

**VOORTGANGSRAPPORTAGE
HERSTELOPERATIE
TOESLAGEN**

**- 3^e kwartaal 2022 -
(12^e VGR)**

Inleiding

Hierbij ontvangt u de Voortgangsrapportage (VGR) over de voortgang en de stand van zaken van de Hersteloperatie Toeslagen in het 3e kwartaal van 2022. De peildatum van deze VGR is 30 september 2022. De volgende VGR gaat over het 4e kwartaal van 2022 en zal na verwerking van de cijfers tot en met december in januari 2023 verschijnen.

Ouders en kinderen staan voorop bij de hersteloperatie. De hersteloperatie is een samenwerking tussen de verschillende uitvoeringspartijen, zoals de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), de gemeenten, verenigd in de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Sociale Banken Nederland (SBN), publieke schuldeisers, adviescommissies en diverse andere betrokken partijen. Zij handelen vanuit het bewustzijn van het onrecht dat ouders en kinderen is aangedaan en leveren graag een bijdrage om voor hen een nieuwe start mogelijk te maken.

De hoofdstukken 1, 2 en 3 van deze VGR gaan over de uitvoering van de hersteloperatie. Het eerste hoofdstuk schetst de voortgang in het werk van UHT en de commissies voor degenen die zich voor financieel herstel aanmelden. Het integraal en emotioneel herstel komt aan de orde in het tweede hoofdstuk. De schuldenaanpak blijft een belangrijk onderdeel van het herstel waarmee gedupeerde ouders ruimte krijgen voor een nieuwe start. Dit komt in het derde hoofdstuk aan de orde. Op verscheidene plekken in de VGR komt de inzet aan bod om de hersteloperatie te blijven versnellen en verbeteren. Dat heeft onder meer betrekking op de integrale beoordeling, de compensatie van werkelijke schade, de bezwaarprocedures en de verstrekking van dossiers.

Nieuwe beleidsmaatregelen die nog in voorbereiding zijn, werden tot en met de vorige VGR beschreven in hoofdstuk 4. Deze maatregelen zijn echter geland in de Wet Hersteloperatie Toeslagen, dan wel worden opgenomen in de reeds aangekondigde uitbreiding van die wet, waarover de Tweede Kamer per brief separaat is geïnformeerd.¹ Eventueel nieuw beleid wordt voortaan toegelicht in de aanbiedingsbrief bij de voortgangsrapportage. Om deze reden wordt dit niet herhaald in deze VGR en is het oude hoofdstuk 4 vervallen. Hoofdstuk 4 (voorheen hoofdstuk 5) gaat tenslotte over de inrichting van de herstelorganisatie, over samenwerking met de uitvoeringspartijen en over de financiën.

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane
Aukje de Vries
Den Haag, 21 oktober 2022

¹ Kamerstukken II, 2021/22, 36151, nr. 5.

Inhoud

1. Financieel herstel

- 1.1. Stand van zaken aanmelding, eerste toets, integrale beoordeling en uitbetaling
- 1.2. Maatregelen verbeteren en versnellen financieel herstel
- 1.3. Hulp bij acute problemen
- 1.4. Bezwaarproces
- 1.5. Werkelijke Schade
- 1.6. Ingebrekestellingen en beroepen niet tijdig
- 1.7. Dossiers
- 1.8. Misbruik en oneigenlijk gebruik

2. Integraal herstel

- 2.1. Emotioneel en immaterieel herstel
- 2.2. Intensieve hulp
- 2.3. Ondersteuning op de vijf leefgebieden
- 2.4. Ouders in het buitenland
- 2.5. Juridische bijstand
- 2.6. College voor de Rechten van de Mens

3. Schuldenaanpak

- 3.1. Publieke schulden
- 3.2. Private schulden
- 3.3. Schuldregelingstrajecten
- 3.4. Zakelijke schulden
- 3.5. Noodprocedure

4. Organisatie, samenwerking en financiën

- 4.1. Inrichting uitvoeringsorganisatie
- 4.2. Fouten en herstelacties
- 4.3. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
- 4.4. Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane
- 4.5. Financiën

Bijlagen

- a) IPW-rapportage Integraal herstel (maatwerktraject voor intensieve hulp)
- b) Diversion rapport kinderen gedupeerde ouders 'Help ons, ken ons' en appreciatie
- c) CWS-beleidskader immateriële schadevergoeding
- d) Gefingeerd voorbeeld beoordelingskader CWS voor immateriële schadevergoeding
- e) Reactie CWS op Quickscan ABDTOPConsult
- f) Brief Ouderpanel van 24 juni 2022
- g) Lijst 1 in 12^e VGR afgeronde toezeggingen hersteloperatie
- h) Lijst 2 lopende toezeggingen hersteloperatie
- i) Lijst 3 in 12^e VGR afgeronde moties hersteloperatie
- j) Lijst 4 lopende moties hersteloperatie

1. Financieel herstel

Het bieden van financieel herstel aan ouders die te maken hebben gehad met de problemen die zijn ontstaan door de kinderopvangtoeslag is een belangrijk onderdeel van de hersteloperatie. Voor ongeveer 97% van alle aanmeldingen heeft de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) een eerste toets gedaan om te bepalen of iemand gedupeerd is. Voor het aantal afgeronde integrale beoordelingen ligt UHT op koers om de doelstelling voor dit jaar (minimaal 11.500) te realiseren. Ondanks deze vorderingen, zijn er ook knelpunten bij het bieden van financieel herstel. Zo is er met de huidige, reeds fors opgeschaalde bezetting onvoldoende capaciteit om alle aanmeldingen tijdig, binnen de wettelijke termijn, integraal te beoordelen met ingebrekestellingen en beroepen niet tijdig als gevolg. Ook de doorlooptijden bij verzoeken werkelijke schade en dossiers in het bezwaarproces zijn langer dan gewenst. Er wordt doorgewerkt aan het verbeteren en versnellen van het financieel herstel en de knelpunten die er spelen.

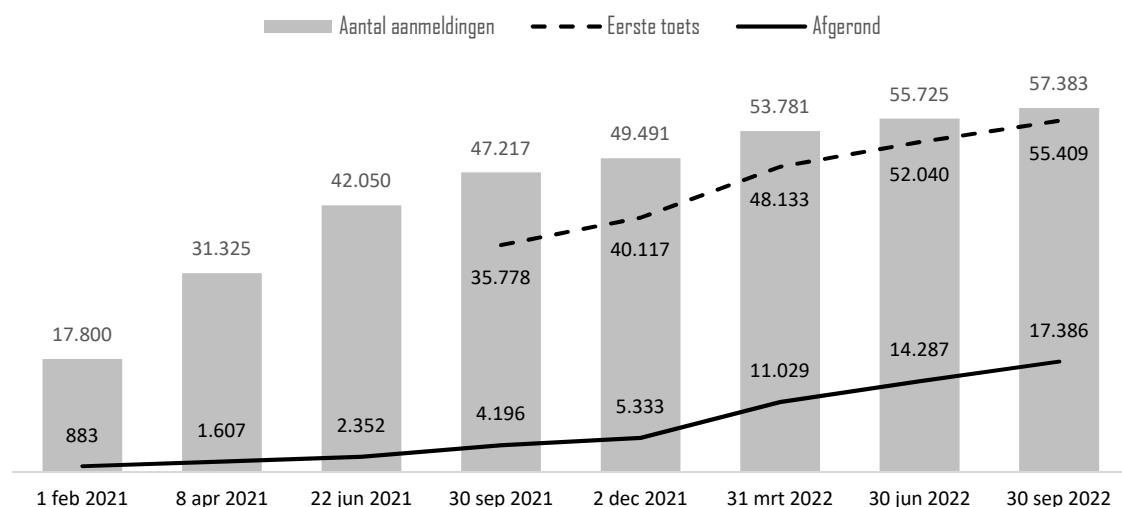
1.1. Stand van zaken aanmelding, eerste toets, integrale beoordeling en uitbetaling

1.1.1 Aanmeldingen en eerste toets

Ouders die mogelijk gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag kunnen zich aanmelden bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Met een eerste toets is het mogelijk aan gedupeerde ouders snel de eerste steun te bieden. Gedupeerde ouders ontvangen een forfaitair bedrag van €30.000. Daarnaast is er voor ouders gemeentelijke ondersteuning op de vijf leefgebieden, te weten financiën, wonen, gezondheid, gezinssituatie en werk/dagbesteding. Ook is de schuldenregeling van kracht die gedupeerde ouders zo veel mogelijk helpt zonder financiële achterstanden een nieuwe start te maken

In het derde kwartaal van 2022 meldden 1.650 ouders zich aan bij UHT. In totaal komt het aantal aangemelde ouders hiermee op 57.400. Ouders kunnen zich tot en met 31 december 2023 als mogelijk gedupeerde melden. Voor ongeveer 97% van de aangemelde ouders (55.400) heeft UHT een eerste toets gedaan binnen zes maanden. Tot nu toe is voor 27.260 ouders (49% van de aanmeldingen) in de eerste toets of bij de integrale beoordeling vastgesteld dat zij gedupeerde van de problemen bij de kinderopvangtoeslag zijn. Bij het merendeel van de recentere aanmeldingen is het beeld van de uitkomst van de eerste toets dat de aanvrager geen gedupeerde is.

Figuur A Verloop aantal aanmeldingen, eerste toets doorlopen en beoordelingen



1.1.2 Stand van zaken integrale beoordelingen

Na de eerste toets vindt een integrale beoordeling plaats. Hierin wordt uitgebreider gekeken wat er is misgegaan en in welke jaren een ouder te maken heeft gehad met de problemen met de kinderopvangtoeslag. In 2022 is tot nu toe voor 8.900 ouders de beoordeling afgerond. Met afgerond wordt bedoeld dat een ouder met een vooraankondiging of definitieve beschikking is geïnformeerd over de uitkomst van de integrale beoordeling of dat de ouder heeft laten weten af te zien van de integrale beoordeling. Tot en met het 3e kwartaal 2022 is daarmee in totaal voor bijna 17.400 ouders de beoordeling afgerond of zag de ouder af van verdere beoordeling. Dit is 30% van de aangemelde ouders.

Door het grote aantal aanmeldingen en de tijd die het uitvoeren van de integrale beoordeling voor zoveel mensen vraagt, lukt het helaas niet om de integrale beoordeling voor ouders binnen de wettelijke termijn af te ronden. UHT werkt om die reden aan verbetering en versnelling van de integrale beoordeling. Dit gebeurt onder andere door versneld een besluit te nemen voor niet gedupeerde ouders, zodat andere ouders ook sneller geholpen kunnen worden. Daarnaast heeft UHT contact opgenomen met 2.200 gedupeerde ouders voor wie met grote zekerheid de compensatie niet hoger dan €30.000 wordt. Op basis van dit contact kan een ouder besluiten af te zien van een integrale beoordeling. Door de aanvraag van deze ouders sneller af te ronden kunnen andere ouders dus sneller geholpen worden. De verwachting is nog steeds dat, nadat alle beoordelingen zijn gedaan, bij ongeveer de helft van de gedupeerde ouders het uitgekeerde compensatiebedrag van €30.000 voldoende is.

Tijdens het Wetgevingsoverleg op 27 september 2022 is toegezegd een update te geven over de bepaling van de werkvolgorde van UHT bij de integrale beoordeling. In de zomerperiode heeft UHT tegen het moment gezeten dat er naast urgente gevallen en gerechtelijke uitspraken in beroepen niet tijdig beslissen geen afhandeling op volgorde van aanmelding plaatsvond. Op dit moment beoordeelt UHT zowel beroepen niet tijdig beslissen, als urgente zaken (deze hebben altijd prioriteit), als zaken in de volgorde van aanmelding. De ervaring is dat de instroom van de beroepen niet tijdig beslissen in de tijd varieert. Deze instroom is nog lastig voorspelbaar. Als het aantal beroepen niet tijdig beslissen toeneemt dan zal behandeling op volgorde van aanmelding verder in het gedrang komen. Parallel werkt UHT aan verbetering en versnelling van het herstelproces om te borgen dat we ouders zoveel mogelijk op volgorde van aanmelding kunnen blijven behandelen (zie paragraaf 1.2).

UHT wil in 2022 in totaal minimaal 11.500 aanvragen afronden (8.000-10.000 integrale beoordelingen en 3.500-5.500 versneld afgehandelde beoordelingen en afrondingen voor ouders die afzien van verdere beoordeling). UHT ligt op koers om de doelstelling van 11.500 te realiseren. Tot en met het derde kwartaal zijn er circa 8.900 aanvragen afgerond, waarvan 5.550 integrale beoordelingen.

Bovenstaande stand van zaken en onderstaande tabellen laten zien dat UHT stappen zet bij het beoordelen van de aanmeldingen en het bieden van financieel herstel aan gedupeerde ouders. Tegelijkertijd is er een grote groep ouders (bijna 35.000) voor wie de eerste toets is gedaan, maar de integrale beoordeling nog niet is gestart. Indien bij de eerste toets gedupeerdheid is vastgesteld krijgen zij €30.000, gemeentelijke ondersteuning en voor hen is de schuldenaanpak beschikbaar.

Tabel 1.1 Aanmeldingen, beoordelingen en uitbetalingen (cijfers 30 sep 2022)

Categorie	22 jun 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sep 2022
Aantal aanmeldingen	42.050	47.217	49.491	53.781	55.725	57.383
Aantal aanvragers waar eerste toets is gedaan ²	-	35.778	40.117	48.133	52.040	55.409
Aantal afgeronde beoordelingen ³	2.352	4.196	5.333	11.029	14.287	17.386
Waarvan:						
1. Integrale beoordeling	-	3.620	4.359	6.973	8.458	10.684
Waarvan:						
2. Ouder/aanvrager ziet af van integrale beoordeling	-	576	974	4.056	5.585	6.353
Waarvan:						
3. Versneld afgehandeld	-	-	-	-	244	349
Aantal ouders dat gedupeerde KOT is	-	22.042	23.021	24.617 ⁴	25.900	27.260
Aantal uitbetalingen van minimaal €30.000	16.588	18.166	21.486	23.238	25.269	26.744

Bij een groep van 103 ouders die op basis van de eerste toets een toekenning hebben ontvangen is bij de integrale beoordeling vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn. Dat betekent niet dat er in die gevallen sprake is van oneigenlijk gebruik door de ouder maar van een foute beoordeling door UHT. Uitgaande van het aantal afgeronde (versnelde) integrale beoordelingen van 11.000 betreft dit een percentage van minder dan 1%. De forfaitaire vergoeding wordt in deze gevallen niet teruggevorderd. Voor deze groep is het uitgangspunt om de aanvullende regelingen voor zover mogelijk natuurlijk stop te zetten.

Tabel 1.2 Uitsplitsing beoordeelde ouders (cijfers 30 sep 2022)

	Stand eind 2021 ⁵	31 mrt. 2022	30 juni 2022	30 sep 2022
Totaal aantal afgeronde beoordelingen	8.471	11.029	14.287	17.386
Waarvan:				
1. Integrale beoordeling	5.137	6.973	8.458	10.684
Waarvan:				
2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling	3.334	4.056	5.585	6.353
Waarvan:				
3. Versneld afgehandeld	-	-	244	349
Uitsplitsing van 2.				
Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling	3.334	4.056	5.585	6.353
2A. Ouder ziet na toewijzing €30.000 af van integrale beoordeling	1.073	1.538	2.243	2.374
2B. Ouder/aanvrager ziet na afwijzing bij eerste toets af van integrale beoordeling	2.122	2.343	3.119	3.689
2C. Overige aanvragers die afzien van beoordeling	139	175	223	290

² Dit is inclusief circa 300 aanvragen die nog een brief moeten krijgen. UHT heeft wel telefonisch de uitkomst gedeeld.

³ Ouder heeft een vooraankondiging of definitieve beschikking of zich voor de integrale beoordeling afgemeld.

⁴ Betreft gecorrigeerd cijfer, zoals gemeld bij de beantwoording feitelijke vragen 10e VGR

⁵ Kamerstukken II, 2021-2022/22, 31066, nr. 959.

Gerealiseerde compensatie- en tegemoetkomingsbedragen

In de nota naar aanleiding van het verslag wetsvoorstel hersteloperatie toeslagen is toegezegd in deze voortgangsrapportage in samengevatte vorm in te gaan op de gerealiseerde compensatie- en tegemoetkomingsbedragen op basis van de integrale beoordeling.⁶ Onderstaande tabel geeft hier informatie over. In het overzicht zijn voor ouders die integraal beoordeeld zijn, de uitbetaalde bedragen tot en met de vooraankondiging of definitieve beschikking meegenomen. Daarnaast zijn de betalingen aan ouders die zich hebben afgemeld voor de integrale beoordeling betrokken. Onderstaande tabel geeft geen informatie over de verdeling van de terugvordering.

Tabel 1.3 gerealiseerde compensatie- en tegemoetkomingsbedragen

	Aantal ouders
Bedrag tot en met € 30.000	6.916
Bedrag € 30.001 t/m € 60.000	3.150
Bedrag € 60.001 t/m 90.000	1.178
Bedrag > 90.000	726
Geen betaling ivm niet gedupeerde ouder	5.416
Totaal aantal ouders	17.386
Gemiddeld betaald bedrag (obv gedupeerde ouders)	Ca. € 43.000

Planning integrale beoordeling

Voor het overgrote deel van de ouders met een aanmelddatum tot en met 2020 is de integrale beoordeling gestart of afgerond. Voor ouders met een aanmelddatum in 2021 of 2022 is onderstaande indicatieve planning beschikbaar.

Ouders met aanmelddatum in	Integrale behandeling
Eerste kwartaal 2021	Midden 2022 tot midden 2024
Tweede en derde kwartaal 2021	In 2024 of 2025
Vierde kwartaal 2021 en 2022	In 2025 of 2026

Bron: [Planning herstel - Toeslagen Herstel \(belastingdienst.nl\)](https://www.belastingdienst.nl/PlanningHerstel-ToeslagenHerstel)

UHT beseft dat ouders graag meer duidelijkheid willen hebben wanneer zij aan de beurt zijn. De ontwikkeling met beroepen niet tijdig beslissen beïnvloedt de mogelijkheden om op volgorde te behandelen waardoor dit nadere beeld helaas niet gegeven kan worden.

1.1.3 Stand van zaken aanvragen waar sprake is van vergrijpboete of strafrechtelijke sanctie

Bij een deel van de ouders die zich hebben gemeld als gedupeerde is in het verleden een vergrijpboete opgelegd of heeft een strafrechtelijke veroordeling plaatsgevonden. Deze ouders komen niet in aanmerking voor beoordeling via de eerste toets en deze dossiers worden direct integraal beoordeeld.

Ouders komen voor compensatie in aanmerking vanwege het feit dat onvoldoende kan worden nagegaan of de boete destijds conform wet –en regelgeving is opgelegd of omdat met de kennis van nu een grondslag voor het opleggen van een boete ontbreekt. Er zijn 533 ouders aan wie in het verleden een vergrijpboete is opgelegd. Daarvan zijn 396 dossiers afgerond waarvan 373 ouders alsnog in aanmerking voor compensatie. In 23 gevallen hebben de ouders geen compensatie ontvangen.

