

31066 Belastingdienst
Nr. 1390 Brief van de staatssecretaris van Financiën
Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 mei 2024

Hierbij ontvangt u de Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen over de periode januari tot en met april 2024. Hiermee wordt uw Kamer geïnformeerd over het herstel voor ouders en hun kinderen. De problemen met de kinderopvangtoeslag hebben diepe sporen achtergelaten bij een grote groep gedupeerden. Alle inzet van het kabinet is en blijft erop gericht om dit recht te zetten en ervoor te zorgen zij een nieuwe start kunnen maken.

Voor een aantal ouders duurt het herstel lang. Het kabinet probeert waar mogelijk de hersteloperatie verder te verbeteren en te versnellen, met name door zich te richten op het verkorten van de wachttijden voor bezwaarafhandeling en het versnellen van de afwikkeling van aanvullende schade. Dit laatste onderwerp is onderdeel van de brief over de aanvullende schaderoutes.

Op andere onderdelen van de hersteloperatie werpen eerder ingezette versnellingsmaatregelen inmiddels duidelijk hun vruchten af. Zo is het aantal afgeronde integrale beoordelingen opnieuw fors toegenomen ten opzichte van de vorige periode. Ruim 7.400 ouders ontvingen in de periode januari – april 2024 een vooraankondiging of definitieve beschikking van deze beoordeling of gaven aan af te zien van verdere beoordeling. Inmiddels is daarmee voor 61% van de aangemelde ouders de integrale beoordeling afgerond. Van de ouders die op dit moment erkend zijn als gedupeerde is nu voor 79% de integrale beoordeling afgerond. De prognose om de resterende integrale beoordelingen in 2024 en 2025 af te wikkelen, blijft gehandhaafd en haalbaar.

Eind 2023 is UHT begonnen met het verstrekken van de ouderdossiers en zijn maatregelen genomen om meer dossiers te kunnen verstrekken. Er heeft een opschaling van de organisatie plaatsgevonden, in combinatie met vereenvoudiging van de anonimiseerinstructie, schrappen van controles en de invoering van nieuwe laksoftware. Inmiddels is dit proces zo ver geoptimaliseerd dat het ouderdossier snel aan ouders kan worden

verstrekt. Vanaf april 2024 worden gemiddeld 600 ouderdossiers per maand verstrekt. Het streven is om tegen het einde van dit jaar minimaal 7.000 dossiers te verstrekken en zo mogelijk op te schalen naar 9.000 te verstrekken dossiers (inclusief de 2.201 dossiers uit het eerste kwartaal). Het uitgangspunt blijft daarbij om eerst de ouderdossiers te verstrekken die noodzakelijk zijn voor de behandeling van bezwaar, een verzoek om aanvullende schade of (als nodig) in de urgente behandeling. Met de verder beschikbare capaciteit kunnen ouderdossiers worden verstrekt bij de integrale beoordeling.

De inzet is om het ouderdossier zo vroeg mogelijk in het proces aan de ouder te verstrekken, en in ieder geval voor de inhoudelijke behandeling in bezwaar of bij CWS. Het is helaas niet mogelijk om vooraf aan te geven op exact welk moment in het proces het dossier zal worden verstrekt. De vraag en volgorde van dossiers wordt namelijk bepaald door factoren die niet vooraf zijn vast te leggen. Zoals de versnelling van de afhandeling van bezwaar en CWS-verzoeken, de vraag naar ouderdossiers in de integrale beoordeling, de reeds verstrekte hersteldossiers, de implementatiesnelheid van de verbetermaatregelen bij dossiers, en de beroepen niet tijdig beslissen die met voorrang behandeld worden. Deze factoren bepalen de volgorde en prioriteit waarmee medewerkers dossiers samenstellen, anonimiseren en aan ouders kunnen verstrekken.

Bezwaarbehandeling

Ouders moeten helaas veel te lang wachten als zij in bezwaar gaan tegen een beslissing van UHT. Vanzelfsprekend wil het kabinet het liefst voorkomen dat ouders zich genoodzaakt voelen om in bezwaar te gaan. Daartoe gaat UHT eerder in het proces met ouders in gesprek. De persoonlijk zaakbehandelaar bespreekt ook tijdens de beoordeling de resultaten van de integrale beoordeling (voordat de beschikking komt) met de ouder/gemachtigde, waarbij er ruimte is voor nadere toelichting over en weer.

