

31066 Belastingdienst
Nr. 1436 Brief van de staatssecretaris van Financiën
Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Den Haag, 6 november 2024

Op 31 oktober jl. publiceerde Follow The Money een artikel over het in april 2024 door Berenschot aan de Commissie Werkelijke Schade (hierna: CWS) opgeleverde rapport genaamd 'Werkelijk anders organiseren - Dóórontwikkeling van de organisatie van de Commissie Werkelijke Schade'. Het rapport van Berenschot bevestigde destijds dat op een aantal terreinen fundamentele verbeteringen noodzakelijk waren, met name als het ging om de bejegening van de gedupeerde ouders, de hantering van het begrip ruimhartigheid, de visie op het beleid van de CWS en bijbehorende werkwijze en de inrichting van haar interne processen.

De kern van het rapport en op opvolging daarvan is onderdeel geweest van de in april 2024 door het CWS uitgebrachte verbeterplan 'Oog voor mens en ruimhartiger herstel'¹. Inmiddels zijn we bijna een half jaar verder en zien we langzaam maar zeker de effecten ontstaan van de door de CWS nieuw ingeslagen koers. Tegelijkertijd benadruk ik dat er nog ruimte is voor verbetering waarover ik continu met de CWS in gesprek ben. Met deze brief informeer ik uw Kamer over de verbeteringen die sinds april 2024 zijn doorgevoerd en welke maatregelen nog in het vooruitzicht liggen.

CWS 2.0

In het voorjaar van 2024 startte de CWS als het ware opnieuw met een nieuwe structuur en werkwijze. De afgelopen maanden zijn dan ook veel veranderingen doorgevoerd binnen de CWS op het gebied van 1) beleid, 2) proces en 3) organisatie(cultuur).

Beleid

Begin juli 2024 is het aangepaste beleid en herziene schadekader gepubliceerd en toegepast. Met als doel om ruimhartiger en eenvoudiger, en daarmee ook sneller te kunnen adviseren. Hierdoor werkt de CWS meer met vaste bedragen en vereenvoudigde regels. De CWS heeft voor een aantal schadeposten forfaitaire bedragen ingevoerd indachtig het model

¹ <https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=2024D22417>

van de Stichting Gelijkwaardig Herstel, waardoor minder sprake is van de arbeidsintensievere vaststelling van werkelijke schade. Bij bepaalde schadeposten is minder onderbouwende documentatie nodig vanuit de ouders en wordt zwaarder gesteund op het verhaal van de ouder. Daarnaast zijn ook de bandbreedtes voor immateriële schadeposten verruimd en blijkt uit een eerste evaluatie van 39 adviezen dat deze tot een hogere vergoeding hebben geleid.

Proces

De CWS heeft maatregelen getroffen om de ouderbejegening te verbeteren. Er wordt eerder in het proces in gesprek gegaan met de ouder, op een andere wijze en door een specifieke groep medewerkers met de juiste competenties om deze ouders te begeleiden. De CWS wil hiermee voorkomen dat er een lange wachttijd tussen het oppakken van een verzoek en het persoonlijk gesprek met de ouder zit. Daarnaast is er een regieteam opgezet dat overzicht houdt over de intakes en de verzoeken, en deze vervolgens toewijst aan specifieke behandelteams. Deze teams moeten zich steeds verder specialiseren waardoor behandeltijden per dossier af zullen nemen.

Organisatie

In samenwerking met het ministerie van Financiën is het secretariaat van de CWS de afgelopen tijd verder ingericht en vormgegeven en onder directe verantwoordelijkheid van de voorzitter en operationeel directeur geplaatst. Organisatorische wijzigingen zijn doorgevoerd om de commissie verder op afstand van UHT te plaatsen en in staat te stellen om bijvoorbeeld eigen personeel in dienst nemen². Ook heeft de CWS met alle medewerkers individuele afspraken gemaakt en er zijn persoonlijke KPI's afgesproken, welke verder moeten bijdragen aan verbetering van productie en effectiviteit van de CWS. Ten slotte werkt de CWS aan opschaling van het personeelsbestand, maar heeft daar ook te maken met een uitdagende arbeidsmarkt en beperkingen omtrent tijdelijke inhuur.

Het rapport van Berenschot heeft een nuttig en tegelijkertijd zorgwekkend beeld geschetst van de stand van de CWS. Mede naar aanleiding van dit rapport zijn, via het verbeterplan, de afgelopen periode een flink aantal wijzigingen en verbeteringen in gang gezet. Het is echter nog te vroeg om alle effecten van bovenstaande ontwikkelingen structureel terug te zien in de

² Zie ook de toelichting bij de aangehouden motie Kamerstuk 31 066, nr. 1403, bijlage bij Voortgangsrapportage Hersteloperatie Toeslagen mei - augustus 2024 (Kamerstuk 31 066, nr. 1428).

productiecijfers. Tot en met oktober 2024 heeft de CWS naar eigen zeggen 733 adviezen afgerond. In de maanden augustus, september en oktober waren dat er respectievelijk 61, 45 en 46³. De verwachting is dat CWS dit najaar aan de door de Kamer gevraagde 15 adviezen per week zou moeten kunnen voldoen⁴.

³ Het gaat hier om het aantal door CWS afgegeven adviezen aan UHT, dus niet om het door UHT aantal vastgestelde beschikkingen.

⁴ Kamerstuk 31 066, nr. 1312

Blik op de toekomst

Dit kabinet heeft de ambitie om het financieel herstel voor gedupeerde ouders, inclusief de afhandeling van aanvullende schade, uiterlijk in 2027 af te ronden. Deze ambitie staat onder druk, er is daarom meer nodig.

Ten eerste is het, ondanks het feit dat de CWS zichtbaar verbeteringen doorvoert, noodzakelijk dat ook zij verdere opschaling realiseert. Immers is elke dag die de ouder langer moet wachten op compensatie van werkelijke schade er één te veel. De CWS blijft een belangrijke rol spelen binnen de hersteloperatie voor ouders met complexe schade die onvoldoende recht kan worden gedaan met een overwegend forfaitair kader en voor ouders die waarde hechten aan de mogelijkheden van bezwaar en beroep die het bestuursrecht hen biedt.

Daarnaast geldt dat de CWS onderdeel is van een bredere schadeketen. De komende maanden wordt dan ook verder verkend waar, zo nodig met toepassing van meer impactvolle maatregelen, deze keten van de CWS-route verder kan worden versneld. Waarbij de omgang met en bejegening richting de gedupeerde ouder centraal staat.

Tot slot heb ik besloten tot de instelling van een adviescommissie gericht op het oplossen van knelpunten in de uitvoering van de hersteloperatie. Hierover heb ik uw Kamer in een separate brief geïnformeerd. Ik nodig de commissie uit om ook te kijken naar onderliggende knelpunten op het gebied van de schaderoutes. Met het doel om gedupeerden sneller, menselijker en integraler hulp te bieden.

De staatssecretaris van Financiën,
N. Achahbar