Bij 307 ouders is sprake van een strafrechtelijke sanctie. Hiervan zijn 168 ouders gekoppeld aan een persoonlijk zaakbehandelaar. Van deze 168 ouder zijn 30 ouders nog in behandeling bij de

⁶ Kamerstukken II, 2022/23, 36151, nr. 9.

persoonlijk zaakbehandelaar, 66 ouders zijn in behandeling bij het beoordelingsteam en voor 72 dossiers is de integrale beoordeling inmiddels afgerond. Van de 72 afgeronde dossiers is aan 21 ouders geen compensatie toegekend. In de overige 51 gevallen zijn de ouders wel gecompenseerd. Dit betreft situaties waarin de compensatie op andere perioden ziet dan het vergrijp. Het is mogelijk dat deze ouders worden gecompenseerd over andere perioden dan waarop de vastgestelde fraude ziet. Een ouder kan bijvoorbeeld te maken hebben gehad met een strafrechtelijke veroordeling van fraude met kinderopvangtoeslag over de periode 2012-2014. De ouder meent dat hij/zij in de jaren 2008-2011 gedupeerd is geraakt door Toeslagen, en vraagt hiervoor compensatie aan. Op basis van de beoordeling door UHT blijkt de ouder bijvoorbeeld vooringenomen te zijn behandeld en recht te hebben op compensatie. De strafrechtelijke afdoening in de daaropvolgende jaren staat niet aan dit recht in de weg, omdat het andere jaren betreft dan de jaren waarvoor compensatie is gevraagd.

In de eerste paar maanden dat de Catshuisregeling werd toegepast was er nog geen sluitend proces van informatievoorziening tussen het Openbaar Ministerie en UHT. Het is daarom niet volledig uit te sluiten dat er situaties zijn waarin ouders wel compensatie ontvangen, terwijl er een zaak is overgedragen aan het OM voor strafrechtelijke afdoening of er een vergrijpboete is opgelegd over dezelfde periode als waar de compensatie voor is aangevraagd. Er zijn geen cijfers bekend of en in hoeveel gevallen dit heeft geleid tot onterechte uitbetaling van compensatie. De verwachting is dat dit slechts in beperkte mate voorkomt, dit wordt verder onderzocht. Waar onterechte uitbetaling blijkt, worden overige regelingen die nog lopen stopgezet.

1.1.4 Commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over alle voorgenomen afwijzingen voor compensatie voor één of meerdere jaren waarvoor om compensatie is verzocht. Deze adviezen zijn bepalend in de beoordeling door UHT. De doorlooptijden zijn nog steeds kort, de CvW adviseert doorgaans binnen enkele dagen. In de tabel hieronder wordt inzicht gegeven in aantal aangemelde en afgeronde dossiers. In 4,0% (cumulatief vanaf januari 2022) van de gevallen heeft de CvW een afwijkend advies gegeven ten opzichte van de voorgenomen beslissing door UHT. Dat betekent dat het aantal zaken waarin afwijkend wordt geadviseerd, verder is gedaald. Overigens is er door UHT niet afgeweken van de adviezen van de CvW.

In de vorige voortgangsrapportage is een aanpassing van de Instellingsregeling van de CvW aangekondigd, deze is op 19 juli 2022 gepubliceerd. De regeling biedt de mogelijkheid om evidente zaken waarin er geen verschil van mening bestaat tussen de ouders en UHT over de feiten op basis waarvan een beoordeling plaatsvindt, niet langer aan de CvW voor te leggen. De werkwijze vormt een waarborg om ook voor de toekomst de doorlooptijden kort te houden door zaken waarin het advies van de CvW geen toegevoegde waarde heeft, niet langer voor te leggen. Procesmatig wordt dit als volgt geregeld. UHT legt aan ouders de feiten voor en het daarop gebaseerde voornemen om de zaak niet aan de CvW voor te leggen. Als ouders dit gemotiveerd betwisten, dan zal UHT de zaak toch aan de CvW voorleggen. Dit vergt een procesaanpassing die UHT in nauw overleg met de CvW voorbereidt. In oktober 2022 wordt een aanvang gemaakt met deze aanpaste werkwijze, zodat deze snel daarna volledig kan worden uitgevoerd.

Tabel 1.4 Commissie van wijzen (cijfers 30 september 2022)

	8 apr. 2021	22 juni 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	1 juli 2022	30 sep 2022
Aantal individuele dossiers aangemeld	609	1.060	1.802	2.753	4.647	6.546	8.300
Aantal individuele dossiers afgerond	580	1.041	1.775	2.684	4.602	6.458	8.300
Afwijking CvW - UHT					4,2%	4,7%	4,0%

1.2. Maatregelen verbeteren en versnellen financieel herstel

De behoefte en opdracht om het herstelproces te verbeteren en te versnellen worden breed gevoeld en gedeeld, zeker ook door het kabinet en UHT. In de gesprekken met het Ouderpanel, ouders en de Tweede Kamer komen de wachttijden bij de integrale beoordeling en de knelpunten bij de afhandeling van verzoeken werkelijke schade, bezwaren en dossiers terecht ook terug. Vanuit het Ouderpanel en ouders zijn ook voorstellen gedaan, zoals de vaststellingsovereenkomst en meer ruimte voor de persoonlijk zaakbehandelaar. Met de moties Paul c.s.⁷ en Azarkan c.s.⁸ heeft de Tweede Kamer eveneens gevraagd om maatregelen/scenario's te onderzoeken om tot (substantiële) versnelling te komen en knelpunten in termijnen en bezwaarprocedures aan te pakken, en met de motie Alkaya c.s. is gevraagd ruimte te bieden aan de persoonlijk zaakbehandelaar⁹. Er wordt breed gekeken waar processen of zaken slimmer, sneller of makkelijker kunnen. Het kabinet wil hierbij geen valse verwachtingen wekken want er zijn geen eenvoudige oplossingen. Er zijn dilemma's die afweging vragen. Opties die processen versnellen of efficiënter maken, kunnen bijvoorbeeld óók gevolgen hebben voor de kwaliteit van dienstverlening of de rechtspositie van individuele gedupeerden. Verder is duidelijk dat verschillende opties op elkaar inwerken en met elkaar samenhangen. Kansrijke mogelijkheden voor verbeteren en versnellen worden daarom in samenhang gezien.

Hieronder wordt ingegaan op het verbeteren en versnellen van de integrale beoordeling. UHT kijkt ook naar eventuele andere kansrijke opties. Daarnaast richt het verbeteren en versnellen zich ook op het aanpakken van de knelpunten bij verzoeken werkelijke schade, bezwaren en dossiers. Hier wordt in paragraaf 1.4 en 1.5 op ingegaan. Deze maatregelen zijn er gezamenlijk op gericht om tot een beter en sneller herstelproces voor ouders te komen.

Het verbeteren en versnellen van het financieel herstel, richt zich naast opschaling van capaciteit (zie paragraaf 4.1), enerzijds op het verbeteren van de informatie die ouders krijgen tijdens het beoordelingsproces, en anderzijds op het proberen te versnellen van processen.

Wat nu al gebeurt is dat UHT voor specifieke groepen ouders de aanvraag versneld afhandelt. Dit gebeurt bij aanvragers die geen kinderopvangtoeslag of kinderen hadden en ouders die zich afmelden voor de integrale beoordeling. Specifiek wordt daarnaast gewerkt aan de uitvoering van volgende maatregelen:

1.2.1. Verbeteren

Het informatiepakket

Het informatiepakket bestaat uit een algemene informatiebrochure die het gehele proces voor ouder in beeld brengt. Daarnaast komt er informatie die ingaat op een specifieke fase van het proces, zoals bijvoorbeeld de integrale beoordeling. Ouders zijn betrokken bij de totstandkoming van de brochures. De inzet is om alle ouders in november 2022 de algemene informatiebrochure te sturen. De overige brochures worden verspreid op het moment dat aansluit bij de verschillende stappen in het herstelproces.

Brieven

UHT is daarnaast bezig met het verbeteren van brieven. Ouders zijn hierbij betrokken. Daarnaast werkt UHT aan het op vaste momenten met ouders delen van duidelijke informatie (bijvoorbeeld het informatie- en beoordelingsformulier uit de integrale beoordeling). Ook wordt er meer tijd en aandacht besteed aan het toelichten aan ouders van de uitkomst van de beoordeling en de compensatieberekening. Er lopen verschillende initiatieven die in het 4^e kwartaal verder uitgewerkt worden, starten of doorlopen. De initiatieven beogen ouders beter te informeren over wat er in het

⁷ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1071.

⁸ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1055.

⁹ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1046.

verleden is misgegaan en mee te nemen tijdens het proces van de integrale beoordeling. Het stelt ouders daarnaast beter in staat hun zienswijze tijdens de integrale beoordeling te geven.

Ouders beter informeren tijdens het beoordelingsproces, driegesprekken

Ouders hebben behoefte aan transparantie en duidelijkheid over het herstelproces en de uitkomst van de beoordeling. Informatie over de stand van zaken bij de driegesprekken tussen ouders, gemeente en UHT staat in paragraaf 2.3 van deze voortgangsrapportage.

1.2.2. Versnellen

Vergroten rol persoonlijk zaakbehandelaar (PZB)

Ouders hebben veel waardering voor het contact met de persoonlijk zaakbehandelaar. Zij beoordelen dit contact gemiddeld met een cijfer van 7,5. Vanuit het Ouderpanel is voorgesteld meer ruimte te geven aan de persoonlijk zaakbehandelaar. Met de motie Alkaya c.s.¹⁰ heeft de Kamer gevraagd om bureaucratische belemmeringen weg te nemen. Ook dit gaat over de rol van de persoonlijk zaakbehandelaar.

Inmiddels zijn de eerste stappen gezet om de rol van de persoonlijk zaakbehandelaar te optimaliseren en in de praktijk te beproeven. De rol van de PZB'er zal worden verbreed via het multidisciplinair werken waarbij persoonlijk zaakbehandelaars en beoordelaars meer samenwerken aan de integrale beoordeling, waarbij er een vier-ogenprincipe blijft. Dit wordt als eerste toegepast in een traject voor de versnelde beoordeling van vermoedelijk niet-gedupeerden. Het betreft ouders waar sprake lijkt te zijn van een reguliere wijzigingen bij de kinderopvangtoeslag, bijvoorbeeld omdat het inkomen van de ouder veranderde. In dit traject heeft de persoonlijk zaakbehandelaar een uitgebreidere rol: hij of zij kijkt samen met de beoordelaar welke (aanvullende) informatie nodig is en nadat de ouder zijn/haar verhaal heeft verteld, rondt de persoonlijk zaakbehandelaar de beoordeling af. Hierna zal vanuit het vier-ogen principe het voorstel nog worden gecontroleerd. Als uit deze praktijkproef blijkt dat de werkwijze werkt en een versnelling realiseert, dan is het voornemen om deze ook toe te passen bij andere specifieke groepen, zoals bijvoorbeeld beroepen niet tijdig beslissen. Voor deze beroepen kijkt UHT eveneens of het proces van afhandeling versneld kan worden.

1.2.3. Verbeteren en versnellen

Praktijktest VSO

In de zomer van 2022 is de praktijktest voor de vaststellingsovereenkomst (VSO) gestart. Op 16 september 2022 is de Tweede Kamer per brief¹¹ geïnformeerd over de opbouw van de praktijktest en de voortgang. Drie belangrijke evaluatiepunten voor deze praktijktest zijn 1) de oudertevredenheid en 2) de snelheid en efficiëntie en 3) ouders meer regie te kunnen geven over het proces. Inmiddels heeft het team dat de praktijktest uitvoert meerdere contactmomenten met de ouders gehad om hun beleving van de praktijktest te kunnen volgen en te kunnen vragen hoe het met hen gaat. De signalen van de ouders die meedoen nemen we erg serieus. Zo hebben we het proces van de intakegesprekken iets aangepast en is op verzoek van de ouder bij één gesprek de advocaat van de overheid niet meteen uitgenodigd, omdat het te spannend was. Hoewel begin oktober 2022 de laatste twee van de vijftien intakegesprekken nog moeten plaatsvinden, zijn de overige dertien ouders nu met hun advocaat en letselschadeadvocaat begonnen met het opstellen van de schadeoverzichten. Alle deelnemers aan de praktijktest hebben de intentie om zo snel mogelijk tot een vaststellingsovereenkomst te komen, maar het opstellen van de schadeoverzichten vraagt ook om zorgvuldigheid. Wanneer de eerste zeven tot acht schadeoverzichten zijn ontvangen is de verwachting dat er op de bovengenoemde evaluatiepunten een eerste analyse gemaakt kan worden. Bij een positieve evaluatie wordt de VSO-route

¹⁰ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1046.

¹¹ Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1111.

opgeschaald. Dit is conform de motie van de leden Kat (D66) en Paul (VVD)¹² welke verzoekt om een zeer snelle opschaling bij een positieve evaluatie, en de motie Alkaya (SP) die verzoekt of het treffen van vaststellingsovereenkomsten versnellend werkt¹³.

1.3. Hulp bij acute problemen

Ouders met acute problemen kunnen onder andere via het serviceteam van UHT doorgeleid worden naar het acute noodteam en het brede hulpteam. Deze teams helpen ouders die zich melden en in acute nood verkeren. Deze teams helpen deze ouders bijvoorbeeld door het uitbetalen van een eenmalige noodvoorziening (€500) of het verlenen van urgentie voor de eerste toets of de integrale beoordeling.

Naar aanleiding van de motie van lid Inge Van Dijk (CDA)¹⁴ wordt gemonitord of het noodbedrag van €500 nog voldoende is om een acuut financieel probleem op te kunnen vangen. Het actuele beeld is dat het bedrag nog steeds voldoende is bij acute behoefte aan geld voor boodschappen, medicijnen of kleding. Wel zien de hulpteams dat ouders, onder andere door prijsstijgingen, sneller te maken krijgen met structurele financiële problemen en daardoor terugkerend een beroep willen doen op de (eenmalige) noodvoorziening. Als de situatie daarom vraagt, is de €500 geen harde grens. Het brede hulpteam zoekt samen met gemeenten en deze ouders naar structurele oplossingen en begeleidt ouders, in overleg en als zij daar toestemming voor geven, richting gemeenten, die ouders verder kunnen ondersteunen. Ook kunnen gemeenten naar aanleiding van de herijkingsmaatregelen ouders bij UHT aandragen voor urgentie.

Tabel 1.5: verzoeken en betalingen acute noodteam

Categorie	22 jun 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sep 2022
Aantal verzoeken om acute hulp ingediend*	2.320	4.293	4.992	6.358*	7.018	7.354
Aantal verzoeken om acute hulp afgerond	2.200	4.161	4.708	5.550	6.683	7.329
Noodvoorziening						
Aantal betalingen aan ouders	1.797	2.351	2.698	3.089	3.250	3.321
Eerste betaling na eerste toets (spoedbehandeling)						
Aantal betalingen aan ouders	827	849*	958	1.106	1.227	1.279

*Voorheen werd dit cijfer gepresenteerd als het aantal ouders dat een verzoek heeft gedaan, maar het is accurater om te spreken over het aantal verzoeken

1.4. Bezwaarproces

Wanneer ouders het niet eens zijn met een beschikking van UHT (omtrent de eerste toets, de integrale beoordeling of een advies van de CWS) kunnen zij daartegen bij UHT in bezwaar gaan. UHT neemt een beslissing op het bezwaar. De Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC) heeft tot taak UHT te adviseren over te nemen beslissingen op bezwaar. Doordat de capaciteit bij UHT en de BAC geen gelijke tred heeft gehouden met de hoge instroom, zijn in het bezwaarproces achterstanden ontstaan waardoor wettelijke termijnen helaas niet worden gehaald. UHT en de BAC

¹² Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1069.

¹³ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1069.

¹⁴ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1043.

werken aan een inhaalslag met als doel de achterstanden zo veel mogelijk weg te werken en de situatie te bereiken dat wel binnen de wettelijke termijn kan worden beslist. De achterstanden in het bezwaarproces zijn in de afgelopen periode helaas verder opgelopen. In deze VGR wordt gerapporteerd over de stand van zaken, de prognose voor het verkorten van doorlooptijden en over de verbetermaatregelen, waaronder de pilot waarin mediation wordt aangeboden als vrijwillig alternatief voor de bezwaarprocedure.

1.4.1. Bezwaarproces en Bezwaarschriftenadviescommissie

Stand van zaken bezwaar en prognose

UHT heeft tot nu toe 3.188 bezwaarschriften ontvangen. Hiervan hebben er 1.594 betrekking op de uitkomst van de eerste toets (waarvan 137 toekenningen en 1.457 afwijzingen), 1.499 op de integrale beoordeling en 95 op beslissingen op een verzoek voor aanvullende compensatie voor werkelijke schade. De BAC heeft tot op heden 313 adviezen uitgebracht. UHT heeft 239 beslissingen op bezwaar genomen. Deze zijn onder te verdelen in drie categorieën.

1. Van de bezwaren is 3% gegrond en 48% gedeeltelijk gegrond verklaard. Gegrondverklaringen zien vaak op de compensatieberekening, bijvoorbeeld vanwege een ontbrekende rentevergoeding, een berekeningsjaar dat aanvankelijk niet was betrokken in de integrale beoordeling of omdat vanwege tijdsverloop een hogere immateriële schadevergoeding wordt toegekend. Bij gedeeltelijk gegrond verklaarde bezwaren betreft het voornamelijk bezwaarschriften waarin naast een gegrond bezwaar óók een bezwaar is opgenomen dat buiten de grondslag valt van het bestreden besluit, zie categorie 2.
2. 48% van de bezwaren is ongegrond verklaard. Ongeveer de helft daarvan betreft bezwaren gericht tegen een positieve beschikking na de eerste toets. Die bezwaren worden kennelijk ongegrond verklaard, omdat ouders op grond van hun bezwaar niet meer kunnen krijgen dan de reeds ontvangen € 30.000. Het betreft vaak bezwaren waarin wordt aangevoerd dat ouder aanspraak maakt op een hogere compensatie, al dan niet in combinatie met een aanvullende schadevergoeding. Deze ouders worden erop geattendeerd dat er nog een integrale beoordeling volgt. Als de gronden daartoe aanleiding geven worden zij geattendeerd op de mogelijkheid om na afronding van de integrale beoordeling een verzoek in te dienen om aanvullende compensatie voor werkelijke schade.
3. 1% van de bezwaren is niet ontvankelijk verklaard.

De gemiddelde instroom bedraagt in het derde kwartaal 2022 circa 235 bezwaren per maand. De achterstanden in het bezwaarproces zijn in de afgelopen periode helaas verder opgelopen. Het aantal beslissingen op bezwaar dat UHT afgeeft is ook in de afgelopen periode achtergebleven bij de instroom aan nieuwe bezwaren. Meer grip krijgen op het dichten van het gat tussen instroom en uitstroom heeft op dit moment prioriteit. UHT stuurt gericht op het verkorten van doorlooptijden. De focus ligt daarbij op het verbeteren van processen en het vergroten van het gemiddeld aantal beschikkingen per medewerker.

Het wegwerken van achterstanden, het verkorten van doorlooptijden om toe te werken naar een situatie waarin binnen de wettelijke termijn wordt beslist, vereist dat UHT over voldoende capaciteit beschikt om bezwaardossiers te anonimiseren (zie paragraaf 1.7). Ook dient de benodigde opschaling van het team bezwaar en van de BAC te worden gerealiseerd. Een aanzienlijk aantal vacatures blijkt moeilijk te vervullen. De krapte op de arbeidsmarkt leidt ertoe dat het lastig blijkt de opschaling naar de beoogde formatie bij de BAC snel te realiseren. Een steeds groter deel van de capaciteit van het bezwarenteam van UHT en de BAC wordt aangewend voor het opvolgen van rechterlijke beslistermijnen na een beroep niet-tijdig en voor bezwaren tegen een beschikking na advies van de Commissie Werkelijke Schade (CWS): die bezwaren krijgen voorrang.

