

## Ongevraagd advies herijking

Geachte staatssecretaris

Graag bieden we U hierbij ons ongevraagd advies inzake de herijking aan.

### Inleiding

Het ouderpanel heeft voor de zomer aangegeven dat de gewenste versnelling, inclusief de wasstraat, een goed idee is, maar wel met de kanttekening dat een aantal gedupeerden meer nodig hebben dan financiële compensatie. Als bij deze subgroep alleen financiële compensatie wordt gegeven, zal de boosheid en frustratie na afloop alleen maar toegenomen zijn: bij hen moet naast de aandacht voor de 'bovenstroom' (bijvoorbeeld rechten en criteria), ook de 'onderstroom' (bijvoorbeeld emotie en persoonlijke aandacht) aan de orde zijn.

In de (na-)zomer zijn er pilots geweest, en is een eerste herijkingsdag georganiseerd. Ouders van het ouderpanel hebben hieraan met veel inzet meegewerkt.

Afgelopen woensdag was de tweede herijkingsdag, en ook daar was het ouderpanel met ouders aanwezig. Ook daar bleek dat het ouderperspectief voor eye-openers zorgde. Nu willen we onze mening en wensen in een aantal korte aanbevelingen aan u overhandigen.

### 1 Geef pzb-er veel meer discretionaire ruimte, om te beslissen en te handelen

We zien, mede ingegeven door de regeling zoals deze is vastgesteld door het parlement, dat er een enorme hoeveelheid controle-maatregelen en controlerende partijen zijn die de pzb-er in de nek hijgen. Daardoor voelt de pzb-er dat hij/zij geen ruimte heeft en dat alles, maar dan ook alles maximaal uitgezocht moet zijn, hetgeen leidt tot veel uren werk per dossier. Wij hebben tenminste vier partijen gezien die zich direct met de pzb-er bemoeien, waardoor bij ons het beeld van 'many chiefs, no indians' ontstaat. De pzb-er heeft een manager, er is een beoordelaar, er is een vaco (vaktechnische coördinator) en er is een commissie van wijzen. De druk die dat oplevert op de schouders van de pzb-er maakt dat deze geen ruimte voelt, maar vaak ook niet weet waar het dossier is. Dat resulteert in secundaire victimisatie: de pzb-er moet regelmatig zeggen dat hij/zij er niet van is, of dat hij niet weet waar het dossier nu weer is. Dat hebben de gedupeerden soms al tien jaar moeten horen, en dat ze dat ook in het 'herstel-proces' weer moeten horen, doet hun gevoel van boosheid en frustratie herleven.

De pzb-er moet ook de ruimte krijgen om te handelen. Ook dit hebben we al vaker gezegd als ouderpanel: nu zijn er betaaldagen, door een andere afdeling bepaald, en de pzb-er kan niet op de dag dat de beslissing genomen wordt direct betalen. Wederom wordt er gestapeld, nu met betaalopdrachten, en moet er gewacht worden.

Maar het is niet alleen de betaalopdracht, waar de pzb-er niet over gaat. Het denken in stapels waar andere afdelingen over gaan, zien we overal: de ter beschikking stelling van een laptop, het doen uitgaan van een brief, het verlengen van een arbeidscontract, etc, etc., zijn allemaal zogenaamd efficiënt ingerichte handelingen, waardoor het werk in vele stukjes is geknipt, waarbij niemand, en zeker niet de pzb-er, de regie kan nemen. Het is overigens een ouderwetse, bureaucratische, hiërarchische manier van sturen die haaks staat op wat

professionele medewerkers nodig hebben. Hoe professioneler de pzb-er, hoe groter de kans dat hij/zij niet wil werken in een dergelijke omgeving.

## 2 Bakjes

We horen dat er in alle schakels van het werkproces met bakjes wordt gewerkt, met stapels (digitale) dossiers, en met excel-sheets om e.e.a. bij te houden. Er raakt zodoende regelmatig een dossier (of een stapel) kwijt. Dat maakt ons duidelijk dat er met ouderwetse, ontoereikende middelen wordt gewerkt. Wij hebben als ouderpanel al eerder gepleit voor een digitaal zaakstelsel, waar wat ons betreft ook CWS en bezwaar mee werken, en de gemeenten, en waar ouders ook bij kunnen en aan kunnen toevoegen. Het is 2021 en dit soort middelen zijn min of meer per direct, 'off the shelf' aan te schaffen. Het zou de transparantie enorm bevorderen en zowel gedupeerde als pzb-er veel meer (gevoel van) regie geven. Het zou ook doorlooptijden enorm kunnen reduceren, want zolang er met stapels gewerkt wordt, liggen dossiers het grootste gedeelte van de tijd te wachten...