Er zijn al veel maatregelen genomen om ingediende bezwaren zo snel mogelijk te kunnen afhandelen. Er wordt continu ingezet op het verder uitbreiden van de capaciteit en het investeren in het behoud van bestaand personeel. Ook de inzet van mediation bij bezwaar wordt gecontinueerd. De eerste resultaten van deze ingezette maatregelen zijn langzaam zichtbaar. De afgelopen maanden is gebleken dat UHT de beoogde stijging in productiviteit,

daling van de afhandeltijd, en opschaling van de organisatie sneller zal gaan behalen dan oorspronkelijk verwacht. UHT voert op dit moment een herijking van het uitvoeringsplan uit waaruit zal blijken wat de precieze positieve impact hiervan op de einddatum van de IB-bezwaarafhandeling zal zijn. Hierover zal uw Kamer in de volgende voortgangsrapportage worden geïnformeerd.

Op dit moment liggen er echter nog circa 1.200 bezwaren tegen de eerste toets. UHT geeft prioriteit aan de afhandeling van deze bezwaren. Die versnelde afronding is met name van belang voor ouders die in bezwaar zijn gegaan tegen een afwijzende beschikking op de eerste toets. Met een eerste toets toewijzing verandert hun status naar gedupeerdheid met alle bijkomende rechten. Daarnaast kan UHT na afronding van de bezwaren tegen de eerste toets focussen op de behandeling van de doorgaans meer complexe bezwaren tegen de integrale beoordeling en besluiten op verzoek om aanvullende compensatie voor werkelijke schade. Bovendien worden daarmee evenzoveel ingebrekestellingen en risico op beroep niet tijdig beslissen (BNTB's) voorkomen. De bezwaren tegen eerste toets zijn naar verwachting eind 2024 afgerond.

Ook liggen er nog circa 6.000 bezwaren tegen de integrale beoordeling. Het streven blijft om de bezwaren tegen de integrale beoordeling eind 2026 afgerond te hebben. Ondanks de sterk gegroeide productiviteit van het bezwarenteam, lijkt dit streven zonder aanvullende maatregelen niet langer realistisch. Daarom is geïnventariseerd welke - deels onorthodoxe - maatregelen op korte en op middellange termijn kunnen worden geïmplementeerd. Daarbij kan worden gedacht aan maatregelen om de instroom te beperken, processen te versnellen en de capaciteit verder te verhogen.

Om de instroom te beperken is gekeken naar andere hersteloperaties en welke maatregelen daar zijn ingevoerd om de bezwaarprocessen te versnellen. Daaruit is 'het afdoen van bezwaren middels een schikkingsvoorstel' als effectieve maatregel naar voren gekomen, dit kan voor ouders een snellere oplossing bieden en eveneens kunnen de uitvoeringskosten lager uitvallen. Deze maatregel is succesvol gehanteerd bij de hersteloperatie in Groningen.

Om de processen te versnellen bestaat het voornemen tot strikter hanteren en handhaven van termijnen voor het indienen van

bezwaarschriften, voor het completeren van onvolledige bezwaarschriften en voor het plannen van een hoorzitting. Door beter te sturen op termijnen wordt de voortgang van bezwaarprocedures beter gewaarborgd. Hierbij is vanzelfsprekend gekeken naar termijnen die ook voor ouders en hun gemachtigden redelijk zijn. De Oudercommissie, de werkgroep advocaten en de Bezwaarschriftenadviescommissie zijn hierover geconsulteerd. Voorgaande is vastgelegd in een concept beleidskader dat als bijlage bij deze voortgangsrapportage is gevoegd. Publicatie van dit beleidskader in de Staascourant is voorzien op 1 juli 2024.

Om de capaciteit verder te vergroten wordt gewerkt aan het inhuren van complete bezwarenteams (hybride insourcing¹). Over de uitwerking en invoering van deze maatregelen zal uw Kamer in de volgende voortgangsrapportage worden geïnformeerd.

Vrijwel alle bezwaarcapaciteit van UHT wordt momenteel gealloceerd aan bezwaren van ouders die een beroep niet tijdig beslissen (BNTB) hebben ingesteld. Er worden momenteel nog steeds meer BNTB's ingediend dan bezwaren afgehandeld. Het gevolg daarvan is dat andere ouders nog langer moeten wachten op een beslissing en geen duidelijkheid hebben over wanneer hun bezwaar in behandeling wordt genomen. Met de genoemde aanvullende maatregelen zal hier deels versnelling op mogelijk zijn, maar het feit blijft dat er nog geruime tijd sprake zal zijn van achterstanden en doorlooptijden die ver buiten de huidige wettelijke beslistermijnen liggen.