UHT stelt op korte termijn een nieuwe prognose vast met betrekking tot het inlopen van de achterstand en het streven om binnen de wettelijke termijn op bezwaren te beslissen. Het doel blijft natuurlijk om de achterstanden in te halen en toe te werken naar de situatie waarin binnen de wettelijke termijn wordt beschikt. Het streven is daarnaast om in de komende periode een versnelling te bewerkstelligen maar dit blijft wel sterk afhankelijk van de benodigde vergroting in capaciteit.

Tabel 1.6 Bezwaren (cijfers 30 september 2022)

	22 juni 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	1 juli 2022	30 sep 2022
Aantal ingediend	287	801	1.086	1.529	2.506	3.188
Aantal afgerond (beoordeeld)	33	67	86	179	221	293

Rol van UHT en BAC in bezwaarproces

Een bezwaar wordt op grond van de wet ingediend bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. UHT is als bestuursorgaan dat verantwoordelijk is voor het besluit waartegen het bezwaar zich richt, ook verantwoordelijk voor de beslissing op bezwaar, waarbij onder andere moet worden geborgd dat het besluit binnen de kaders van de wet valt. De BAC adviseert UHT hierbij op onafhankelijke wijze.

Ten behoeve van de advisering verstrekt UHT aan de BAC alle op de zaak betrekking hebbende stukken. UHT heeft geen stem in de totstandkoming van de adviezen van de BAC. Op grond van de wet (art. 7:13 lid 5 Awb) wordt een vertegenwoordiger van UHT uitgenodigd voor de hoorzitting bij de BAC en in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op het standpunt van UHT ten aanzien van het bezwaar. UHT geeft tijdens de hoorzitting uitleg aan de BAC en aan ouders en vertegenwoordigers over het al dan niet toekennen van compensatie of tegemoetkoming, hoe zij tot haar primaire beschikking is gekomen en hoe zij aankijkt tegen de ingediende bezwaargronden.

Op basis van het ingediende bezwaarschrift, het dossier en de toelichting hierop adviseert de BAC aan UHT over de te nemen beslissing op bezwaar. Het BAC-advies en – indien een hoorzitting heeft plaatsgevonden – een verslag daarvan, worden met de beslissing op bezwaar aan ouders meegezonden. UHT volgt doorgaans het advies van de BAC en trekt daar lering uit voor toekomstige besluiten. Dat neemt niet weg dat UHT soms (gedeeltelijk) moet afwijken van dat advies of daartoe in sommige gevallen zelfs is verplicht, bijvoorbeeld indien een (gedeelte van een) advies niet past in de toepasselijke wetgeving. Dit heet de vergewisplicht en volgt uit artikel 3.9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). UHT motiveert in de beschikking de afwijking van het BAC-advies. In het Wetgevingsoverleg Wet hersteloperatie toeslagen van 27 september 2022 is toegezegd te melden hoe vaak dat gebeurt. UHT heeft 293 beslissingen genomen na advies van de BAC. Daarbij is UHT in 14 gevallen (4,8%) van het advies afgeweken. UHT houdt de communicatie met ouders tegen het licht en verbetert daarin waar mogelijk de uitleg aan ouders over de onderscheiden rollen van UHT en de BAC in het bezwaarproces, zoals toegezegd in het commissiedebat van 15 september 2022.

Zoals toegezegd aan de Kamer wordt in deze rapportage ingegaan op de redenen waarom UHT een advies (gedeeltelijk) niet heeft opgevolgd. De redenen lopen uiteen. Zo adviseerde de BAC in een zaak dat de ouder over een bepaald toeslagjaar alsnog volledig moest worden gecompenseerd. De ouder bleek echter over dat jaar al gecompenseerd te zijn. Daarom is aan dat onderdeel van het advies geen gevolg gegeven. In een andere zaak adviseerde de BAC om over een specifiek jaar proceskostenvergoeding voor de bijstand van een accountant toe te kennen. UHT heeft dat advies niet opgevolgd omdat er in het betreffende jaar geen sprake was geweest

van vooringenomen handelen en/of hardheid door Belastingdienst/Toeslagen en er over dat jaar geen compensatie is toegekend. Daarnaast waren de accountantskosten niet gemaakt in het kader van de betreffende procedure en waren zij niet onderbouwd met facturen. In een derde zaak heeft UHT in afwijking van het BAC-advies geen invorderingskosten vergoed over een jaar waarin alleen recht bestond op tegemoetkoming wegens opzet/grove schuld (O/GS). Ook werd in die zaak het advies niet gevolgd om betaalde toeslagrente te vergoeden, omdat die al bleek te zijn vergoed.

Verbetermaatregelen

Zoals eerder gemeld, wordt de noodzaak breed gevoeld om de processen te versnellen, zoals ook opgeroepen in de motie Alkaya.¹⁵ In dat kader wordt ook voor de knelpunten in termijnen en bezwaarprocedures verkend welke maatregelen genomen kunnen worden. Dit is ook door de Kamer gevraagd (motie Paul c.s.¹⁶, onorthodoxe maatregelen). Het is niet altijd eenvoudig om snelle oplossingen te vinden voor het verkorten van de doorlooptijden in bezwaar. Enerzijds kunnen ouders door de inzet van dergelijke maatregelen sneller een besluit ontvangen op hun bezwaar. Anderzijds dienen de waarborgen in de herstel regelgeving en in ons rechtssysteem overeind te blijven. Deze bieden ouders de rechtsbescherming waaraan het hen eerder in veel gevallen heeft ontbroken. Versnellingsmaatregelen kunnen daaraan mogelijk concessies doen. De Kamer heeft het kabinet ook verzocht om alles op alles te zetten om te voorkomen dat ouders onvoldoende rechtsbescherming wordt geboden (motie Azarkan c.s.¹⁷). Daarom vereist de inzet van maatregelen een gedegen afweging tussen snelheid en rechtsbescherming. Die afweging gaat met dilemma's gepaard.

In het bezwaarproces zijn enkele maatregelen doorgevoerd waarvan het streven is eind dit jaar de bevindingen met de Kamer te delen en daarover te rapporteren in de volgende VGR. Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste maatregelen.

1) Pilot mediation

Er is een pilot mediation gestart. Daarin wordt onderzocht of een deel van de bezwaarzaken kan worden opgelost via mediation. Mediation is erop gericht dat ouders zich gehoord voelen en dat gezamenlijk tot een snelle oplossing wordt gekomen. Zoals de Kamer is meegedeeld in de brief van 16 september 2022¹⁸ zijn voor de pilot 20 ouders benaderd die in bezwaar zijn gegaan. Zij worden tijdens de pilot begeleid door externe, onafhankelijke en gekwalificeerde mediators. Indien overeenstemming wordt bereikt over de gemaakte afspraken, worden deze vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst en trekt de indiener van het bezwaar dat in. Aan de rechtsbescherming van de ouder wordt geen afbreuk gedaan: slaagt de mediation niet dan wordt de bezwaarprocedure voortgezet en deelname is vanzelfsprekend vrijwillig.

In het Wetgevingsoverleg van 27 september 2022 is toegezegd de Kamer over de voortgang en opschaling te informeren: de animo voor deelname aan de pilot is groot. In drie dossiers zijn de gesprekken inmiddels met succes afgerond. Met de overige ouders vinden gesprekken plaats of worden die op korte termijn ingepland. De eerste signalen over deze pilot zijn positief. Uit de reacties van ouders en advocaten blijkt dat zij positief zijn over de ruimte die tijdens de mediation wordt geboden en de tijd die wordt genomen om het onderliggende verhaal en leed van ouders toe te lichten en te verwerken. Zij geven aan erkenning te voelen. Mediation kan bijdragen aan het vertrouwen in de beste intenties over en weer. Daardoor wordt ook gewerkt aan herstel van vertrouwen. De vertegenwoordiger van UHT hoort het verhaal in een intieme, onafhankelijke setting, hetgeen de betrokkenheid vergroot. De pilot wordt door een onderzoeksbureau met enquêtes geëvalueerd. Met deze tussenstand is de verwachting dat dit leidt tot een positieve evaluatie van de pilot dit najaar, zodat vanaf begin 2023 mediation op grotere schaal kan worden ingezet. De voorbereidingen hiervoor worden getroffen.

2) Telefonisch contact na indienen bezwaar

¹⁵ Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1076.

¹⁶ Kamerstukken II 2021/22, 31066, nr. 1071.

¹⁷ Kamerstukken II 2021/22, 31066, nr. 1075.

¹⁸ Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1111.

Uit het contact met ouders in het bezwaarproces blijkt dat niet in alle gevallen een juridisch geschil de belangrijkste aanleiding is om in bezwaar te gaan. Vaak is een bezwaar een signaal van een gevoel van onvrede en onmacht. De inspanning van UHT is er dan ook op gericht dat ouders goed worden geïnformeerd over de inhoud van een beschikking. Ondanks deze inzet komt het voor dat ouders in bezwaar gaan omdat ze vragen hebben over het besluit. Dan zijn ouders soms beter en sneller geholpen met een adequate toelichting dan met het doorlopen van een bezwaarprocedure. UHT zet er daarom op in om alle ouders die in bezwaar gaan telefonisch te benaderen voor een toelichting op hun bezwaar. Naar verwachting wordt mediation vanaf begin 2023 breder ingezet. Het contact met ouder kan dan ook worden benut om de mogelijkheid van mediation voor te leggen als vrijwillig alternatief voor bezwaar. Verder kan contact met de ouder bevorderen dat sneller tot de kern wordt gekomen van een bezwaar.

3) Vereenvoudigde afdoening bezwaar

In de vorige VGR is een aanpassing van de Instellingsregeling van de BAC aangekondigd waardoor bezwaren tegen toekenning van €30.000 niet langer aan de BAC hoeven worden voorgelegd. Vooruitlopend op deze vereenvoudiging worden deze zaken al gestandaardiseerd afgedaan, omdat ouders op grond van hun bezwaar niet meer kunnen krijgen dan zij reeds hebben ontvangen. Aan ouders kan in het kader van de eerste toets immers niet meer worden toegekend dan €30.000. In lijn met de ambitie om de doorlooptijd in bezwaar te verkorten, wordt ook de omvang van de opdracht van de BAC tegen het licht gehouden. De voorgenomen aanpassing wordt betrokken bij de bredere reflectie op de rol van de BAC in het bezwaarproces, zodat deze kan worden gezien in samenhang met eventuele andere aanpassingen van de Instellingsregeling.

1.4.2 Beroepszaken uit het verleden

In de VGR van april 2021 is toegezegd te onderzoeken in hoeverre het mogelijk is om een overzicht te verstrekken van ouders die in het verleden hebben geprocedeerd tegen een beschikking kinderopvangtoeslag, afgezet tegen de mensen ouders die zich nu bij UHT hebben gemeld voor herstel. Dit met als doel na te gaan of ouders die geprocedeerd hebben en mogelijk gedupeerd zijn, zich nog niet hebben aangemeld voor herstel. Vorig jaar werd al geconcludeerd dat het opnieuw bekijken van beroepszaken om eventuele gedupeerdheid te ontdekken, zeer bewerkelijk is en veel capaciteit vergt die elders in de hersteloperatie hard nodig is. Deze conclusie wordt nog steeds onderschreven. Daarnaast zijn er meerdere afgeronde en lopende acties om gedupeerde ouders die zich nog niet hebben gemeld te vinden en te stimuleren om zich alsnog aan te melden.

1.5 Werkelijke schade

De Commissie Werkelijke Schade (CWS) bekleedt voor ouders een belangrijke rol in de hersteloperatie kinderopvangtoeslag als het gaat om werkelijke schade. Met de CWS hebben gedupeerde ouders laagdrempelig toegang tot vergoeding van aanvullende werkelijke schade waar normaliter een gang naar de civiele rechter noodzakelijk is. Deze vergoeding is in aanvulling op de eerste toets en de integrale beoordeling.

In deze rapportage wordt stilgestaan bij de stand van zaken en hetgeen in de vorige rapportage, de Kamerbrief van 16 september 2022¹⁹ en tijdens het Wetgevingsoverleg (WGO) over het wetsvoorstel van de Wet hersteloperatie Toeslagen van 27 september 2022 is toegezegd in het kader van de CWS. Achtereenvolgens worden in deze rapportage de volgende onderwerpen behandeld: de stand van zaken, een overzicht van aanvullende compensatie -en tegemoetkomingsbedragen, een overzicht van het aantal beschikkingen waarin UHT heeft afgeweken van het CWS-advies, het beoordelingskader immateriële schade, de inzet van schade-experts, de reactie van de CWS op het rapport en verbeteringsuggesties van ABDTOPconsult en het Ouderpanel.

¹⁹ Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1111.

1.5.1 Stand van zaken Commissie Werkelijke Schade

Bij de CWS zijn in totaal 760 verzoeken ingediend, waarvan 143 in het laatste kwartaal. Hiervan zijn 547 dossiers nog in behandeling waarvan 525 nog bij de commissie liggen en 22 wachten op een beschikking door UHT. Het totaal aantal afgehandelde verzoeken bedraagt 213 op 30 september 2022. De gemiddelde doorlooptijd van de procedure bij de CWS is meer dan 9 maanden. Recentelijk is een besluit op grond van de Wet open overheid genomen over doorlooptijden en schadevergoedingen bij de CWS.²⁰ Ongeveer 9% van de ouders voor wie de integrale beoordeling is afgerond, dient daarna een verzoek om aanvullende werkelijke schade in. Dit kan nog wijzigen omdat ouders soms tijd nodig hebben om hier een beslissing over te nemen.

Tabel 1.7 Commissie Werkelijke Schade (cijfers 30 september 2022)

	8 apr 2021	22 juni 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	1 apr 2022	1 juli 2022	30 sep 2022
Aantal aangemeld	131	217	331	423	489	617	760
Aantal afgerond	12	29	47	69	155	197	213

Aanvullende compensatie- en tegemoetkomingsbedragen

In de nota naar aanleiding van verslag bij de Wet hersteloperatie toeslagen is aan fractie DENK toegezegd om inzichtelijk te maken welke bedragen aan aanvullende compensatie wegens werkelijke schade aan ouders zijn uitgekeerd. De tabel hieronder geeft dit inzicht.²¹

Hoogte aanvullende schadevergoedingen	Aantal beschikkingen
Geen aanvullende schadevergoeding*	55
< € 10.000	41
€ 10.000 - € 20.000	37
€ 20.000 - € 50.000	56
€ 50.000 - € 100.000	19
> € 100.000	5
Eindtotaal	213

* Dit betreft zowel de situatie dat eerder toegekende compensatie de werkelijk geleden schade heeft gecompenseerd, als de situatie dat er geen werkelijke schade is vastgesteld als gevolg van de problemen met de kinderopvangtoeslag.

De tabel zet uiteen hoeveel beschikkingen aanvullende compensatie of tegemoetkoming wegens werkelijke schade hebben geleid tot een aanvullende schadevergoeding, bovenop de compensatie die een ouder na de eerste toets of integrale beoordeling heeft ontvangen. In totaal heeft UHT 213 beschikkingen voor een aanvullende schadevergoeding wegens werkelijke schade afgegeven. In 168 gevallen heeft dit geleid tot een additionele uitkering. Dit relatief hoge aantal kan worden verklaard doordat hoofdzakelijk ouders bij de CWS een verzoek indienen die denken meer schade te hebben geleden dan tot en met de integrale beoordeling is gecompenseerd. Dit betreffen veelal situaties waarin een ouder na de integrale beoordeling al meer dan €30.000 heeft ontvangen. In een enkel geval is meer dan €100.000 aan aanvullende schadevergoeding toegekend. Gedacht kan worden aan een situatie waarin een ouder door de problemen met de kinderopvangtoeslag zijn of haar woning of bedrijf met flink verlies heeft moeten verkopen.

Beschikkingen waarin UHT afwijkend heeft beschikt van het CWS-advies

Op grond van de vergewisplicht heeft UHT in 32 gevallen afwijkend beschikt ten aanzien van het advies van de CWS. De vergewisplicht volgt uit artikel 3.9 Awb en houdt in dat een

²⁰ www.rijksoverheid.nl/documenten/woo-besluiten/2022/10/19/besluit-woo-verzoek-schadeafhandeling-toeslagenaffaire

²¹ Kamerstukken 2021-2022, 36151, nr. 7.

bestuursorgaan moet nagaan of een onderzoek door een adviseur op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden. In de meeste situaties betreft de afwijking een technische aanpassing rondom vermogensrendementsheffing, startdatum calculatie, of wettelijke rente die in het voordeel van de ouder wordt aangepast. In een zeer beperkt aantal situaties heeft UHT materieel anders beschikt op toekenning van vermogensschade, vervangende opvangkosten of juridische kosten. In de regel betreft dat het voorkomen van dubbelstellingen of het corrigeren van een berekening. Dit is teruggekoppeld aan CWS zodat deze informatie betrokken kan worden bij toekomstige adviezen.

Tabel 1.8 Beschikkingen UHT CWS-advies

Totaal aantal beschikkingen	213
Aantal afwijkende beschikkingen (%)	32 (15%)

Tabel 1.9 Afwijkingen beschikkingen

Reden	Aantal beschikkingen afgeweken van advies	Aantal beschikkingen afgeweken van advies ten gunste van de ouder
1% vermogensrendementsheffing niet toegepast in advies	18	18
Andere startdatum voor wat betreft toekenning van immateriële schade en/of wettelijke rente	7	7
Overige redenen, bijvoorbeeld afwijkend beschikt op toekenning van vermogensschade, vervangende opvangkosten of juridische kosten	7	3

In een aantal zaken heeft de CWS zich de afgelopen maanden onthouden van een uitspraak over specifieke (complexe) schadeposten wegens het ontbreken van de benodigde expertise. Dit heeft betrekking op pensioenschade en schade ten gevolge van medische oorzaken. Het Ouderpanel heeft hier ook aandacht voor gevraagd. UHT heeft CWS gevraagd wél in die situaties te adviseren en de daarvoor benodigde expertise in te huren. Als een ouder in bezwaar is gegaan omdat dit in het verleden niet is gebeurd is het bezwaar gedeeltelijk gegrond verklaard en is de CWS gevraagd om een aanvullend advies voor deze componenten.