## 3 Triage

Initieel werd gedacht dat er 20.000 tot 25.000 gedupeerden zijn, maar nu hebben zich bijna 50.000 gemeld. Sommigen daarvan, en de laatste tijd steeds meer, zijn geen slachtoffer van de KOTA. Anderen hebben slechts materiële schade. Weer anderen willen alleen financiële compensatie, zodat ze snel door kunnen. Ten slotte zijn er gedupeerden die veel complexere schade hebben, dan wel mensen die veel meer (soorten) hulp nodig hebben. Wij pleiten ervoor om een eerste, open gesprek te voeren, waarbij de gedupeerde eventueel bijgestaan wordt door een ervaringsdeskundige. Doel van dat gesprek zou moeten zijn: kennis maken, vertellen wat de situatie is, uitleggen welke opties er zijn - gegeven die specifieke situatie - en dan een triage: daar kiezen voor een bepaalde manier van afhandelen. Nu wordt iedereen in dezelfde stroom ondergebracht, waardoor iedereen lang moet wachten, maar waardoor ook relatief kostbare capaciteit verloren gaat.

## 4 Integraal

Reeds eerder hebben we als ouderpanel gesteld dat het woordje integraal nu misplaatst is. Er wordt immers onderscheid gemaakt tussen materiële en werkelijke schade. Nog los van het feit dat de woorden tot op zekere hoogte beledigend en misleidend zijn (wat is 'werkelijk', en is al het andere dan 'niet-werkelijk'), stellen wij dat het werk van CWS direct meegenomen moet worden. Door met componenten te werken, en daar stelposten voor te bepalen, kan de pzb-er in overleg met een daarvoor beschikbare expert, al direct een voorstel doen over die schade. Nu gaan er erg veel mensen naar CWS (of zien daarvan af, terwijl ze wel immateriële schade hebben, omdat ze bang zijn of opzien tegen het wederom opnieuw hun verhaal moeten vertellen). De geluiden die nu in de ouder community circuleren over CWS stemmen niet hoopvol.

## 5 Regie gedupeerde, ervaringsdeskundige

Voor alles moet u uitgaan van vertrouwen, en ruimhartig zijn in uw beoordeling. Voor ons houdt dat in dat u de regie over dit proces zoveel mogelijk legt bij de gedupeerde, die kan worden bijgestaan door een ervaringsdeskundige, een advocaat, of anderszins. Wij denken dat veel ouders hun verhaal, en hun financiële claim al heel goed kunnen onderbouwen. Biedt de ouder een sjabloon en geef de ouder toegang tot het zaakstelsel. Dan kan de

ouder zelf al veel van het verhaal invoeren, en kan zelfs het triagegesprek al beter gevoerd worden.

We pleiten voor inzet van ervaringsdeskundigen: zij kunnen de gedupeerde ouder helpen bij de verschillende stappen in het proces. Bijvoorbeeld bij het voorbereiden van het triage gesprek, bij de voorbereiding van het gesprek met de pzb-er, maar ook in de fase van nazorg. Deze ervaringsdeskundige kan ook korte lijnen hebben met de pzb-er. De ervaringsdeskundige kan de gedupeerde ouder ook helpen in relatie tot het werk dat de gemeenten moeten doen.

#### Afrondend

Wij hopen met deze voorstellen u aangegeven te hebben dat de zo gewenste snelheid goed te combineren is met zorgvuldigheid. Wij willen nogmaals benadrukken dat wij veel waardering hebben voor bijna alle pzb-ers, en velen van de belastingdienst daaromheen. Wij merken dat ze heel hard werken en oprecht betrokken zijn. Maar ondanks al hun inzet zien we een werkwijze die zoveel tijd per individueel geval kost, dat de grote aantallen waarmee de herstel-operatie nu moet werken, te lang gaat duren. Vandaar dat wij een herijking op zijn plaats vinden, en we hopen met onze suggestie zulke concrete voorstellen gedaan te hebben, dat de werkwijze ook de gewenste en noodzakelijke versnelling gaat krijgen.