In de aanbiedingsbrief bij de voortgangsrapportage over de periode september - december 2023 heeft het kabinet aangegeven te werken aan een wetsvoorstel² met aanpassingen aan de nabestaandenregeling, de aanvraagtermijn voor aanvullende compensatie van werkelijke schade, de peildatum voor brede ondersteuning in het buitenland, en het aanpassen van een aantal wettelijke beslistermijnen binnen de hersteloperatie naar de daadwerkelijk benodigde behandeltijd. De Afdeling Advisering van de Raad van State heeft op 6 mei 2024 advies uitgebracht.³ Het kabinet heeft het advies in beraad en is voornemens voor het zomerreces een aangepast wetsvoorstel aan uw Kamer te sturen.

¹ Om hybride insourcing rechtmatig mogelijk te maken dient er wel een openbare aanbesteding plaats te vinden.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2023–2024, 31 066, nr. 1341

³ Raad van State: kenmerk W06.24.00053/III

Schuldenaanpak

De schuldenaanpak voor gedupeerde ouders bestaat uit het kwijtschelden van publieke schulden, het vergoeden van de betalingsachterstanden bij private schulden en ouders in een wettelijke schuldsaneringsregeling of buitengerechtelijke schuldregeling. De uitvoering van de schuldenaanpak verloopt voortvarend. Bij circa 97% (100.833) van de publieke schulden van gedupeerde ouders en (ex)toeslagpartners die in aanmerking komen, heeft de kwijtschelding reeds plaatsgevonden. In totaal is tot en met peildatum 30 april 2024 circa € 746 miljoen aan publieke schulden kwijtgescholden. Ook de hulp bij private schulden blijft op schema lopen. Circa 89% (30.745) van alle ingediende schuldenlijsten is reeds beschikt door uitvoerder Sociale Banken Nederland (SBN). Op peildatum 30 april 2024 is door SBN aan publieke schulden en private schuldeisers een totaalbedrag van circa € 185,7 miljoen uitbetaald.

Voor jongeren met problematische schulden hebben gemeenten een aanvullend schuldhulpverleningsaanbod ingericht. De gemeente maakt dan samen met de jongere een plan van aanpak waarin de jongere wordt ondersteund en begeleid bij het maken van een nieuwe start en waarbij saneerbare schulden kunnen worden opgelost. Hiervoor heeft het kabinet € 35 miljoen uitgetrokken. Naar aanleiding van de toezegging aan het lid Synhaeve is aan een aantal grote gemeenten de eerste ervaringen uitgevraagd rondom het aanvullend schuldhulpaanbod. In vier grote gemeenten zijn circa 300 jongeren ingestroomd in het traject van het aanvullend schuldhulpverleningsaanbod. Daarnaast bevinden zich tientallen jongeren in een aanmeldingsfase waarbij nog moet worden vastgesteld of er sprake is van een problematische schuldsituatie.

In lijn met de toezegging om de Kamer te informeren over de problematiek die gemeenten tegenkomen en hoe de schuldenregeling voor jongeren loopt, is inmiddels een verkenning uitgezet. Deze verkenning zal een beeld geven van de ervaring met het schuldhulpverleningsaanbod. Er wordt gestreefd om de uitkomsten in het vierde kwartaal van 2024 gereed te hebben. Naar aanleiding van de motie Stultiens en Inge van Dijk⁴ wordt er samen met OCW, DUO en de VNG-onderzoek gedaan naar maatwerkoplossingen voor jongeren met een DUO-schuld als

⁴ Tweede Kamer, vergaderjaar 2023–2024, 31 066, nr. 1359

gevolg van de toeslagenaffaire. Het voornemen is uw Kamer hierover voor het zomerreces te informeren.

Kindregeling

De kindregeling is een regeling bedoeld als steun in de rug voor kinderen en jongeren van een gedupeerde ouder. De kindregeling bestaat uit een geldbedrag, waarvan de hoogte afhankelijk is van de leeftijd van het kind en maximaal €10.000 bedraagt. Aanvullend wordt brede ondersteuning geboden door de gemeente waarin zij wonen. De uitvoering van de kindregeling loopt voorspoedig. Ruim 95.500 kinderen hebben inmiddels een geldbedrag ontvangen. De kinderen die nog niet zijn beschikt en betaald zijn de kinderen van wie de ouders recentelijk als gedupeerde zijn erkend of bevinden zich in bijzondere situaties, zoals onduidelijkheid over wie het gezag heeft. Voor deze laatste groep spant UHT zich tot het uiterste in om ook aan hen de regeling zo spoedig mogelijk toe te kennen.