Beoordelingskader immateriële schade

Bij veel ouders hebben de problemen met de kinderopvangtoeslag ook verdriet, gederfde levensvreugde of geestelijk leed veroorzaakt. Voor dit leed kan een vergoeding gegeven worden, dit wordt een immateriële schadevergoeding genoemd. Immateriële schade is lastig in geld uit te drukken, tegelijkertijd is het vaststellen van dergelijke schade heel belangrijk voor de erkenning van het leed van een ouder. Het vergoeden van immateriële schade heeft dan ook mede tot doel om genoegdoening te bieden aan de gedupeerde ouder.²² Het kwantificeren van immateriële schade is sterk situatie-afhankelijk. Voor immateriële schade wordt aansluiting gezocht bij vergelijkbare gevallen in de rechtsspraak. Het begroten van immateriële schade voor gedupeerde ouders, en daarmee de taak van de CWS, is zeer complex.²³

Tegelijkertijd is het belangrijk dat een ouder weet wat hij of zij kan verwachten bij de CWS, en dat andere ouders die als gevolg van de kinderopvangtoeslagproblemen vergelijkbaar leed hebben ondervonden op vergelijkbare wijze gecompenseerd en erkend worden. Zoals in het Kamerdebat op 16 juni 2022 is aangegeven kan het Kabinet geen beoordelingskader opleggen aan de CWS omdat de CWS dan haar onafhankelijkheid verliest. Daarom is bij deze voortgangsrapportage het beoordelingskader immateriële schade gevoegd dat de CWS zelf hanteert. Hiermee wordt gevolg gegeven aan de intentie van de motie Azarkan c.s.²⁴, de toezegging in het wetgevingsoverleg van 27 september jl. en het advies van het Ouderpanel voor meer transparantie omtrent de

²² Zie tussenevaluatie van de CWS, Kamerstukken II 2021-2022, 31066, nr. 1003.

²³ Beantwoording lijst van feitelijke vragen tiende VGR hersteloperatie toeslagen, 17 mei 2022, met kenmerk 2022-0000149021.

²⁴ Kamerstukken II 2022-2023, 31066, nr. 1056.

beoordelingskaders van de CWS. Het beoordelingskader biedt een basis voor de vaststelling van de immateriële schade en geeft meer helderheid aan ouders welke bedragen globaal gehanteerd worden door de CWS. Mogelijk kan dit ook betrokken worden bij de pilot VSO. Daarvoor wordt de komende tijd gesproken met onder andere de CWS, NOvA en letselschadeadvocaten wordt gekeken naar voorbeelden van materiële en procedurele normeringen. Ook zal op vergelijkbare wijze worden verkend of een CWS-beoordelingskader voor de materiële schade bij kan dragen aan de wens van versnelling en het geven van heldere verwachtingen aan ouders.

De ouder hoeft in het verzoek aan de CWS de omvang van de immateriële schade niet vast te stellen. Voor de vaststelling en de begroting van immateriële schade kent het beoordelingskader verschillende bouwstenen, met ieder verschillende factoren, waarmee de CWS maatwerk levert voor gedupeerde ouders.²⁵ Dit is een ingewikkelde opdracht waarbij de CWS dit type bouwstenen destilleert uit een ouderverhaal en dat daarbij allerlei posten, soms complex en soms eenvoudig, worden gevraagd die allemaal en in samenhang moeten worden gewogen. Juist door het geboden maatwerk is het beoordelingskader niet in beton gegoten en kan het zich bovendien in de tijd (door)ontwikkelen.

Zo betreft bijvoorbeeld bouwsteen A de aantasting in de persoon, van de eer en de goede naam. De CWS beoordeelt in dit kader bijvoorbeeld in hoeverre de problemen met de kinderopvangtoeslag effect hebben gehad op relaties of vriendschappen. Maar ook welk effect de behandeling als fraudeur heeft gehad op een ouder nadat die onterecht is geconfronteerd met een kwalificatie opzet/grove schuld (O/GS). Na bepaling van de immateriële schade wordt bekeken hoeveel de ouder reeds aan immateriële schadevergoeding heeft ontvangen in de eerste toets en de integrale beoordeling en welk bedrag daar nog additioneel aan moeten worden toegevoegd om de volledige immateriële schade te vergoeden. Dit gebeurt ook voor de materiële schadevergoeding.

Met het beoordelingskader krijgen ouders en gemachtigden een beter beeld van de wijze waarop immateriële schadevergoeding wordt beoordeeld en met welke bandbreedtes de CWS werkt. Om ouders een beter beeld te geven bij de toepassing van het beoordelingskader is als bijlage bij deze VGR een gefingeerd voorbeeld opgenomen met betrekking tot de toekenning van immateriële schade, gebaseerd op verschillende casussen.²⁶

Vergoeding inzet schade-experts bij de CWS

Ook is tijdens het wetgevingsoverleg van 27 september 2022 toegezegd om in deze rapportage in te gaan op de vergoeding van schade-experts. Hierover heeft de Kamer de motie van de leden Grinwis (CU) en Arib (PvdA) aangenomen, die de regering verzoekt om de vergoeding te regelen voor redelijke kosten die door gedupeerden zijn gemaakt voor het raadplegen van een schade-expert en die aanvullend zijn op de expertise van de CWS.²⁷ De CWS beoordeelt schade overeenkomstig het civiele schadevergoedingsrecht en conform dit recht, artikel 6:96, tweede lid BW, behoort tot vermogensschade de redelijke kosten ter vaststellen van schade en aansprakelijkheid. Als een ouder kosten maakt voor bijvoorbeeld een schade-expert, en dit redelijke kosten betreffen voor het vaststellen van de compensatie van werkelijke schade, komt deze ouder in aanmerking voor aanvullende compensatie. Hier geldt de zogenoemde dubbele redelijkheidstoets. Dit houdt in dat de CWS voor eventuele compensatie rekening houdt met de hoogte van de kosten en of het redelijk is dat bepaalde kosten zijn gemaakt. Het kan zo zijn dat niet alle door een ouder gemaakte kosten als redelijk worden gezien, bijvoorbeeld omdat de CWS zelf op laagdrempelige wijze expertise voor ouders verzorgt en een ouder samen met de CWS als schade-expert haar schade beoordeeld krijgt. Hiermee geeft het kabinet uitvoering aan de motie van de leden Grinwis (CU) en Arib (PvdA).

²⁵ De CWS geeft hiermee bovendien invulling aan het advies van het advocatenkantoor om het beoordelingskader op een aantal punten te verfijnen. Zie tussenevaluatie van de CWS, Kamerstukken II 2021-2022, 31066, nr. 1003.

²⁶ Het voorbeeld is fictief, maar ook sterk versimpeld en louter illustratief. Het voorbeeld doet geen recht aan de vaak weerbarstige werkelijkheid voor ouders of het benodigde maatwerk van de CWS. Aan deze voorbeelden kunnen geen rechten worden ontleend.

²⁷ Kamerstukken II, 2022/23, 36151, nr. 27.

1.5.2 Rapport ABDTOPconsult & verdere verbetermaatregelen

Met de brief van 16 september 2022²⁸ zijn er verschillende maatregelen aangekondigd die ertoe moeten leiden dat het CWS-traject voor ouders verbetert. Dit onder andere naar aanleiding van het rapport van ABDTOPconsult over het functioneren van de CWS dat toen is meegezonden. Zoals toegezegd aan de Kamer in het Wetgevingsoverleg van 27 september 2022, wordt de reactie van de CWS op het rapport als bijlage met deze VGR meegezonden. De CWS onderschrijft de recente stappen rondom de nieuwe voorzitter en de instellingsregeling en geeft aan dat een deel van de verbetermaatregelen reeds in gang is gezet. De grootste zorg van de commissie is dat de doorlooptijd zou kunnen oplopen als conform de aanbeveling het aantal commissieleden wordt teruggebracht. Zoals reeds genoemd in de Kamerbrief van 16 september 2022 wordt een nieuwe voorzitter geworven en zal in overleg met de voorzitter worden bekeken welke aanpassingen in de governance en samenstelling noodzakelijk zijn.

ABDTOPconsult heeft ook aanbevelingen gedaan op het bredere vraagstuk van de vergoeding van 'werkelijke schade' binnen de gehele keten van de hersteloperatie die niet zijn geadresseerd in de Kamerbrief van 16 september 2022. Een deel van deze aanbevelingen kent overlap met aanbevelingen van het Ouderpanel, signalen vanuit de NOvA en de toezeggingen die zijn gedaan in het wetgevingsoverleg Wet hersteloperatie toeslagen van 27 september 2022. Hieronder wordt verder ingegaan op die suggesties.

De aanbeveling van ABDTOPconsult en het Ouderpanel om ouders direct hun dossier ter beschikking te stellen wordt onderschreven. Echter, de CWS heeft een geheimhoudingsverplichting en kan daarom direct het volledige dossier vanuit UHT ontvangen op het moment zij hierom verzoekt. Voor een ouder geldt dat het dossier gelakt moet worden, onder andere vanwege verplichtingen uit de AVG. Als gevolg van de achterstanden bij het lakken van dossiers is dit op korte termijn niet mogelijk, hoofdstuk 1.7 gaat hier verder op in.

Ouders krijgen een PZB'er toegewezen tijdens de integrale beoordeling en zijn hierover het algemeen zeer tevreden mee. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het Ouderpanel, maar ook de advocaten al vaker hebben geopperd om de taak van de PZB'er uit te breiden naar het begeleiden van het CWS-traject. Op dit moment is het niet mogelijk om de taken van de PZB'er rondom CWS uit te breiden, omdat dat ten koste gaat van de trajecten als de integrale beoordeling waar de PZB'er nu een grote rol heeft en waar ouders al te lang moeten wachten.

Tot slot wordt aanbevolen te verhelderen dat aannemelijkheid en causaliteit ligt bij de CWS en UHT zich beperkt tot vergewisplicht.²⁹ De CWS beoordeelt het verzoek van een ouder om aanvullende compensatie wegens werkelijke schade en adviseert hierover onafhankelijk aan UHT. UHT blijft als bestuursorgaan wettelijk verantwoordelijk voor de (inhoud van de) beschikking, en is in die hoedanigheid verplicht om het advies van de CWS marginaal te toetsen en controleren.³⁰ Dit heet de vergewisplicht. UHT controleert niet iedere berekening en weegt niet zelfstandig de beoordeling van feiten en omstandigheden door de CWS. Het gehanteerde uitgangspunt is dat het advies van de CWS leidend is en conform dit advies wordt beschikt. Echter, in bepaalde situaties, zoals rondom medische oorzaken (zie eerder in deze paragraaf), kan en zal UHT om aanvulling vragen. Zoals de kamer is toegezegd in het debat van 15 september 2022, zal zowel CWS als UHT deze rol in de communicatie naar ouders verhelderen.

1.6 Ingebrekestellingen, beroepen niet-tijdig en inhoudelijke beroepen

In de vorige voortgangsrapportages is de Kamer geïnformeerd over het stijgend aantal ingebrekestellingen en beroepen niet-tijdig. De afgelopen maanden heeft deze stijging zich

²⁸ Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1111.

²⁹ Het Ouderpanel adviseerde dat de UHT zich formeel niet mag mengen in het advies van de CWS. Echter, UHT heeft met de vergewisplicht een verplichting dat in beperkte mate wel te doen.

³⁰ Artikel 3:9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

doorgezet ten aanzien van het aantal beroepen niet tijdig, het aantal ingebrekestellingen laat meer fluctuatie zien. Deze fluctuatie lijkt samen te hangen met het aantal brieven dat UHT stuurt om ouders op die mogelijkheid te wijzen.

Ingebrekestellingen

Het aantal ingebrekestellingen daalde de afgelopen maanden, maar is inmiddels gestabiliseerd. Een nieuwe stijging is niet uitgesloten, ontwikkelingen worden nauwgezet gemonitord. Het team dat bij UHT ingebrekestellingen behandelt is in de afgelopen periode uitgebreid, maar werving van nog benodigde nieuwe medewerkers verloopt moeizaam. Als gevolg van een nieuwe semi-geautomatiseerde werkwijze kan een aanzienlijk deel van de ingebrekestellingen sneller worden afgedaan.

Tabel 1.10 Instroom IGS (cijfers 30 september 2022)

	Jan 2022	Feb 2022	Mrt 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Aug 2022	Sep 2022
Aantal ingediend	687	1.438	2.460	3.265	2.323	1.578	1.005	957	1.000

Tabel 1.11 Dwangsommen (cijfers 30 september 2022)

	30 sep 2022
Aantal ingediend	15.560
Aantal afgerond (beschikt)	7.750
Dwangsommen	€9.257.898

Beroepen-niet-tijdig-beslissen

Het aantal beroepen wegens niet tijdig beslissen (BNTB) bedroeg 321 in juli, 333 in augustus en 440 in september. In totaal heeft UHT tot op heden 1.899 beroepen wegens niet tijdig beslissen ontvangen. De beroepen richten zich op de integrale beoordeling of de afhandeling van een bezwaar. De meeste beroepen worden gegrond verklaard, omdat in de regel de toepasselijke beslistermijn is overschreden. In dat geval wordt er door de rechter een termijn opgelegd waarbinnen UHT een beslissing moet nemen, waardoor andere ouders langer moeten wachten op hun beoordeling. In de meeste gevallen houdt de rechter rekening met de termijn waarvan UHT aangeeft dat die nodig is om een beslissing te nemen op de integrale beoordeling of het bezwaar.

Indien blijkt dat het aantal beroepen de capaciteit overstijgt zal aan de rechter worden gevraagd om een langere termijn om te beslissen. Het huidige aantal beroepen-niet-tijdig laat beperkte ruimte om ook nog zaken op volgorde van aanmelding te behandelen. Als het aantal beroepen niet tijdig toeneemt dan zou behandeling op volgorde van aanmelding verder in het gedrang komen. Ook daarom is het van belang te blijven werken aan verbetering en versnelling van het herstelproces (zie paragraaf 1.2). Het ligt evenwel niet in de rede dat die maatregelen zullen voorkomen dat er termijnen worden overschreden.

Tabel 1.12 Instroom BNTB (cijfers 30 september 2022)

	Jan 2022	Feb 2022	Mrt 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Aug 2022	Sep 2022
Aantal ingediend	9	12	79	163	270	253	321	333	440

Tabel 1.13 Beroepen niet tijdig beslissen

Aantal BNTB	30 sep 2022
Aantal ingediend	1.899
Aantal volledig afgerond (beschikking verzonden)	209
Aantal eerste relevante vervolgstap (vooraankondiging)	465
Dwangsommen*	€150.000

*Dit betreft de verschuldigde dwangsommen in volledig afgeronde zaken

Inhoudelijke procedures bestuursrechter en civiele rechter na bezwaar

Er is ongeveer een veertigtal inhoudelijke beroepen ingediend. Er zijn 7 inhoudelijke beroepen op zitting behandeld bij verschillende rechtbanken, er zijn nog geen uitspraken. Het gaat om uiteenlopende beroepen en beroepsgronden tegen beschikkingen in het kader van de lichte toets, de integrale beoordeling en aanvullende schade na advies van CWS.

Over inhoudelijke procedures bij de bestuursrechter zal in volgende Voortgangsrapportages nader worden gerapporteerd.

Er is verder een zestal dagvaardingen uitgebracht waarin eisers om een verklaring voor recht verzoeken (door de civiele rechter) dat de Staat jegens hen onrechtmatig heeft gehandeld. Als de uitkomst bekend is zal een volgende Voortgangsrapportage daarop in gaan.

1.7. Dossiers

Veel ouders en hun gemachtigden vragen om inzage in hun dossier. Dat is ook begrijpelijk. Ouders willen de informatie gebruiken om hun verzoek om compensatie nader te onderbouwen, maar vaak ook om het verleden (emotioneel) af te kunnen sluiten. De wachttijden voor een dossier zijn helaas lang omdat de vraag groter is dan de capaciteit die beschikbaar is voor het samenstellen en lakken van de verschillende typen dossiers: het herstel-, CvW-, CWS-, bezwaar-, en persoonlijk dossier. Sinds mei 2022 wordt prioriteit gegeven aan het verstrekken van bezwaardossiers en dossiers voor urgente situaties; hoorzittingen van bezwaarschriften kunnen namelijk niet doorgaan zonder dat de ouder of gemachtigde over het dossier beschikt. Die prioriteit geldt nog steeds, zeker gezien de problematiek rond beroepen niet tijdig beslissen. Er worden bijna 30 gelakte bezwaardossiers per week opgeleverd. Dat aantal zal in vierde kwartaal 2022 nog iets toenemen als het team dat dossiers samenstelt en lakt verder op sterkte komt. Maar vooralsnog is de capaciteit onvoldoende gezien de instroom van gemiddeld ca. 60 nieuwe bezwaarschriften per week. Het gevolg van de prioriteit voor bezwaardossiers is ook dat de wachttijden voor herstel- en persoonlijke dossiers oplopen.

Zoals op 27 september 2022 in het Wetgevingsoverleg aan de Kamer is toegezegd wordt in deze VGR de voortgang en (tussentijdse) resultaten gemeld van de acties die zijn ingezet om dossiers sneller en beter afgestemd op de behoeften van ouders te leveren. Het is nog te vroeg om te kunnen zeggen hoeveel verlichting de maatregelen afzonderlijk en in samenhang kunnen brengen. Opschaling van de personele capaciteit alléén zal beperkt effect hebben, maar in combinatie met

uitbesteding van (een deel van de) lak- en controlewerkzaamheden en/of met automatisering van het lakwerk valt waarschijnlijk aanzienlijke winst te halen. Op basis van de resultaten van tests en pilots die dit najaar beschikbaar komen, wordt bepaald welke maatregelen worden ingevoerd. In de volgende VGR wordt de Kamer hierover nader geïnformeerd.

Opschaling

UHT zet in op uitbreiding van de capaciteit van team Verzoek Persoonlijk Dossier (VPD) van 60 naar 102 fte. De wervingsacties hebben inmiddels geleid tot 14 nieuwe medewerkers die in augustus en september zijn gestart. Om de uitstroom te beperken, hebben 45 huidige medewerkers per 1 oktober 2022 een vaste aanstelling gekregen. Dankzij interne opleiding is het aantal 2^e-lijns dossiercontroleurs - de meest kritische functie in het proces - sinds april (10^e VGR) toegenomen van 5 naar inmiddels 11. Als gevolg van in- en uitstroom ligt de feitelijke bezetting van het team medio oktober op 69 fte. UHT gaat volop door met werving en richt zich nog steeds op 102 fte, al blijft dat lastig gezien de krappe arbeidsmarkt.

Pilot alternatief voor persoonlijk dossier

In de zomer is UHT een pilot gestart om te onderzoeken of het hersteldossier, eventueel aangevuld met een beknopte samenvatting, een goed en sneller alternatief is voor het omvangrijke persoonlijk dossier, dat onvoldoende in de behoefte van ouders blijkt te voorzien. In september heeft een eerste groep ouders die een verzoek persoonlijk dossier hebben ingediend, een hersteldossier ontvangen. Hierna volgt een tweede groep, die een hersteldossier plus beknopte samenvatting krijgt toegestuurd. UHT belt ouders na, waarbij ouders kunnen aangeven of en in welke mate het hersteldossier volstaat. De verwachting is dat het hersteldossier ouders een beter antwoord geeft op de vraag of en waarom ze gedupeerd zijn. De eerste resultaten (evaluatie ervaringen ouders) worden in oktober 2022 verwacht.

Outsourcing

Voor het uitbesteden van het lakken en controleren van dossiers is bij wijze van proef aan een extern bureau gevraagd een beperkt aantal bezwaardossiers te anonimiseren, controleren en aan het bezwaarteam van UHT op te leveren. UHT heeft hierbij met dit bureau afspraken gemaakt om te voldoen aan de AVG-normen. De resultaten worden eind oktober 2022 verwacht.

