijzonder wanneer de rechter een kortere termijn stelt dan is gevraagd.

197.

Is het mogelijk om bezwaar tegen de afwijzing van de lichte/eerste toets ambtshalve af te doen?

In bezwaar vindt een heroverweging van het bestreden besluit plaats. Daarbij kan UHT tot het oordeel komen dat er toch sprake is van gedupeerdheid. Het karakter van een heroverweging verdraagt zich niet goed met een ambtshalve, gestandaardiseerde afdoening van een bezwaar tegen de afwijzing van de eerste toets. Bezwaren van ouders tegen de eerste toets waarin zij als gedupeerde zijn erkend, kunnen wel gestandaardiseerd worden afgedaan. Dit gebeurt ook.

198.

Is het mogelijk dat de gedupeerde verzoekt om een IB in plaats van de ambtshalve plaatsing in de wachtrij van IB?

Deze vraag wordt begrepen als een vraag naar de mogelijkheid van voorrang bij de integrale beoordeling. UHT behandelt aanmeldingen op volgorde van aanmelding vanuit de overtuiging dat dit het meest eerlijke criterium is voor de behandelvolgorde. UHT wijkt daarvan alleen in dringende gevallen af: voorrang wordt enkel verleend aan urgente zaken en vanwege de opvolging van rechterlijke beslistermijnen na beroepen wegens niet tijdig beslissen.

199.

Is het mogelijk om een triage en schadeverzoek bij start IB te maken? Is het mogelijk om een triage en schadeverzoek bij start IB te maken met een fast, middle en slow lane zoals voorgesteld door de NOvA?

Om de voorstellen van de NOvA door te voeren zijn forse ingrijpende aanpassing van de hersteloperatie nodig. Het is onwenselijk om gaandeweg de hersteloperatie grote wijzigingen door te voeren omdat deze wijzigingen grote gevolgen hebben voor de uitvoering. Een verdere toelichting hierop is opgenomen bij vraag 30.

200.

Is het mogelijk om de pilot VSO te verlengen met 100 zaken? Hoe langt duurt dit als het advies van de NOvA hierin wordt opgevolgd?
De praktijktest wordt uitgebreid naar 50 ouders, maar is in de huidige vorm niet schaalbaar naar 100 ouders of meer, daarvoor is de doorlooptijd te lang. Bij de voorbereidingen voor het vervolg wordt het advies van de NOvA meegenomen. Er zal een standaard schadeoverzicht worden gemaakt met alle veel voorkomende schadeposten en indien voorhanden komen daar de bandbreedtes en standaardberekeningen bij te staan die de CWS in haar (im)materiële schadekader heeft gepubliceerd. Uit de huidige praktijktest zullen nog geen bedragen worden gepubliceerd, ook niet geanonimiseerd, omdat de deelnemers aan de praktijktest te herleiden zijn en de uitkomsten mogelijk herleidbaar. Precies zoals de NOvA adviseert kan van een grotere groep wel data beschikbaar worden gemaakt. Tot slot adviseert de NOvA dat reëel verwachtingsmanagement belangrijk is. Het streven is om met de evaluaties van de deelnemers uit de praktijktest het vervolg zo in te richten dat daaraan kan worden voldaan.

201.

Is het mogelijk om na de pilot VSO te werken volgens het systeem van de NOvA?

Het inrichten van gedifferentieerde routes wordt momenteel uitgewerkt met betrekking tot aanvullende compensatie van werkelijke schade. Goede triage na de integrale beoordeling maakt het mogelijk het traject meer aan te passen aan de situatie van de ouder. Om de voorstellen van de NOvA met betrekking tot de wijziging van de integrale beoordeling door te voeren, zijn forse ingrijpende aanpassing van de hersteloperatie nodig. Het is onwenselijk om gaandeweg de hersteloperatie grote wijzigingen door te voeren omdat deze wijzigingen grote gevolgen hebben voor de uitvoering. Een verdere toelichting hierop is opgenomen bij vraag 30.

202.

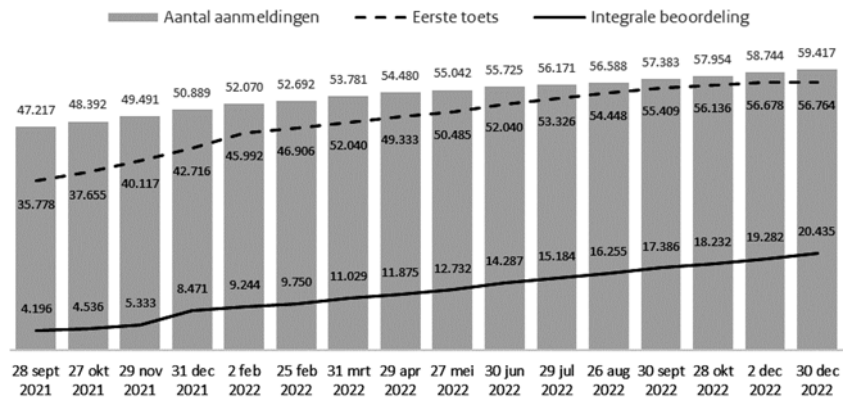
Wat zijn de voor- en nadelen van het voorstel van de NOvA?
Zie antwoord 201.

203.

Zorgt de pilot VSO verlenging voor een uitgebreide schadepostenmatrix?
De CWS heeft beoordelingskaders voor materiële en immateriële schade opgesteld. Deze worden ook gebruikt voor de schadepostenmatrix bij VSO.

Bijlage bij vraag 121 en 127: overzicht voortgang herstelproces KOT

Figuur 1.1. geeft de ontwikkeling van de aanmeldingen, eerste toetsen en integrale beoordelingen per maand weer voor de periode september 2021 tot en met december 2022.



Daarnaast is een uitsplitsing per maand gevraagd van tabel 1.2. Deze is onderstaand opgenomen.

	peildatum cijfers	28-sep-21	27-okt-21	29-nov-21	31-dec-21	2-feb-22	25-feb-22	31-mrt-22	29-apr-22	27-mei-22	30-jun-22	29-jul-22	26-aug-22	30-sep-22	28-okt-22	2-dec-22	30-dec-22
Aantal aanmeldingen		47.217	48.392	49.491	50.889	52.070	52.692	53.781	54.480	55.042	55.725	56.171	56.588	57.383	57.954	58.744	59.417
Aantal ouders eerste toets gedaan		35.778	37.655	40.117	42.716	45.992	46.906	48.133	49.333	50.485	52.040	53.326	54.448	55.409	56.136	56.678	56.764
Aantal afgeronde beoordelingen		4.196	4.536	5.333	8.471	9.244	9.750	11.029	11.875	12.732	14.287	15.184	16.255	17.386	18.232	19.282	20.435
Aantal ouders dat gedupeerde KOT is		22.042	22.497	23.021	23.949	24.009	24.202	24.617	25.146	25.463	25.900	26.330	26.743	27.260	27.688	28.002	28.057
Aantal uitbetalingen van minimaal 30.000		18.166	20.912	21.486	21.828	22.528	22.899	23.238	23.984	24.523	25.269	25.850	26.289	26.744	27.183	27.619	27.868

In de tijd zijn sommige definities of de wijze van registratie verbeterd, hetgeen de vergelijkbaarheid tussen perioden kan beïnvloeden.