Ex-toeslagpartners

Sinds september 2023 heeft UHT 1.950 ex-toeslagpartners die voldoen aan de ex-partner criteria een uitnodiging gestuurd met informatie over de regeling en het verzoek zich aan te melden als zij zich gedupeerd voelen. Tot en met april 2024 heeft UHT 1.346 aanmeldingen ontvangen, die voor ruim 95% zijn beschikt. UHT behandelt eerst de groep ex-partners die al bij hen in beeld is. De zelfmelders zullen ook door UHT in behandeling genomen worden op het moment dat UHT beschikt over voldoende capaciteit en het in inpasbaar is in de uitvoering. Voor inwerkingtreding is nog een Koninklijk Besluit nodig.

Op dit moment wordt nog in kaart gebracht onder welke voorwaarden en op welke termijn de schaderoutes voor ex-toeslagpartners beschikbaar kunnen komen.

Nabestaandenregeling

De nabestaandenregeling bestaat uit twee onderdelen: de regeling voor nabestaanden van overleden gedupeerde ouders en de nabestaanden van overleden kinderen van gedupeerde ouders.

De uitvoering van de regeling voor nabestaanden van overleden kinderen is conform planning in april 2024 gestart. De uitvoering van deze regeling vraagt om zorgvuldigheid. UHT heeft hiervoor een apart team ingericht met bijzondere aandacht en voldoende

tijd voor contact met de nabestaanden. Begunstigden van de nabestaandenregeling voor overleden kinderen krijgen een erkenningsbrief en een bedrag dat gelijk is aan de tegemoetkoming binnen de kindregeling.

Met betrekking tot de regeling voor nabestaanden van gedupeerde ouders is uw Kamer geïnformeerd dat een aanpassing in de wet nodig is om de regeling te kunnen uitvoeren.⁵ Een wetsvoorstel met daarin een aangepaste nabestaandenregeling wordt naar verwachting nog voor het zomerreces aan uw Kamer voorgelegd. De voorbereiding op de uitvoering van de nabestaandenregeling loopt ondertussen door, zodat zo snel als mogelijk kan worden gestart met de uitvoering nadat de wet door de Eerste Kamer is aangenomen, rekening houdend met een zorgvuldige inrichting van het proces en met de invoering van andere aanvullende regelingen. Afhankelijk van de wetsbehandeling kan de regeling starten in de tweede helft van 2024.

Brede ondersteuning door gemeenten

Gedupeerde ouders en jongeren die kampen met problemen op het terrein van financiën, wonen, zorg, gezin en werk kunnen brede ondersteuning ontvangen van gemeenten. Deze ondersteuning is, conform de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht), óók beschikbaar voor potentieel gedupeerden die nog in de beoordelingsfase voor de eerste toets of integrale beoordeling bij UHT zitten, erkende ex-toeslagpartners en nabestaanden. De afgelopen jaren is gebleken dat de brede ondersteuning voor ouders en kinderen een essentieel onderdeel is in hun herstel en het kunnen maken van een nieuwe start. Het kabinet en gemeenten vinden het cruciaal dat alle gedupeerden en hun kinderen gebruik kunnen maken van de brede ondersteuning waar zij recht op hebben.

De brede ondersteuning staat door verschillende omstandigheden onder druk met het risico dat ouders en jongeren niet langer die ondersteuning kunnen krijgen die zij nodig hebben. Ouders en jongeren verkeren soms lang in onzekerheid doordat het aantal mensen dat zich heeft gemeld veel groter is dan verwacht. Ouders en jongeren ervaren verschillen in de brede ondersteuning en hebben soms te maken met wachttijden. Zij geven aan behoefte te hebben aan duidelijkheid over de opbouw en looptijd van de brede ondersteuning. Gemeenten signaleren op hun beurt dat de lange afhandelduur van het financieel herstelproces leidt tot veel,

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2023-2024, 36 352, nr. 28

terugkerende en complexe hulpvragen bij gemeenten. Verder merken gemeenten op dat zij niet toekomen aan de echte hulpvraag van ouders en kinderen, doordat het gesprek vaak gaat over materiële verstrekkingen.

Een ander punt van zorg is het feit dat gedupeerden en jongeren, ook na een lange tijd, te maken kunnen krijgen met psychosociale problemen en rouwverwerking. Om hen bij te kunnen staan is specifieke expertise vereist. Deze expertise en capaciteit is nog onvoldoende ontwikkeld.