Verbeteren werkprocessen

Dit najaar wordt een nieuwe werkwijze ingevoerd, waarbij de PZB'er het zogenoemde informatie- en beoordelingsformulier zelf kan lakken en dat aan de ouder ter beschikking kan stellen. De ouder wordt hierdoor beter en gericht geïnformeerd. Het informatiedeel van het formulier bevat een feitenoverzicht van wat er in het verleden is gebeurd plus het ouderverhaal. Het beoordelingsdeel bevat een onderbouwing per jaar of en waarom er sprake is van gedupeerdheid. Die laatste vraag blijkt voor veel ouders een belangrijke reden te zijn voor het verzoek om inzage in hun herstel- of persoonlijk dossier. Het delen van het informatie- en beoordelingsformulier is mogelijk een goed alternatief.

Automatisering

Na een verkenning van software voor het sneller lakken en controleren van dossiers binnen de rijksoverheid, onderzoekt UHT ook de mogelijkheden van geavanceerde, zelflerende lakapplicaties die elders worden toegepast. Dat gebeurt in een test op basis van enkele concrete UHT-dossiers met daarin lastig leesbare documenten en persoonsgegevens. De eerste indruk is dat hier mogelijkheden tot versnelling liggen. De resultaten worden in de loop van november 2022 verwacht.

Verkenning onorthodoxe maatregelen

Conform de motie Paul c.s. worden ook onorthodoxe maatregelen verkend om dossiers sneller ter beschikking te stellen. Op basis van een eerste advies van de Functionaris Gegevensbescherming van het Ministerie van Financiën werkt UHT aan een uitwerking van maatregelen die buiten de gangbare juridische kaders liggen, zoals minder lakken, het verstrekken van ongelakte dossiers

aan advocaten of het op locatie inzien van dossiers. Over enkele daarvan is UHT ook in gesprek met de NOvA. De maatregelen die doorgang kunnen vinden, worden in het vierde kwartaal van 2022 geconcretiseerd.

1.8 Misbruik en oneigenlijk gebruik

Misbruik en fraude is natuurlijk onacceptabel. Dit geldt zeker voor een aanmelding voor de herstelregeling, die is bedoeld is om gedupeerde ouders te helpen. Bij de behandeling van aanmeldingen handelt UHT in principe op basis van vertrouwen in de ouder. Tegelijkertijd zijn er waarborgen in de beoordeling van aanvragen ingebouwd, die er aan bijdragen dat een poging tot fraude vroegtijdig in beeld komt. Bij evidente fraude zal worden opgetreden. Bij fraude biedt de Wet hersteloperatie toeslagen de mogelijkheid om – indien die aanvraag is ingediend nadat het wetsvoorstel Wet hersteloperatie toeslagen in werking is getreden - het forfaitaire bedrag en het compensatiebedrag terug te vorderen. Ook kan de fraudeur worden aangegeven, of het dossier worden overgedragen aan het Openbaar Ministerie.

Ook zijn er waarborgen om te voorkomen dat fraude op andere terreinen gecompenseerd wordt via de hersteloperatie. De private schuldenregeling staat niet toe dat schulden die het gevolg zijn van misbruik of fraude, worden vergoed. Ouders die rondom de kinderopvangtoeslag niet gefraudeerd hebben, maar een schuld hebben als gevolg van misbruik of fraude, kunnen die schuld niet indienen bij de schuldenaanpak. Waar andere publieke schulden kunnen worden kwijtgescholden gebeurt dat niet voor strafrechtelijke boetes.

Waarborgen tegen fraude in de hersteloperatie

Het beoordelingsproces bij UHT is erop ingericht om oneigenlijke aanvragen en fraude te voorkomen. Het herstelproces heeft daarvoor de volgende waarborgen ingericht. De eerste toets, die gedeeltelijk wordt uitgevoerd op basis van een data-analyse, wordt aangevuld met een handmatige beoordeling op het moment dat data-analyse geen uitsluitsel geeft. Ouders met een vergrijpboete of strafrechtelijke veroordeling krijgen geen eerste toets maar worden direct aangeboden voor een integrale beoordeling door een apart team.

Bij de integrale beoordeling wordt een aanvraag grondig, handmatig en individueel geanalyseerd. Deze analyse vindt plaats op basis van onder andere het verhaal van de ouder, de documenten waar UHT over beschikt, en eventueel aanvullende documenten, die worden opgevraagd bij andere instanties of de ouders zelf.

Personen die een vergrijpboete of strafrechtelijke veroordeling hebben gehad meteen door naar integrale beoordeling

Aanmelders waarvan bekend is dat zij bij de kinderopvangtoeslag een vergrijpboete of strafrechtelijke veroordeling hebben gehad, worden direct integraal beoordeeld, met inachtneming van informatie uit het strafdossier. Hiermee wordt voorkomen dat deze ouders via de eerste toets, zonder medeneming van alle feiten en omstandigheden, recht krijgen op compensatie. UHT hanteert daarbij het uitgangspunt dat zij niet in aanmerking komen voor compensatie, voor zover de aanvraag dezelfde periode betreft als waarop de veroordeling of een terechte vergrijpboete betrekking heeft.

Signalen van mogelijk misbruik en oneigenlijk gebruik

Ondanks deze aanpak ontvangt UHT signalen die erop wijzen dat de herstelgelden niet op de goede plek terecht komen. Deze worden zeer serieus genomen. De signalen worden geanalyseerd en vastgelegd. Na analyse wordt vastgesteld welke signalen nader onderzoek behoeven. Het is belangrijk te benoemen dat een groot deel van deze signalen niet zien op fraude maar vaker op zorgen rondom overcompensatie. Een deel van deze signalen gaat bijvoorbeeld over ouders die maar heel beperkt schade hebben geleden, maar toch het forfaitaire bedrag van €30.000 hebben ontvangen. Dit is inherent aan de eerdere keuzes met betrekking tot de herstelregeling en om snel

herstel te bieden. Er wordt geen verdere actie ondernomen op signalen die uitsluitend zien op de ruimhartigheid binnen de compensatieregeling.

Een ander deel van de signalen ziet op het ruimhartig beoordelen van gedupeerdheid, waarbij UHT erop wordt gewezen dat in bepaalde situaties gedupeerdheid wordt vastgesteld, terwijl de consequenties van het foutief handelen minder verstrekkend waren. Hierbij beziet UHT of het behandelkader voor eerste toets en integrale beoordeling in het algemeen in de praktijk goed blijft aansluiten bij het beleid en de wettelijke regelingen. Indien nodig volgen aanpassingen in de beoordelingskaders.

De signalen over individuele casuïstiek in de hersteloperatie die externe meldpunten ontvangen kan UHT nog niet structureel, centraal verwerken omdat de juiste waarborgen hiervoor nog niet zijn ingericht. Zowel de verstreckende als de ontvangende partij moet voldoen aan juridische waarborgen. Daar wordt op dit moment aan gewerkt. Als een specifiek signaal van een externe partnerorganisatie aan UHT daar aanleiding toe geeft, kan een signaal door UHT wel nader worden geanalyseerd en onderzocht.

In de vorige voortgangsrapportage bent u geïnformeerd dat een signaal met betrekking tot het doen van een aanvraag tegen betaling onder de aandacht is gebracht bij de Autoriteit Consument en Markt. Zij heeft naar aanleiding van deze melding laten weten het signaal te hebben bestudeerd, en daar niet met voorrang vervolg aan te zullen geven.

2. Integraal herstel

Ouders die gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag kunnen zich bij de uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (UHT) aanmelden. Naast financiële compensatie en ondersteuning bij het oplossen van schulden hebben gedupeerden vaak behoefte aan ondersteuning op andere terreinen om een nieuwe start te kunnen maken. In dit hoofdstuk gaan we onder meer in op de ondersteuning bij emotioneel herstel en op de ondersteuning op vijf leefgebieden: financiën, wonen, zorg, gezin en werk.

2.1 Emotioneel en immaterieel herstel

Ouders hebben aangegeven dat herstel verder gaat dan alleen financieel herstel. Emotioneel herstel kan daarom niet apart van financiële steun en brede ondersteuning georganiseerd worden. Het gaat om het horen en erkennen van iemands persoonlijke situatie. Om bij te dragen aan het emotioneel herstel wordt op verschillende plekken, landelijk en in gemeentes, gewerkt aan het (door)ontwikkelen van oplossingen. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met ouders, kinderen en samenwerkingspartners.

2.1.1. Ouderinitiatieven

Conform de motie Paul c.s.³¹ worden zo spoedig mogelijk, in samenwerking met ouders, kinderen en maatschappelijke organisaties, voorzieningen ontwikkeld waarmee initiatieven van ouders en kinderen gesteund kunnen worden. Er worden momenteel vijf initiatieven ondersteund en parallel hieraan worden de voorzieningen ontwikkeld. Hierbij kan worden gedacht aan het beschikbaar stellen van expertise, financiering of verbinding met het netwerk van (mede)overheden of andere partijen. Met initiatiefnemers lopen gesprekken over welke ondersteuning wenselijk is en de manier waarop deze steun vorm dient te krijgen. Het ontwikkelen van de voorzieningen zetten we voort met de vijf initiatiefnemers, een bredere groep ouders, en andere betrokkenen met als resultaat op korte termijn een werkwijze om snel op te kunnen schalen naar het steunen van meerdere initiatieven door het hele land.

2.1.2. Ouderpanel

Er wordt veel belang gehecht aan de gevraagde en ongevraagde adviezen van het Ouderpanel. De leden van het Ouderpanel vertegenwoordigen de doelgroep die centraal staat in de hersteloperatie. Het is om deze reden dat er meerdere keren per maand contact is met (leden van) het Ouderpanel over allerlei zaken die spelen, ook over de onderwerpen die het Ouderpanel met Kamerleden heeft besproken. De vertrekkende voorzitter Arre Zuurmond is inmiddels opgevolgd door Michiel Grauss.

Het commissiedebat op 15 september 2022, over een aantal zorgen van het Ouderpanel, maakte duidelijk dat er meer transparantie nodig is over hoe de adviezen van het Ouderpanel opgevolgd worden. De adviezen en de vergaderverslagen zijn in te zien op de website van het Ouderpanel. De ambtelijk secretaris van het Ouderpanel zorgt voor het verder brengen van de adviezen richting de betrokken beleidsmakers in de herstelketen. In overleg met het Ouderpanel zal een manier uitgewerkt worden om in toekomstige voortgangsrapportages de adviezen en signalen op te nemen.

Voor deze VGR wordt nog volstaan met het benoemen van een aantal punten waarover het gesprek met het Ouderpanel nog loopt. Het Ouderpanel heeft in juni jl. aandacht gevraagd voor hun zorgen rondom CWS, dit advies wordt ook meegestuurd met deze VGR. Mede naar aanleiding van deze zorgen heeft het kabinet ABDTOPconsult (ABD) om advies gevraagd. De punten van het Ouderpanel worden in aanmerking genomen bij de verbetermaatregelen van het huidige CWS-traject (zie paragraaf 1.5). Dit onderwerp wordt verder met het Ouderpanel verder besproken om te verkennen of de ingezette maatregelen voldoen aan hun advies of verwachtingen. Begin

³¹Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1042.

september heeft het Ouderpanel vragen gesteld over de VSO-pilot en over ruimte in de specifieke uitkeringen voor gemeentes voor groepsactiviteiten. De reactie op deze adviezen wordt op korte termijn met hen besproken.

2.1.3. Ouderperspectief

Naast adviezen en signalen uit het Ouderpanel organiseren ouders op verschillende manieren zelf hun stemgeluid. Dat is van toegevoegde waarde voor de hersteloperatie. Om deze signalen beter te kunnen betrekken in de hersteloperatie wordt gewerkt aan het beter kanaliseren van de adviezen, signalen en ideeën van gedupeerden. Deze komen via verschillende wegen bij ons binnen. Dit is van belang voor een gelijkwaardiger relatie met gedupeerden, die bevorderlijk is voor het emotioneel herstel.

2.1.4. Emotioneel herstel voor kinderen

Het afgelopen jaar is samen met meer dan 100 kinderen van gedupeerden teruggekeken op de toeslagenaffaire. Welke impact die op hun levens heeft gehad, en wat kan hen helpen om hun leven weer op de rit te krijgen. Hun verhalen én hun aanbevelingen staan in de rapporten Leven op de rit, Gelijkwaardig Herstel, Waardige Toekomst en Ken ons, Help ons. Het rapport Ken ons, Help ons van Diversion is als bijlage toegevoegd aan deze voortgangsrapportage.

Het rapport 'Ken ons, help ons' van 20 september 2022 is het slotstuk van een samenwerkingsproces tussen het ministerie van Financiën, Diversion en 114 kinderen van gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire. Het rapport beschrijft op indringende wijze de leefwereld en behoeften aan emotioneel herstel van gedupeerde kinderen. Daarnaast bouwt het voort op aanbevelingen uit de eerdere rapporten Leven op de Rit, Gelijkwaardig Herstel en Waardige Toekomst. Alle rapporten samen bieden handvatten om het emotioneel herstel zo goed mogelijk vorm te geven. Gebaseerd op de behoeften van de doelgroep zelf.

De bevindingen uit de rapporten zijn inmiddels verwerkt in een voorstel voor een aanpak voor emotioneel herstel. Kinderen en jongeren zijn actief betrokken om een duidelijk beeld te krijgen van de aanbevelingen. De komende maanden worden de contouren verder uitgewerkt in samenspraak met de kinderen. Hiermee krijgen ze de ruimte om onder begeleiding vanuit eigen ervaringen andere kinderen te helpen.

Het was geen lichte opgave om de behoeften van de kinderen waarmee gesproken is te vertalen naar een aanpak die helpt bij het emotioneel herstel van alle gedupeerde kinderen. Het Kabinet is zich ervan bewust dat deze vertaalslag in sommige gevallen dan ook geen recht doet aan de complexiteit die beschreven staat in de rapporten. Desondanks meent het Kabinet een goede aanpak voor emotioneel herstel te hebben ontwikkeld die voldoet aan de behoeften van alle gedupeerde kinderen.

In onderstaande tabel, gebaseerd op de bovengenoemde rapporten, toont de behoeften van kinderen, inclusief de instrumenten die het kabinet voornemens is kinderen beschikbaar te stellen voor kinderen. Deze samenvatting doet geen recht aan de ingewikkelde situatie en de grote verschillen aan behoeften van de kinderen. Meer context en uitleg bij de behoeften van de kinderen staat in de bovenstaande rapporten.

Behoeften	Instrumenten
Erkenning: Onder de kinderen is een duidelijke behoefte aan eigenstandige erkenning voor het leed dat zij hebben ervaren .	In de brief die aan alle door de toeslagenaffaire getroffen kinderen wordt gezonden in het kader van de kindregeling, zal expliciet ingegaan worden op het leed dat kinderen en jongeren hebben ondervonden doordat het gezin waarin zij opgroeiden werd getroffen door de toeslagenaffaire.

Behoeften	Instrumenten
Regie op herstel: Kinderen willen de regie terug. Het participatieve proces bleek van groot belang voor hun verwerkingsproces.	Het in samenspraak en in afstemming ontwikkelen van alle voorgestelde instrumenten waarbij zoveel mogelijk kinderen zijn betrokken is een randvoorwaarde. Kinderen krijgen de ruimte om vanuit eigen ervaringen andere kinderen te helpen.
Gezondheid: Kinderen kampen met depressie, eenzaamheid, agressie, schaamte en soms zelfs suïcidale gedachten. Zij geven aan behoefte te hebben aan lotgenotencontact en in voorkomende gevallen ook aan professionele (acute) hulp. Fysiek kampen zij met overgewicht en gevolgen van te laat naar de huisarts of de tandarts gaan.	Er wordt een E-Health App op maat beschikbaar gesteld voor deze groep kinderen. Bestaande lotgenotengroeperingen worden in beeld gebracht, opgeschaald waar mogelijk en kinderen krijgen de mogelijkheid om met professionele steun communities op te richten. Beproefde methodes voor acute hulp en complexe vraagstukken worden opgeschaald. Deze brengen we extra onder de aandacht van de kinderen.
Financiële voorlichting: De kinderen geven aan behoefte te hebben aan begeleiding. Veel van de gesproken kinderen hebben te maken met schulden of zelfs problematische schulden.	Financiële voorlichting op maat wordt online beschikbaar gesteld. Beproefde aanvullende schuldhulpverlening wordt opgeschaald bij problematische schulden. Daarbij wordt aangesloten bij initiatieven van gemeenten en SZW.
Persoonlijke ontwikkeling: De kinderen geven aan dat zij niet dezelfde kansen hebben gehad als anderen en dat zij hun jeugd als valse start ervaren. De behoeften wat betreft persoonlijke ontwikkeling zijn te divers voor één oplossing.	Er worden talentontwikkelingsprogramma's op maat gefaciliteerd en bestaand aanbod dat goed zou kunnen aansluiten wordt onder de aandacht gebracht.
Toeleiding naar hulp: Kinderen blijken de bestaande hulp vaak niet te vinden. Zij hebben behoefte aan één onafhankelijk, goed vindbaar en laagdrempelig loket waar zij terecht kunnen met al hun hulpvragen en persoonlijk verder geholpen worden naar geschikte specifieke hulp.	Er wordt in een aansprekende jongerenwebsite voorzien waarop al het aanbod voor de doelgroep inzichtelijk wordt gepresenteerd. Daarnaast wordt een tijdelijk, centraal platform gefaciliteerd dat de samenhang tussen de verschillende voorzieningen bewaakt en bevordert. Tot slot worden beproefde methodes opgeschaald om kinderen naar de brede ondersteuning van gemeenten te geleiden. Zie ook motie van de leden Van Dijk (CDA) en Van Raan (PvdD) ³²

2.2 Intensieve hulp

2.2.1 Doorbraakmethode voor intensieve hulp

Het maatwerktraject voor intensieve hulp aan ouders met meerdere ernstige problemen wordt momenteel uitgevoerd door Instituut Publieke Waarden (IPW) aan de hand van de doorbraakmethode. Deze methodiek voor intensieve hulp voorziet in de behoefte van ouders met complexe problematiek die vastlopen in de reguliere hulptrajecten. Casemanagers gaan naast de ouders staan, luisteren en zoeken naar (onorthodoxe) oplossingen om bijvoorbeeld executieverkoop van een woning te voorkomen of een escalatie in de jeugdzorg. Ook zijn er meerdere ouders geholpen met een maatwerkbudget om te ondersteunen in het levensonderhoud tijdens het wachten op de IB/ CWS. Op deze manier krijgen gedupeerden weer meer perspectief op de toekomst en kunnen zij regie nemen over hun leven.

IPW heeft inmiddels 53 ernstig gedupeerden die vastgelopen zijn in hun herstelproces in begeleiding genomen en geholpen met maatwerkoplossingen. De aanmeldingen zijn

³² Kamerstukken II, 2021/22r 31066, nr 1073. de motie van de leden Van Dijk en Van Raan om de Kamer te informeren over het verloop van de brede hulp aan kinderen ouder dan 18 jaar en de groep die binnen afzienbare tijd 18 jaar wordt.

binnengekomen via verschillende kanalen: professionals van gemeenten, PZB'ers, Brede Hulp Team, Ouderpanel en andere partners. De belangrijkste domeinen waarop een doorbraak gerealiseerd is zijn: financiële gezondheid (21,9%), huisvesting (20%), inkomen (18,1%), mentale gezondheid (14,3%) en jeugd (11,4%). In samenwerking met betrokken organisaties wordt opgeschaald naar het bieden van ondersteuning aan 500 huishoudens voor het aankomend jaar.

De doorbraakmethode wordt met name ingezet bij complexe problematiek en/of vastgelopen casuïstiek. Dit betekent dat waar gemeenten zelf al doorbraakteams hebben, de vanuit de hersteloperatie georganiseerde capaciteit ingezet kan worden als deze teams vastlopen (ter consultatie) of als gedupeerden niet in contact willen treden met de gemeente, maar er wel sprake is van complexe problemen. De werkwijze is dus aanvullend op reeds bestaande (lokale) aanpakken. De onderstaande doorbraken zijn in de eerste fase gerealiseerd.

- In 36% van de situaties was het aflossen van (een deel van de) schuld een deel van of de doorbraak.
- In 34% is er een woonplek geregeld (in 19% van de totale groep ging dat om een urgentieverklaring of extra inschrijftijd voor een sociale huurwoning).
- In 28% van de gezinnen was (een deel van) de doorbraak het vergoeden of betalen van relatief kleine, incidentele dingen (schoolspullen, kleren, meubels, een vlucht naar Nederland).
- In 17% van de gevallen was het regelen van een structurele ondersteuning in het inkomen de doorbraak (bijvoorbeeld een uitkering of bijzondere bijstand).
- Ook in 17% van de casussen was een significant deel van de nodige doorbraak het faciliteren/regisseren/ondersteunen van het proces vanuit Integraal herstel.
- In 19% van de gevallen was er een uitzondering in wet of beleid de doorbraak, of was dat nodig om de doorbraak te ondersteunen.

Zoals eerder is toegezegd aan de Kamer is de rapportage van het Instituut Publieke Waarden meegestuurd met deze VGR.

2.2.2. Lotgenotenlijn

De Stichting Lotgenotencontact wordt uitgevoerd door gedupeerde ouders. Er zijn 20 personen waarvan 15 gedupeerde ouders werkzaam binnen de drie pijlers van de stichting: het bemensen van de Lotgenotenlijn, ouders individueel ondersteunen en gemeenten ondersteunen bij hulp aan gedupeerden. Er zijn inmiddels ook enkele ouders doorgestroomd naar andere banen die overigens wel een directe relatie hebben met de hersteloperatie. De groep actieve ouders kent een zeer diverse samenstelling, zowel qua achtergrond, opleiding als leeftijd.

De Lotgenotenlijn is opgericht in opdracht van het Ministerie van Financien en wordt uitgevoerd vanuit de Stichting Lotgenotencontact onder begeleiding van BOinK. De Lotgenotenlijn wordt benut door ouders die hun verhaal willen vertellen en/of hulp nodig hebben. De contacten zijn intensief en gesprekken kunnen lang duren. Bij vrijwel elke lotgenoot is er sprake van een aantal hulpvragen, in de meeste gevallen wordt voor 1 of meerdere hulpvragen contact gezocht met (of verwezen naar) instanties zoals UHT, Gemeente, het Ondersteuningsteam Uithuisplaatsingen Toeslagenaffaire (OT), en SBN. In 10% van de gevallen wordt inzet gevraagd van meer gerichte en intensieve begeleiding en wordt contact gezocht met het Brede Hulpteam, het OT UHP of IPW. Zo kon een aantal ouders die in acute nood verkeerden adequaat geholpen worden. Ook hebben zich een aantal ouders die te maken hebben met uithuisplaatsingen zich gewend tot de Lotgenotenlijn. De meeste van deze ouders zijn op hun verzoek doorgeleid naar het ondersteuningsteam (OT) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

In de periode februari - september 2022 zijn er 4500 contactmomenten (via telefoon, mail en bijeenkomsten) geweest met gedupeerde ouders. Het team Lotgenotencontact heeft de gehele zomerperiode een bezetting gehad. Alle activiteiten zijn zonder onderbreking uitgevoerd en de bereikbaarheid was nagenoeg 100%. Wel waren er duidelijk minder binnenkomende contacten (telefoon, mail) bij de lotgenotenlijn tijdens de zomervakantie. Vanaf eind augustus wordt de lijn weer veel gebeld. Een eerste gesprek duurt gemiddeld 2½ uur, vervolggesprekken duren

gemiddeld 1½ uur. De gemiddelde duur van contact tussen een lotgenoot en een gedupeerde ouder is 4 tot 9 weken. De meest voorkomende onderwerpen zijn traagheid bij UHT, werkwijze van CWS, (hulp bij) contact met gemeenten, vragen over de specifieke uitkering voor gemeentes (SPUK), uithuisplaatsingen, schulden, problematiek rondom gedupeerden met een bedrijf, FSV en de kindregeling. Samen met gemeenten wordt onder andere ook ingezet op het organiseren van lotgenotenbijeenkomsten. In 22 gemeenten hebben al meerdere bijeenkomsten plaatsgevonden. De signalen van Stichting Lotgenotencontact worden ter harte genomen en er wordt opvolging aan gegeven samen met de betrokken partijen, zoals de VNG.

2.3 Ondersteuning op de vijf leefgebieden door gemeenten

Gedupeerde en mogelijk gedupeerde ouders ontvangen brede ondersteuning vanuit gemeentes op de vijf leefgebieden (financiën, wonen, zorg, gezin en werk) als ze dat wensen. UHT deelt daarvoor met gemeentes de gegevens van (mogelijk) gedupeerde ouders, die ondersteuning wensen. Gemeentes 'doen wat nodig is' om (mogelijk) gedupeerde ouders en hun gezin bij te staan om hun leven weer op de rit te krijgen. De kosten die zij daarbij maken voor zowel organisatie als uitvoering worden vergoed door het Rijk.

De VNG inventariseert in het eerste en derde kwartaal van 2022 en 2023 bij gemeenten de stand van zaken van de lokale hersteloperatie met focus op hoe het bieden van brede ondersteuning aan ouders en het kwijtschelden van gemeentelijke schulden verloopt. Ook wordt zichtbaar welke dilemma's ouders en gemeenten daarbij ervaren en waar gedupeerde ouders en hun gezinnen (aanvullend) behoefte aan hebben. De inventarisatie geeft verder inzicht in hoe actuele ontwikkelingen binnen de hersteloperatie lokaal worden opgepakt. De terugkoppeling die gemeenten geven, is gebaseerd op informatie vanuit de gemeentelijke uitvoering en op direct contact met (mogelijk) gedupeerde ouders en hun gezinnen. Buiten de enquête om staat de VNG actief in contact met gemeenten om vragen en problemen op te lossen. Ook wordt nagegaan of er mogelijke knelpunten zijn om weg te nemen.

De enquête van Q3 2022 leverde een respons op van 233 gemeentes. Deze gemeentes vertegenwoordigen 91% van de (mogelijk) gedupeerde ouders die ingeschreven stonden bij een gemeente, of daar woonachtig waren. Deze respons is vergelijkbaar met de respons op de eerdere enquêtes.

Bereik door gemeentes

Het beeld dat uit de enquête naar voren komt is dat gemeentes er nog steeds goed in slagen om de (mogelijk) gedupeerde ouders te bereiken en te ondersteunen. Twee derde deel van de ouders dat ondersteuning wenst is succesvol bereikt. Een lichte stijging ten opzichte van maart 2022. Het ontbreken van contactgegevens blijft vaak de oorzaak (14%) als het niet direct lukt om iemand te spreken. In andere gevallen zijn meerdere pogingen via verschillende kanalen nodig om contact te leggen. Bij 41% van de mogelijk gedupeerde ouders die vanuit de gemeente brede ondersteuning ontvangen is sprake van meervoudige, complexe problematiek. Dit beeld is gelijk aan het beeld uit maart 2022.

Ouders die van de gemeente ondersteuning vragen, hebben voornamelijk behoefte aan financiële ondersteuning, schuldhelpverlening en psychosociale ondersteuning voor zichzelf en hun gezin. Ook ondersteuning op het gebied van huisvesting wordt vaak gevraagd. Deze behoeften zijn ongewijzigd ten opzichte van de vorige enquête.

Kwijtschelding door gemeentes

74% van de gemeentes hebben alle openstaande vorderingen bij gedupeerde ouders kwijtgescholden en houden deze nu up-to-date op basis van nieuwe gegevensdelingen door UHT. Bij 5% van de gemeentes zijn nog niet alle vorderingen geheel kwijtgescholden. Een beperkt aantal gemeentes is nog niet gestart met kwijtschelden. Dat is verklaarbaar: deze gemeentes hebben een beperkt aantal gedupeerden binnen hun gemeentegrenzen; ouders bevinden zich nog

in het toetsingstraject of er waren geen vorderingen bij de gemeente. De grote gemeentes³³ en een aanzienlijk aantal middelgrote gemeentes met relatief hoge aantallen gedupeerden binnen hun gemeentegrenzen waren al up-to-date met kwijtschelden en zijn dat nog steeds.

Ondersteuningsbehoeften ouders

Ouders die brede ondersteuning vragen via de gemeente hebben nog steeds voornamelijk behoefte aan financiële ondersteuning, schuldhulpverlening, psychosociale ondersteuning voor zichzelf en hun gezin en ondersteuning rond huisvestingsproblemen. Vooral in middelgrote gemeentes is veelal sprake van meervoudige problematiek bij ouders (52%). In kleine en grote gemeentes ligt dit percentage lager (respectievelijk 40% en 44%). In grote gemeentes blijven verschillende vormen van financiële ondersteuning³⁴ en huisvesting de grootste ondersteuningsbehoeften. Bij middelgrote en kleine gemeentes hebben de meeste ondersteuningsvragen nog steeds betrekking op de verschillende vormen van financiële ondersteuning en schuldhulpverlening.

Drie op de tien gemeentes is in staat om alle ondersteuningsvragen op te lossen (30%). Bijna de helft van de gemeentes ervaart knelpunten bij het bieden van brede ondersteuning die raakt aan – de voortgang van – het beoordelingsproces bij UHT. Dit kunnen vragen van ouders zijn over hun status bij UHT. Gemeentes hebben geen inzage in de voortgang van het beoordelingsproces. Voor gemeentes blijft het oplossen van ondersteuningsvragen die raken aan huisvesting de grootste uitdaging zo geeft 34% van de gemeentes aan. Grote gemeentes ondervinden hier vaker uitdagingen in (74%) dan middelgrote en kleine gemeentes (34%). Nieuw, maar gezien de maatschappelijke ontwikkelingen verklaarbaar, is het vinden van oplossingen voor vragen met betrekking tot gestegen energiekosten (18%). Dit soort vragen, waarop ondersteuning afhankelijk is van generieke, landelijke maatregelen, maken het bieden van brede ondersteuning meer complex.

Gegevensdeling

De helft van de gemeentes is van mening dat zij op grond van de gegevensuitwisseling voldoende contactinformatie (gegevens) ontvangen om brede ondersteuning uit te voeren en vragen van ouders goed te kunnen beantwoorden. De grootste informatiebehoefte bij de overige gemeentes (35%) heeft betrekking op de wens om statusinformatie van individuele ouders in afwachting van de integrale beoordeling te ontvangen. Tijdens de herijking is gebleken dat UHT niet beschikt over een gedetailleerde planning op het niveau van individuele ouders. Het delen van deze informatie met gemeentes is daarom niet mogelijk gebleken, waardoor gemeentes vragen van ouders hierover vanzelfsprekend niet kunnen beantwoorden. De informatie waar UHT wel over beschikt – zoals aanmelddatum en of de ouder wel of niet gedupeerd is – kan gedeeld worden met gemeentes ter versterking van hun rol in brede en persoonlijke ondersteuning. Inmiddels hebben UHT en VNG een werkwijze afgesproken om medewerkers van gemeentes en UHT meer inzicht in elkaars processen te geven, zodat gemeentes in staat zijn om dergelijke vragen van ouders indicatief te beantwoorden. De inzet is om hiermee een deel van de vragen die rond de planning bij ouders leven te beantwoorden. Een kleine groep gemeentes heeft behoefte aan (aanvullende) contactinformatie (11%)³⁵ om het eerste contact te leggen.

Het aantal gemeentes dat goed in staat is met de gegevens van UHT te werken vanuit de gemeentelijke rol van invorderaar is toegenomen van 51% naar 66%. Dit geldt zowel voor de uitwisseling van gegevens voor het oplossen van schulden als het hervatten van invorderingstrajecten van melders die niet gedupeerd blijken te zijn.

Zorgen en klachten ouders

Twee op de drie gemeentes (64%) heeft, losstaand van de reguliere klachtenprocedure, een plek gerealiseerd waar (mogelijk) gedupeerde ouders met zorgen en klachten over de lokale

³³ Groot = 100.000+ inwoners, middelgroot = 50.000 - 100.000 inwoners, klein = minder dan 50.000 inwoners

³⁴ Huisvesting, zorgkosten, onderwijs en overige kosten

³⁵ Gemeentes mogen aanvullend op de gegevensuitwisseling de basisadministratie raadplegen om contactgegevens te complementeren. Dat levert niet altijd contactgegevens op.

hersteloperatie terecht kunnen. Eén op de drie gemeenten heeft dit niet (32%), maar biedt wel de reguliere mogelijkheden aan. Grote gemeenten hebben vaker een plek of meldpunt voor zorgen en klachten ten aanzien van de hersteloperatie ingericht (78%) dan middelgrote (76%) en kleine (67%) gemeenten.

Bij gemeenten die een dergelijke plek hebben, komen met name klachten binnen over de duur van het beoordelingsproces (17%) en klachten dat de ondersteuning niet voldoende aansluit op de behoeften (10%). Een groot deel van de gemeenten geeft aan geen klachten te hebben ontvangen (50%). Bij grote gemeenten komen vaker klachten binnen dan bij kleine gemeenten. Bij grote gemeenten hebben klachten vaker betrekking op de ondersteuning (40%) of bejegening (16%). Bij kleine en middelgrote gemeenten gaan klachten vaker over de duur van het proces (beide 20%). Er lijken voldoende mogelijkheden voor ouders voorhanden om klachten in te dienen. De komende periode gaat de VNG samen met een aantal gemeenten inventariseren welke klachten over de ondersteuning bij deze gemeenten binnenkomen en hoe de ondersteuning (nog) beter kan aansluiten bij de behoeften van ouders. De VNG beantwoordt dagelijks vragen van gemeenten over de ondersteuning om gemeenten in staat te stellen het herstel voor ouders ruimhartig in te vullen.

Zorgen en klachten gemeenten

De zorgen van zowel grote (38%), middelgrote (26%) als kleine (22%) gemeenten hebben vaak betrekking op de duur van de hersteloperatie. Het gemiddelde percentage van gemeenten dat zich hier zorgen over maakt is met 9% gestegen ten opzichte van de vorige meting. 13 procent van de grote gemeenten geeft aan zorgen te hebben over huisvesting. Middelgrote gemeenten uitten vaker zorgen over ondersteuningsvragen die gericht zijn op de ondersteuning van uitwonende kinderen (20%, was 11%) en complexe gezinsproblematiek (14%, was 6%). Dit thema wordt herkend en in hoofdstuk 1 van deze voortgangsrapportage nader toegelicht.

Regiobijeenkomsten

In oktober 2022 organiseert de VNG 17 fysieke regiobijeenkomsten verspreid over het hele land. In samenwerking met ouders en UHT worden recente ontwikkelingen en nieuwe regelingen in de hersteloperatie besproken. Ook de uitkomsten vanuit de enquête zijn verwerkt in de sessies om duiding te geven, in te gaan op de zorgen van ouders en gemeenten en openstaande vragen te beantwoorden.

Stand van zaken driegesprekken

In het kader van de brede hulp ondersteuning door gemeenten wordt in oktober 2022 met een aantal (mogelijk) gedupeerde ouders van de gemeenten Rotterdam, Krimpen aan den IJssel, Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk en Nissewaard gestart met het voeren van driegesprekken. Hiermee wordt invulling gegeven aan een belangrijke wens uit de herijking tot een persoonlijk herstelproces.

De VNG ondersteunt in de voorbereiding en het borgen van de operationele randvoorwaarden van het goed in de praktijk brengen van dit driegesprek. Tijdens deze gesprekken bespreken ouders samen met het UHT en de gemeente hun persoonlijke situatie en vragen. Samen met de ouder wordt bepaald welke impact het gesprek heeft op het financieel herstel door UHT en de brede ondersteuning door gemeenten. Het driegesprek levert een belangrijke bijdrage aan het emotioneel herstel van de ouder.

Op basis van de ervaringen hiermee gaat opschaling plaatsvinden. De verwachting is dat in het eerste kwartaal van 2023 het driegesprek landelijk geïmplementeerd is. De snelheid van de opschaling is sterk afhankelijk van de capaciteit die beschikbaar komt om de gesprekken te gaan voeren.

2.4 Ouders in het buitenland

Eind juni 2022 is het Ondersteuningsteam voor Ouders in het buitenland (OTB) gestart met de brede ondersteuning van gedupeerde ouders in het buitenland. UHT heeft inmiddels contact gezocht met de gedupeerde ouders in het buitenland die onder de regeling vallen (796 ouders). In deze gesprekken wordt gevraagd of ouders brede ondersteuning van OTB wensen en of UHT daarvoor hun gegevens met OTB mag delen. OTB neemt vervolgens contact op met deze ouders, er zijn 395 ouders aangemeld bij OTB. In deze gesprekken wordt gevraagd hoe het met ouders en hun gezin gaat en of er zaken zijn waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Op basis van deze gesprekken wordt vervolgens een plan van aanpak opgesteld waarin ook afspraken worden opgenomen over de te bieden ondersteuning. Indien een ouder aangeeft terug te willen keren naar Nederland, zoekt het OTB contact met de gemeente waarnaar een ouder wil verhuizen om te bekijken welke mogelijkheden er zijn. Op het moment dat een gezin terug kan keren naar Nederland, worden de verhuizing en de reiskosten vergoed. Op dit moment lopen bij OTB 352 ondersteuningstrajecten en 31 trajecten gericht op terugkeer.

2.4.1. Ondersteuningsbehoeften

De ondersteuningsbehoefte van gedupeerde ouders is zeer uiteenlopend. Er zijn ouders die het fijn vinden hun verhaal nog eens te kunnen doen en die verder weinig ondersteuning nodig hebben. Ook zijn er ouders die door het OTB geholpen worden een weg te vinden bij de verschillende instanties in een land. Maar er zijn ook schrijnende situaties van kwetsbare gezinnen in slechte leefomstandigheden, met nog openstaande schulden en daardoor vaak financiële problemen. Waar mogelijk, bijvoorbeeld in België, wordt er door het OTB ook contact gezocht met lokale instanties voor ondersteuning aan ouders. Per gezin wordt in kaart gebracht wat er nodig is, en in geval van urgentie wordt er gezamenlijk met OTB, de VNG, individuele gemeenten, het ministerie van Financiën, UHT en/of SBN een oplossing gezocht. Op die manier is het afgelopen maanden gelukt om ervoor te zorgen dat kinderen de juiste spullen hebben om naar school te kunnen; om andere huisvesting te regelen in het buitenland; een nieuwe baan te vinden met een beter inkomensperspectief en om urgente medische kosten te dekken; en ook om een aantal ouders te helpen om terug te keren naar Nederland.