Het afgelopen kwartaal is samen met ouders, gemeenten, de VNG, stakeholders, het ministerie van SZW en het ministerie van Financiën verkend wat de voornaamste knelpunten zijn en hoe de brede ondersteuning voor ouders en jongeren toekomstbestendig kan worden ingericht.

Een simpele, optimale oplossing voor alle gesignaleerde knelpunten is niet voorhanden. Doorgaan op de ingeslagen weg is echter ook niet wenselijk. Gezamenlijk is gezocht hoe de voornaamste knelpunten kunnen worden ondervangen en hoe de brede ondersteuning toekomstbestendig kan worden ingericht. Daarbij is het uitgangspunt dat ouders en jongeren tijdig en passend hulp krijgen. Maar ook dat zij weten of, en zo ja welke, materiële verstrekkingen zij ontvangen als die nodig zijn voor het kunnen maken van een nieuwe start en hoelang de brede ondersteuning maximaal duurt. Ook is het voor het kabinet heel belangrijk dat voor ouders, voor wie de brede ondersteuning is afgerond, de reguliere hulp van de gemeente altijd open blijft staan. Op basis van deze uitgangspunten, wordt gezamenlijk regelgeving uitgewerkt om te komen tot een toekomstbestendige brede ondersteuning.

Ten eerste blijft de brede ondersteuning hulp op maat voor ouders en jongeren. Op die manier blijft de individuele situatie en specifieke ondersteuningsbehoefte van ouders en jongeren voor gemeenten leidend voor inzet van de hulp. Gemeenten blijven hiermee de mogelijkheid houden om maatwerk te bieden. Inherent hieraan is dat ook bepaalde verschillen in ondersteuning aan ouders en jongeren blijven bestaan. De situatie van iedere ouder en jongere is anders en dus ook de behoefte. De geboden hulp wordt altijd opgenomen in een gemotiveerd plan van aanpak.

Daarnaast wordt duidelijkheid geboden rondom het verstrekken van materiële voorzieningen binnen de brede ondersteuning. Door binnen een termijn van een halfjaar na het eerste gesprek te bepalen welke materiële verstrekkingen aan de ouder of jongere onderdeel zijn van hun plan van aanpak en nodig zijn voor het kunnen maken van een nieuwe start.

Ook wordt duidelijkheid geboden over het afronden van de brede ondersteuning als een ouder of jongere een nieuwe start heeft kunnen maken, maar in ieder geval binnen 2 jaar na het vaststellen van het plan van aanpak.

Er wordt een uitzonderingsclausule opgenomen om in schrijnende en onvoorziene gevallen af te wijken van hiervoor genoemde termijnen van een half jaar en twee jaar. Als een ouder of jongere hulp nodig heeft nadat de brede ondersteuning is afgelopen, vindt er een warme overdracht naar de reguliere hulpverlening plaats, bijvoorbeeld als er blijvende ondersteuning nodig is op het gebied van financiën of langdurige zorg.

Ten aanzien van expertise op het gebied van psychosociale problemen en traumaverwerking is er geen eenvoudige oplossing voorhanden. De komende periode wordt daarom onderzocht of er mogelijkheden zijn deze expertise aanvullend te organiseren.

Met de eerdergenoemde verduidelijkingen wordt uitvoering gegeven aan het eerste deel van de motie van de leden Inge van Dijk en Stultiens⁶. Over het tweede deel van deze motie, dat verzoekt om de inrichting van een meldpunt voor kinderen en jongeren om hen beter in beeld te krijgen en te kunnen helpen vindt nog overleg plaats met VNG en gemeenten.

De komende periode wordt samen met ouders en gemeenten verder gewerkt aan de uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het streven is om de regeling, waarmee de termijnen voor de duur van materiële verstrekkingen en maximale looptijd van de brede ondersteuning worden aangepast, in het najaar in werking te laten treden.

Tot slot

Het kabinet blijft zich samen met vele betrokkenen continu inzetten om ouders en kinderen te helpen een nieuwe start te

⁶ Kamerstukken II, 2023-2024, 31 066, nr. 1360

maken. Ondanks dat de nodige voortgang wordt geboekt, blijft dat een taaie opgave. Het kabinet zet de komende maanden verdere stappen in met name de afwikkeling van aanvullende schade, bezwaarafhandeling en de uitvoering van de diverse aanvullende regelingen. Begin oktober 2024 ontvangt uw Kamer de volgende Voortgangsrapportage over de periode mei - augustus 2024.

De staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane,
A. de Vries