In het Wetgevingsoverleg van 27 september jl. heeft de Kamer gevraagd hoeveel ouders er zijn teruggekeerd met hulp van OTB en hoeveel woningen er zijn gevonden. Tussen start OTB (begin juli 2022) en 1 oktober 2022, heeft het OTB 9 ouders (en gezin) succesvol begeleid naar Nederland, vanuit Curaçao, België en Turkije. Hierbij ging het soms ook om reeds lopende trajecten waar OTB later bij is betrokken. Dan waren ouders al in gesprek met een gemeente over een terugkeer naar Nederland. Het OTB heeft in die gevallen ondersteund om de laatste plooiën glad te trekken en kosten te vergoeden bij daadwerkelijke verhuizing en terugreis. Ook zaken als het vinden van een school voor de kinderen maken deel uit van de ondersteuning bij terugkeer. Het OTB werkt daarbij nauw samen met gemeenten. In de terugkeertrajecten heeft OTB ouders geholpen door onder andere het vergoeden van kosten van vervoer naar Nederland, hulp bij het vinden van zowel spoed, tijdelijk als definitieve woningen. Daar waar nodig heeft de gemeente gezorgd voor een passende inboedel. Op het moment dat een ouder in Nederland is, kan de reguliere ondersteuning vanuit de gemeente starten. OTB zorgt samen met de gemeente voor een goede overdracht. Op dit moment (1 oktober 2022) lopen er 31 actieve terugkeertrajecten bij OTB.

2.4.2. Organisatie

Er werken nu circa 35 casemanagers bij het OTB, zij hebben een training achter de rug om snel op vlieghoogte te zijn. Daar hebben ook andere ketenpartners aan bijgedragen. Er is aandacht voor de diversiteit in het team, zowel in werkervaring en expertise als op gebied van culturele diversiteit om ouders en gezinnen zo goed mogelijk te kunnen helpen. In het team is ook een aantal casemanagers aan het werk die zelf ook gedupeerden zijn. Hun expertise is een belangrijke waarde in het team. Daarnaast komt er ook een klankbordgroep met ouders voor het OTB.

Voor Aruba, Curaçao en Sint Maarten is er een OTB-team dat lokaal ondersteuning biedt. Op Curaçao is recent een voorlichtingsavond georganiseerd over het aanbod van het OTB. Het helpt

dat casemanagers de lokale situatie kennen, fysieke afspraken kunnen maken en indien nodig ouders in het Papiaments en Engels kunnen helpen. Dat geldt ook voor de Caribisch Nederland (Bonaire, Saba en Sint Eustatius) waar brede ondersteuning wordt geboden vanuit de Belastingdienst Caribisch Nederland (BCN). Er zijn nu 10 ouders die brede ondersteuning krijgen via BCN.

Voor de ondersteuning en herstel bij gedupeerde ouders in het buitenland wordt gewerkt aan een zorgvuldig verantwoordingsproces om ouders op een goede manier te ondersteunen, zonder een onevenredig hoge belasting van het OTB en de ouders. OTB heeft de mogelijkheid om financiële middelen over te maken aan gedupeerde ouders waarmee zij de zaken die zijn afgesproken in het plan van aanpak, lokaal zelf kunnen regelen. Dit maakt dat de regeling leidt tot risico's op onrechtmatigheid. Dit risico is van beperkte omvang, en wordt waar mogelijk gemitigeerd door waarborgen in het proces.

2.4.3. Aandachtspunten

Over het algemeen is het OTB goed uit de startblokken gekomen. Dat blijkt ook uit de eerste reacties van ouders in het buitenland. Als ouders desondanks aangeven zich onvoldoende geholpen te voelen, wordt hier aandacht aan geschonken. Ondertussen wordt er hard doorgewerkt om een aantal openstaande punten af te ronden.

Zo loopt er momenteel een aanbestedingsprocedure voor de boedelverhuizingen van ouders die terugkeren naar Nederland. Op basis van het beleidsbesluit en het concept wetsvoorstel hebben gedupeerde ouders in het buitenland recht op een vergoeding van de verhuizing terug naar Nederland (zowel boedel als reiskosten). De verwachting is dat er vanaf begin november 2022 gebruik kan worden gemaakt van dit contract. Voor het betalen en boeken van tickets is inmiddels een systeem ingericht dat er voor zorgt dat ouders deze kosten niet zelf voor hoeven te schieten.

Ook bleek dat veel ouders in het buitenland nog te maken hebben met problematische schulden. Schuldeisers in het buitenland voelen zich niet altijd geroepen om mee te werken aan verzoeken vanuit SBN. De laatste tijd heeft het OTB ook een rol gespeeld in het ondersteunen van ouders in het buitenland bij het indienen van de schuldenlijsten bij SBN en zijn er werkafspraken gemaakt over het doorgeleiden van ouders naar de noodprocedure van SBN wanneer er bijvoorbeeld beslaglegging dreigt.

Ondanks dat in het afgelopen kwartaal 9 ouders succesvol hebben kunnen terugkeren naar Nederland, blijft de krapte op de woningmarkt een knelpunt waarvoor niet meteen een passende oplossing te vinden is. Als een gezin aangeeft terug te willen keren naar een bepaalde gemeente, is het vaak lastig om geschikte woonruimte te vinden. Het OTB noch de gemeente heeft huizen beschikbaar maar zal altijd met de ouder kijken naar de mogelijkheden. Er wordt op dit moment met BZK, woningcorporaties en gemeenten bekeken of er afspraken kunnen worden gemaakt over manieren waarop we gedupeerde ouders in het buitenland kunnen helpen, bijvoorbeeld in geval van crisissituaties waarbij een gezin met spoed terug moet keren naar Nederland.

2.5 Juridische bijstand voor ouders

Sinds 1 maart 2021 kunnen gedupeerde ouders in het kader van de herstelregeling kinderopvangtoeslag bij de Raad voor Rechtsbijstand kosteloze rechtsbijstand krijgen via de subsidieregeling rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag. Het aantal aanmeldingen voor de subsidieregeling neemt gestaag toe en het grootste deel van de aangemelde ouders is gekoppeld aan een advocaat. Circa 12% van de mensen die zich aanmeldt bij UHT maakt gebruik van juridische bijstand via de subsidieregeling. Uit een recente enquête die UHT op verzoek van de Raad voor Rechtsbijstand heeft uitgevoerd onder de totale populatie van gedupeerde ouders, blijkt dat een deel van de gedupeerden geen behoefte heeft aan een advocaat via de subsidieregeling. Als voornaamste reden daarvoor geven de respondenten (circa 40) op dat zij voor juridische

bijstand aanspraak kunnen maken op hun eigen rechtsbijstandverzekering.

Tabel 2.1 Subsidieregeling Juridische bijstand

Categorie	27 sep. 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sept 2022
Aantal ouders aangemeld	2.651	3.261	4.712	5.767	6.736
Aantal advocaten aangemeld	255	264	269	231	295
Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat	2.324	2.956	4.271	5.240	6.103
Aantal ouders nog niet gekoppeld aan een advocaat	188	140	218	252	319
Aantal ouders niet gekoppeld aan een advocaat (anders opgelost)	139	165	223	275	314

De subsidieregeling wordt samen met het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV), de Raad voor de Rechtsbijstand en de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) op reguliere basis gemonitord en indien nodig herzien. De subsidieregeling is voor het laatst herzien in december 2021. Op een aantal punten is het wenselijk om de subsidieregeling opnieuw tegen het licht te houden en tot uitbreiding over te gaan, zoals bijvoorbeeld in verband met de kindregeling. In overleg met de RvR, NOvA en JenV wordt de komende maanden uitgewerkt hoe de gewenste herzieningen kunnen worden vormgegeven.

In het reguliere operationeel overleg tussen UHT, de NOvA, de RvR, DG Toeslagen en DG Herstel vindt afstemming plaats over knelpunten die de advocaten ervaren in de uitvoering. Een aantal concrete verbetermaatregelen zijn:

- Op dit moment onderzoekt UHT samen met onafhankelijk onderzoeksbureau Motivaction de mate van tevredenheid van de toelagadvocaten over de verbeterde telefonische dienstverlening van UHT aan advocaten.
- Als beschreven in paragraaf 1.7 lopen er tal van verbeteracties om dossiers sneller en beter afgestemd op de behoeften van ouders - en hun gemachtigden - te leveren. UHT streeft ernaar deze verbeteracties zoveel mogelijk in samenhang af te stemmen met de advocaten.
- In de pilot urgentieverzoeken wordt ervaring opgedaan met het versneld in behandeling nemen van urgente zaken die door de advocaten worden aangedragen. In de 11^e VGR is gerapporteerd dat de advocaten slechts één zaak voor de pilot hadden aangedragen. De reden hiervoor was dat een urgentie eerder speelt bij nieuwe toelagzaken dan bij lopende zaken. Daarom wordt de pilot gecontinueerd met daarbij de wijziging dat deze standaard onder de aandacht wordt gebracht bij nieuw toegevoegde advocaten.

De advocaten spelen een belangrijke rol in het herstelproces en hun kennis en ervaring geeft waardevolle inbreng voor het verbeteren van het herstelproces. Concrete knelpunten in de uitvoering kunnen via het operationeel overleg snel worden opgevolgd. Recent is in het operationeel overleg ook door alle betrokkenen uitgesproken dat het meerwaarde heeft om elkaar op deze manier te blijven spreken. Maar ook op de meer beleidsmatige onderwerpen is het wenselijk om de samenwerking te intensiveren. Zo vinden er op dit moment gesprekken plaats met de NOvA en RvR over de inzet van schade-experts.

Over de vergoeding van schade-experts in het traject bij de CWS is in paragraaf 1.5 stilgestaan. Daar staat beschreven onder welke voorwaarden het mogelijk is om bij de CWS vergoeding te krijgen voor het inschakelen van deskundigheid. Daar staat ook beschreven op welke manier het

kabinet uitvoering geeft aan de motie van de leden Grinwis (CU) en Arib (PvdA)³⁶. De vraag over de inzet van schade-experts gaat echter niet alleen over vergoeding van ingehuurde expertise, maar ook meer fundamenteel over de rol van deze experts in de hersteloperatie. Zo loopt nu de pilot rond de vaststellingsovereenkomst (VSO), waarin een expliciete rol is weggelegd voor schade-experts. Als uit de evaluatie blijkt dat ouders tevreden zijn met de praktijktest en hun vaststellingsovereenkomst, dan zal de VSO-route worden opgeschaald. Een vraagstuk dat inherent is aan deze opschaling is de vraag hoe de schade-expert te positioneren in de hersteloperatie. Naast de VSO-route worden er elders in de hersteloperatie ook aanpassingen doorgevoerd. Zo staat in deze VGR ook beschreven welke aanpassingen er bij de CWS worden doorgevoerd en welke mogelijkheden er zijn tot versnellen en verbeteren van de gehele hersteloperatie. Al deze ontwikkelingen hebben invloed op de manier waarop een ouder kan komen tot compensatie van werkelijke schade. Om die reden wordt de komende periode samenhangend beleid op deze onderwerpen gemaakt. Ook de NOvA en de RvR willen dit in samenhang te bezien.

2.6 College voor de Rechten van de Mens

Burgers die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn door Toeslagen kunnen terecht bij het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) met het verzoek om een oordeel te krijgen over hun individuele klacht. In het kader van de behandeling van deze individuele klachten heeft het College een vooronderzoek op macroniveau uitgevoerd. Het College heeft op 15 september 2022 het vooronderzoek afgerond en geconcludeerd dat er voldoende feiten zijn die een vermoeden doen ontstaan dat er bij de harde fraudeaanpak door de Belastingdienst/Toeslagen dit indirect onderscheid is gemaakt. Het gevolg hiervan is, dat Toeslagen nu tijdens de behandeling van de individuele gevallen dient te bewijzen dat er niet in strijd is gehandeld met de gelijke-behandelingswetten.

Het College gaat in december de eerste individuele discriminatieklachten behandelen. Naar aanleiding van het uitkomen van het rapport op 15 september jl. zijn er 22 nieuwe meldingen bij het College binnengekomen van ouders. Hiervan willen 8 ouders een oordeel hebben over hun melding. In totaal hebben zich dan ook 70 mensen met een individuele klacht bij het College gemeld.

³⁶ Kamerstukken II, 2022/23, 36151, nr. 27.

3. Schuldenaanpak

Een belangrijk onderdeel van het financieel herstel is de schuldenaanpak. Door de schuldenaanpak kunnen gedupeerde ouders zo veel mogelijk zonder financiële achterstanden een nieuwe start maken. De schuldenaanpak bestaat uit regelingen voor publieke schulden³⁷, private schulden³⁸ en ouders in een wettelijke schuldsaneringsregeling of buitengerechtelijke schuldregeling³⁹.

In november 2021 is gestart met het kwijtschelden van publieke schulden en in januari 2022 is bij Sociale Banken Nederland (SBN) het loket private schulden geopend. SBN heeft de afgelopen maanden een groot aantal private schulden voor steeds meer ouders behandeld. Ook de Wsnp- en Msnp-trajecten zijn in belangrijke mate afgewikkeld. De aandacht wordt nu ook gevestigd op bijzondere situaties zoals zakelijke schulden en de afwikkeling van met compensatie afbetaalde schulden.

3.1. Publieke schulden

Stand van zaken pauzeren en kwijtschelden

De publieke organisaties Belastingdienst & Toeslagen (BD&T), Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen (LBIO), Sociale Verzekeringsbank (SVB), Centraal Administratie Kantoor (CAK), Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) hebben voor de meeste gedupeerde ouders de publieke schulden kwijtgescholden (zie tabel 9). Periodiek worden de gegevens van nieuwe gedupeerde ouders en hun toeslagpartners met de uitvoeringsorganisaties gedeeld, zodat ook hun schulden op korte termijn kunnen worden kwijtgescholden.

In het algemeen is het beeld dat de kwijtschelding conform de afgesproken procedure verloopt. Er is met regelmaat contact met de betrokken publieke organisaties. De kwijtschelding van de publieke schulden wordt blijvend gemonitord.

Organisatie	Aantal gepauzeerd Ouders en toeslagpartners		Waarvan gedupeerd met schulden bij organisatie		Waarvan kwijtgescholden ²		Kwijtscholden bedrag	
	30 juni 2022	30 september 2022	30 juni 2022	30 september 2022	30 juni 2022	30 september 2022	30 juni 2022	30 september 2022
BD&T	84.928	86.530	36.763	38.657	23.314	24.437 ³	€159 mln.	167 mln.
LBIO	284	263	136	156	136	156	€ 136. 000 ⁴	€ 140.000
SVB	1.139	1.249	500	526	414	506	€ 437.970	€594.055
CAK	15.382	15.450	8.674	9116	8.570	9012	€25,2mln.	€26.6 mln.
CJIB	36.632	38.118	17.587	19.716	16.302	17.887	5 mln.	5,1 mln
DUO	18.135	19.251	8.760	9638	7.860	8540 ⁵	€ 298,5 mln.	279 mln ⁶
UWV	4.985	5.433	2.547	2.917	2.514	2.849 ⁷	€ 8,3 mln.	€8,8 mln

Toelichting op Tabel 3.1

1: Sommige (afgeronde) cijfers zijn bij benadering.

2: Voor sommige ouders worden de schulden niet volledig kwijtgescholden. Sommige schulden zijn uitgesloten van kwijtschelden, zoals schulden die zijn ontstaan door misbruik of fraude, of schulden van na de peildatum van 31-12-2020. De ouders in deze kolom zijn volledig behandeld voor kwijtschelding, maar niet in alle gevallen volledig kwijtgescholden. Exclusief niet-gedupeerden.

3: Vanaf augustus is gestart met de pilot kwijtschelding ondernemers. De productie zal de komende maand verder worden

³⁷ Staatscourant 2021-28304.

³⁸ Staatscourant 2021-44723.

³⁹ Staatscourant 2021-28303.

opgevoerd. De kwijtschelding van particuliere gedupeerden was over juli en augustus minder dan gepland i.v.m. problemen met de applicatie. Inmiddels is een nieuwe versie in gebruik genomen en zal de productie weer worden opgevoerd.

4: LBIO vordert alimentatieschulden in, dat is een private schuld. Alle publieke schulden (de ophogingskosten) zijn kwijtgescholden (140K). De private schulden (de alimentatie) worden momenteel via SBN opgelost maar nu voorgeschoten door het LBIO.

5: Dit is het aantal mensen waarbij volledig is kwijtgescholden. Personen die deels zijn kwijtgescholden zijn niet meegenomen in dit aantal.

6: In de vorige rapportage is door DUO een te hoog bedrag aan kwijtscheldingen doorgegeven.

7: 884 van de 2.849 vallen onder het zogeheten moratorium en vallen dientengevolge buiten de kwijtschelding aangezien de terugvordering betrekking heeft op schulden die ontstaan zijn na 1-1-2021.

Kwijtschelding bij lokale overheden

Gemeenten hebben niet alleen een rol als ondersteuner, maar ook als invorderaar. Denk daarbij aan bijvoorbeeld onroerendezaakbelasting. Zowel in het belastingdomein als in het sociaal domein kunnen gedupeerde ouders vorderingen hebben openstaan die voor kwijtschelding in aanmerking komen. Inmiddels is de ruime meerderheid van alle gemeenten, waterschappen en belastingsamenwerkingen begonnen met kwijtschelden van lokale belastingen en schulden in het sociaal domein. Uit de enquête die de VNG onder gemeenten heeft gehouden komt het volgende beeld naar voren:

- Het aantal gemeenten dat alle achterstallige vorderingen in het sociaal domein heeft kwijtgescholden is ten opzichte van maart 2022 gestegen (66% vs. 54%).
- De toename van het aantal gemeenten dat volledig up-to-date is met kwijtschelden van vorderingen vertaalt zich terug in het percentage gemeenten die zijn gestart, maar nog niet geheel up-to-date zijn. Dat aantal is afgenomen van 20% naar 9%.
- Het aantal gemeenten dat nog niet is gestart met kwijtschelden maar waarbij het collegebesluit wel al is genomen is tevens gedaald (1% vs. 5%). De kwijtscheldingen in het belastingdomein geven hetzelfde beeld als de kwijtscheldingen in het sociaal domein.

Opstarten invordering en omgang pauzeknop

Voor de publieke schulden van gedupeerde ouders werd door de Belastingdienst/Toeslagen een pauzebeleid ingesteld. Publieke schuldeisers van de rijksoverheid, waterschappen en gemeenten hebben zich aangesloten bij dit pauzeringsbeleid. Voor de gedupeerde betekent dit dat de betalingsverplichting voor een publieke schuld werd gepauzeerd, zodra de ouder zich als gedupeerde had gemeld bij UHT.

Nu de hersteloperatie verder vordert, is gebleken dat in een aantal gevallen de invordering van de publieke schulden weer deels kan worden opgestart. Dat geldt voor:

- niet gedupeerden;
- gedupeerden die €30.000 hebben ontvangen en die zich hebben afgemeld voor verdere regelingen;
- schulden die zijn aangegaan na 1-1-2021 door gedupeerde ouders.

Bij het opstarten van de invorderingen bij de bovenstaande groepen zal zoveel mogelijk oog zijn voor de persoonlijke omstandigheden van betrokkenen. Waar mogelijk zal de publieke schuldeiser maatwerk toepassen om tot een verantwoord invorderingsbeleid voor elk van deze betrokkenen te komen. Deze werkwijze zal blijvend worden gemonitord.

Door de lange doorlooptijd van de integrale beoordeling kan het voorkomen dat strafrechtelijke vorderingen (en sommige verkeersboetes) verjaren. Dit is maatschappelijk, maar ook gerechtelijk onwenselijk. Daarom is in de vorige VGR gemeld dat het CJIB voor deze schulden de invordering zal hervatten, waarbij eveneens zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de persoonlijke omstandigheden van betrokkenen.

3.2. Private Schulden

De uitvoering van en ondersteuning bij de private schuldregeling wordt geboden door een consortium van kredietbanken die door Sociale Banken Nederland (SBN) worden aangestuurd. Gebleken is dat de bekendheid bij gedupeerde ouders met de beschikbare hulp bij het aanvragen van de regeling private schulden nog kan worden verbeterd. Daarom is dit de komende tijd een aandachtspunt in de uitvoering. Er wordt hiervoor in samenwerking met de betrokken partijen een aanpak ontwikkeld. Meer hierover volgt in de volgende VGR.

Loket al betaalde schulden

Op 28 september 2022 is bij SBN het loket al betaalde schulden geopend voor schulden die met compensatie zijn betaald. Daarmee biedt het kabinet een regeling voor ouders die hun compensatie gebruikt hebben om betalingsachterstanden bij private schuldeisers te betalen, die anders onder de schuldenaanpak zouden zijn gevallen. Ook publieke schulden die zijn betaald voor 1 januari 2021 met compensatie, kunnen worden ingediend bij het loket. Voor ouders die na die datum een betaling aan een publieke schuldeiser hebben gedaan, geldt dat de publieke schuldeiser deze schulden zelf terugboekt. De eerste groep gedupeerde ouders, die voor 1 maart 2021 compensatie van €30.000 heeft ontvangen, kan vanaf eind september een aanvraag doen bij SBN voor schulden die zij hebben afbetaald met het ontvangen compensatiebedrag.

Voorwaarde is dat deze voormalige schulden zouden zijn overgenomen in de schuldenaanpak als de ouder ze niet zelf had betaald. Eventuele schulden die voor de toeslagpartner zijn betaald met compensatie kunnen ook door de ouder worden ingediend. De toeslagpartner zelf kan geen aanvraag indienen.

Door zowel het loket met compensatie betaalde schulden als het loket private schulden wordt gewerkt met kopieën van documenten (zoals facturen, schuldbewijzen en betalingsbewijzen). Om de risico's van het werken met kopieën zoveel mogelijk te mitigeren, maar tegelijkertijd te kunnen voldoen aan de wens van ruimhartigheid, is een zorgvuldig proces opgezet. Door te strenge eisen aan de bewijslast van kopieën van documenten zou immers de toekenning van compensatie aan gedupeerden in gevaar kunnen komen. Er moet daardoor bij de externe accountantscontrole worden uitgegaan van een fout- en onzekerheidsmarge oplopend tot 5%.

Over de voortgang van het loket wordt de Kamer geïnformeerd via de voortgangsrapportages.

Afbetaalde schulden en CWS/VSO

In het Wetgevingsoverleg Wet hersteloperatie Toeslagen is door het lid Inge van Dijk (CDA) gevraagd om te onderzoeken of in het proces van commissie werkelijke schade (CWS) of een vaststellingsovereenkomst (VSO), kan worden gekeken naar het kwalificeren van afbetaalde schulden als schade. Mits aannemelijk is dat deze het gevolg zijn van schulden die zijn ontstaan als gevolg van de kinderopvangtoeslagaffaire.

Een schuld zelf is geen schade maar een schuld kan soms wel het gevolg zijn van geleden schade. De geleden schade, als gevolg van de problemen bij de kinderopvangtoeslag, wordt gecompenseerd via de Catshuisregeling, integrale beoordeling (forfaitair) en, als dit niet voldoende is, via de CWS of VSO-route. Dit betekent concreet het volgende: een ouder is geconfronteerd met onterechte terugvorderingen kinderopvangtoeslag en heeft geld moeten lenen om kosten te betalen die voortkomen uit de onterechte terugvorderingen. Deze kosten voor komen voor aanvullende compensatie via CWS of VSO in aanmerking als een ouder na de eerste toets en integrale beoordeling onvoldoende compensatie heeft ontvangen. Dit geldt ook voor eventuele bijkomende schadeposten zoals betaalde rente of leed.

Het kabinet heeft er begrip voor dat het voor ouders, vanwege de soms ingrijpende gevolgen van het terugbetalen van schulden, onrechtvaardig aanvoelt indien schulden, die voor ontvangst van de Catshuisregeling afbetaald zijn, niet voor de schuldenaanpak in aanmerking komen. Er is zorgvuldig naar dit vraagstuk gekeken, in overleg met CWS.

De schuldenaanpak is niet bedoeld als herstel van schade in het verleden, maar om gedupeerde ouders zo veel als mogelijk kans te bieden op een nieuwe start door te zorgen dat de ontvangen compensatie niet hoeft te worden besteed aan direct opeisbare vorderingen. Het is een ongemakkelijk gegeven dat door dit doel enig onderscheid ontstaat tussen ouders die schulden wel of niet hebben afbetaald. Een aanvullende regeling waarbij afbetaalde schulden standaard als schade zouden kwalificeren leidt tot een risico op dubbele compensatie. Een dergelijke regeling is praktisch en juridisch niet uitvoerbaar: het risico op dubbele compensatie valt in de praktijk niet te mitigeren, daarnaast laat de beoogde werkwijze zich niet verenigen met de principes van het civiele schadevergoedingsrecht dat uitgaat van schade (kosten) en niet van schulden. Daarom wordt dit ontraden. Als afbetaalde schulden schade tot gevolg hebben gehad, wordt deze schade al meegenomen in de compensatieregeling, waar CWS het sluitstuk van is.

Stand van zaken behandeling schuldenlijsten

In tabel 3.2 zijn de cijfers over de voortgang bij de behandeling van de schuldenlijsten opgenomen. Op dit moment hebben 9.947 gedupeerden zich gemeld bij SBN voor de afhandeling van private schulden. Zij hebben in totaal 18.912 schuldenlijsten ingediend. De verwachting is dat ongeveer 30% van alle gedupeerden openstaande private schulden heeft. Deze verwachting lijkt ook steeds meer realiteit te worden, aangezien het aantal aanmeldingen bij SBN sinds de zomer begint te dalen.

Op dit moment heeft SBN ruim de helft van de ingediende schuldenlijsten beschikt en daarvan ongeveer 80% uitbetaald. Van de overige schuldenlijsten is nu 90% in behandeling bij de kredietbanken en moet nog ongeveer 10% worden opgepakt. Het aantal schuldenlijsten dat nog moet worden opgepakt loopt nu steeds meer terug omdat er minder aanmeldingen zijn terwijl de capaciteit die de kredietbanken hebben om de lijsten op te pakken gelijk blijft.

Tabel 3.2 Stand van zaken uitvoering loket private schulden bij SBN (Cijfer 30 september 2022)

	30 jun 2022	30 sept 2022
Aantal mensen die zich hebben gemeld	8.615	9.947
Aantal schuldenlijsten ingediend	15.754	18.912
Aantal schuldenlijsten in behandeling	9.836	9.645*
Aantal schuldenlijsten beschikt	4.876	8.894
Aantal beschikkingen betaald	3.737	7.061

* Het aantal schuldenlijsten in behandeling lijkt t.o.v. de vorige VGR gedaald. Dit geeft een vertekend beeld. In de vorige VGR is gemeld dat in juni van dit jaar een 'break-evenpunt' werd bereikt. Concreet betekende dit dat er relatief minder schuldenlijsten worden ingediend en over meer schuldenlijst worden beschikt.

Bezwaar en Beroep

Een ouder die zich niet kan vinden in een beschikking van SBN kan bezwaar maken. SBN doet in dit bezwaarproces voorbereidend werk voor het nemen van de beslissing op bezwaar. SBN heeft bijvoorbeeld contact met de ouder en SBN stelt een dossier op. De uiteindelijke beslissing op bezwaar wordt genomen door DG Herstel Toeslagen. Momenteel (cijfer van 4 oktober 2022) zijn er 250 bezwaren over de afhandeling van private schulden ontvangen, inclusief 6 bezwaren over de in het voorjaar uitgevoerde pilot voor het loket met compensatie afbetaalde schulden. Op het aantal beschikkingen dat SBN afdoet heeft tot op heden (30 september 2022) 2,8 % van de gedupeerden een bezwaarschrift ingediend. Er is één beroepszaak binnengekomen tegen de beslissing op bezwaar inzake de private schulden. Op één na zijn alle bezwaren binnen de Awb-termijn behandeld en afgerond. Hiervoor is door DG Herstel Toeslagen additionele capaciteit beschikbaar gesteld.

Tabel 3.3 stand van zaken bezwaren (cijfer 4 oktober 2022)

Aantal ingediende bezwaren	250
Aantal afgeronde bezwaren	57
Aantal toegewezen bezwaren	6
Aantal afgewezen bezwaren	44
Aantal ingetrokken bezwaren	7

Beschermingsbewind

Vanaf 8 juni 2022 is het voor bewindvoerders mogelijk een declaratie in te dienen voor de ondersteuning die zij bieden bij het indienen van de schuldenlijsten van gedupeerde ouders. Dit is conform de afspraken die zijn vastgelegd in het besluit private schulden. Op dit moment (datum 30 september 2022) zijn er ruim 650 facturen ontvangen. Het aantal bewindvoerders dat een declaratie heeft ingediend is kleiner. Bewindvoerders hebben namelijk vaak meerdere gedupeerden onder bewind.

Ervaringen gemeenten

Gemeenten die contact hebben gehad met het loket van SBN voor de private schuldregeling zijn overwegend neutraal of positief over dit contact. Een groot deel van de gemeenten heeft nog geen ervaring met SBN. Gedupeerde ouders maken over het algemeen weinig gebruik van de ondersteuning door de gemeente voor het opstellen en/of indienen van private schuldenlijsten. Het gaat om gemiddeld 7 ouders per gemeente tegenover 10 ouders per gemeente bij de vorige meting. Gemeenten geven aan dat het private schuldenloket toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. Het is goed denkbaar dat een deel van de gemeenten, waar relatief weinig gedupeerde ouders wonen, nog geen ouders hebben begeleid die ondersteuning zochten bij het indienen van private schulden.

Ten opzichte van de vorige meting (2021) komen er bij gemeenten vaker vragen binnen over welke schulden wel/niet in aanmerking komen (17% vs. 7%), de duur (13% vs. 7%) en hulp bij gerelateerde vragen (6% vs. 2%). Van de gemeenten ervaart 19% knelpunten bij de wachttijd bij SBN en 14% van de gemeenten maakt zich zorgen over het aflopen van het moratorium.

3.3. Schuldregelingstrajecten (Wsnp/Msnp)

Om voor gedupeerde ouders in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) of een minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (Msnp) zo snel mogelijk hun wettelijk of minnelijk schuldentraject te beëindigen is een aparte Wsnp/Msnp regeling opgezet. De kern van de regeling is het oplossen van alle saneerbare schulden in de Msnp of Wsnp waardoor ouders het schuldentraject versneld kunnen beëindigen en de compensatie kunnen aanwenden voor een nieuwe start. De ontvangen compensatie maakt geen onderdeel uit van de boedel.

Het Wsnp/Msnp-team van UHT betaalt de private schulden en eventuele overgebleven publieke schulden uit aan de bewindvoerder (Wsnp) of schuldhulpverlener (Msnp). Als alle schulden zijn opgelost, kan het schuldregelingstraject voor de ouder worden beëindigd. Nieuwe aanvragen bij het loket worden momenteel binnen een dag opgepakt. Afhandeling vindt in de regel binnen de afgesproken acht weken plaats.

Tabel 3.4 Stand van zaken uitvoering Wsnp

Wsnp	2 dec 2021	31 mrt. 2022	30 jun 2022	29 sept 2022
Verificatielijsten ontvangen	450	526	582	622
Aantal beschikkingen verzonden	520*	704*	791*	841*
Aantal betalingen verricht	514	698	791	838
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	5	0	1	1
Bedrag aan schulden betaald**	-	€ 23 mln.	€26 mln.	28 mln.

* Aantal beschikkingen en betalingen is hoger dan het aantal verificatielijsten omdat hier ook beschikkingen tussen zitten voor aanvullende uitbetalingen.
 ** De kwijtscholden publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschelding van publieke schulden.

Tabel 3.5 Stand van zaken uitvoering Msnp

Msnp	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	29 sept 2022
Schuldenlijsten ontvangen	465	992	1.095	1377
a. Waarvan schuldbemiddeling	-	764	849	906
b. Waarvan saneringskrediet	-	228	246	471
Aantal beschikkingen verzonden	353	1.011	1.202	1519
Aantal betalingen verricht	321	919	1.109	1414
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	9	0	1	0
Bedrag aan schulden betaald*	-	€ 19 mln.	€21 mln.	23 mln.

* De kwijtscholden publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschelding van publieke schulden.

Uit de enquête van de VNG over Msnp-trajecten bij gemeenten blijkt het volgende:

- Ruim de helft van de gemeenten heeft alle (bekende) minnelijke schuldregelingen succesvol beëindigd (56%). Dit is een toename ten opzichte van de vorige enquête (48%).
- Gemeenten die aangeven nog niet alle regelingen succesvol te hebben beëindigd (9%), geven hiervoor als reden dat er bijzonderheden spelen in de dossiers, waardoor het langer duurt. Een andere reden is dat deze gemeenten geen lopende Msnp-regelingen hebben.
- Een derde van de gemeenten weet niet of de gemeente alle (bekende) minnelijke schuldregelingen succesvol heeft beëindigd (35%). Dit zijn vooral kleine gemeenten die hier geen zicht op hebben. Het is goed mogelijk dat zij geen inwoners in de Msnp hebben. In een aantal gemeenten worden de trajecten door een externe partij beheerd en afgewikkeld.
 - De VNG heeft op dit punt aanvullend onderzoek gedaan. Van de 82 gemeenten die aangeven het niet te weten, hebben 43 gemeenten geen gedupeerde ouders in een Msnp-traject. Ook blijkt dat een aantal gemeenten wel beëindigingen heeft ingediend bij UHT. Met de overige gemeenten gaat de VNG actief contact opnemen om samen uit te zoeken of er nog Msnp-trajecten open staan, wat daar de aanleiding voor is en ondersteuning te bieden bij het oplossen daarvan waar mogelijk.
- Het loket Wsnp/Msnp is gestart met het controleren van alle aanvragen. Als deze controle is uitgevoerd is er een verdere inkleuring van de uitkomsten van bovenstaande enquête mogelijk.

Schuldregeling voor ouders in persoonlijk faillissement

In totaal hebben 35 gedupeerde ouders in persoonlijk faillissement zich gemeld bij UHT. Dit gaat zowel om particulieren als om ondernemers. Van deze groep zijn 19 ouders met een persoonlijk faillissement vastgesteld als gedupeerde en bij 16 ouders moet dit nog worden vastgesteld. Van de 19 gedupeerden zijn inmiddels 2 faillissementen geheel afgewikkeld met volledige uitbetaling van het compensatiebedrag. Ingaand op de toezegging die werd gedaan in het debat van 15 september 2022, waarbij gevraagd werd in welke gevallen de compensatie werd betrokken in het faillissement, is in twee nog af te wikkelen gevallen bekend geworden dat het compensatiebedrag niet volledig kan worden uitbetaald aan de ouders. Oorzaak hiervan was dat in die gevallen sprake was van ondernemers met hoge zakelijke schulden. De totale zakelijke schuldenlast in deze twee gevallen is te hoog (ruim boven de vastgestelde Europese staatsteungrens van € 200.000 bij zakelijke schulden).

Om de gedupeerde ouders in persoonlijk faillissement zo goed mogelijk te helpen wordt intensief samengewerkt met de curator. In samenwerking met de curator wordt gekeken welke schulden

worden afgewikkeld. Hier is het wettelijk kader leidend. Daarom is elk traject maatwerk en is de uitvoering ondergebracht bij het team van Belastingdienst/Toeslagen dat ook de Wsnp en Msnp-trajecten behandelt.

3.4. Zakelijke schulden

Zoals in de vorige VGR is gemeld is er in maart 2022 een speciaal team opgericht dat zich bezig houdt met zakelijke schulden. Het centrale team benadert proactief de gedupeerde ouders en/of hun toeslagpartners waarbij de volledige afwikkeling van de zakelijke schulden mogelijk leidt tot overschrijding van de maximumgrenzen aan staatssteun. Het team bespreekt met deze ouders de mogelijkheden. Het team coördineert samen met de gedupeerde ouder het oplossen van de zakelijke schulden bij verschillende publieke schuldeisers en private schuldeisers via SBN.

Tabel 3.6 Stand van zaken zakelijke schulden

	30 jun 2022	30 sept 2022
Totaal aantal ondernemers met grote kans op staatssteun	611	783
Aantal ondernemers zonder zakelijke schulden / proces afgerond	169	282
Aantal ondernemers niet bereikt/geen contactgegevens	149	223
Aantal ondernemers in behandeling bij centrale team	286	278

3.5. Noodprocedure

Voor veel gedupeerde ouders is het moratorium op de schulden de afgelopen maanden geëindigd. Sociale Banken Nederland (SBN) zorgt ervoor dat de schulden die na het moratorium weer opeisbaar zijn kunnen worden opgelost. Daarvoor is het noodzakelijk dat de ouder zich meldt bij SBN. Zeker als er voor de ouder gerechtelijke vorderingen openstaan. Bekend zijn bij SBN is voor de ouder de beste bescherming tegen schuldeisers en deurwaarders.

Omdat de afloop van het moratorium voor ouders veel impact kan hebben, wordt er met alle betrokken partijen – zoals de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), SBN en de VNG – nauw samengewerkt in een noodprocedure om beslaglegging en uithuiszetting te voorkomen. Hierover is meermalen gesproken met de Kamer. In het debat van 15 september 2022 is aan de Kamer toegezegd dat er in deze VGR een nadere toelichting wordt gegeven over het gebruik van de noodprocedure.

Gedupeerde ouders die uit het moratorium lopen, worden er twee maanden voor de afloop ervan schriftelijk op geattendeerd dat ze hun schulden kunnen indienen bij SBN. Er is met de gerechtsdeurwaarders een voorziening getroffen om schulden met een gerechtelijke vordering direct in te dienen bij SBN. Er hebben intensieve belacties plaatsgevonden om de ouders zo goed mogelijk te bereiken. Tot voor kort werden de dossiers die dicht tegen de afloop van het moratorium liepen, als eerste behandeld. Inmiddels is dat niet meer nodig door de sterke toename van het aantal dossiers dat SBN in behandeling heeft. Dossiers worden nu op volgorde van binnenkomst behandeld. Er is een 'fast lane' ingericht als snelheid geboden is. Hierdoor is inzet van de noodprocedure beperkt nodig geweest. Los van de noodprocedure zullen alle betrokken partijen in de schuldenketen de focus leggen op gedupeerde ouders die zich nog niet hebben gemeld bij SBN. Een actieplan is in voorbereiding. De Kamer zal hierover op de hoogte worden gehouden.

Tot op heden (peildatum 30 september 2022) is sinds 14 februari 2022 – toen de eerste moratoria afliepen – 31 maal gebruik gemaakt van de noodprocedure. Toch valt ten opzichte van de vorige VGR (9 noodprocedures) op dat hier een toename is. Met name gedupeerde ouders in het buitenland maakten de afgelopen twee maanden gebruik van de noodprocedure, als buitenlandse schuldeisers invorderingen opstarten. Mede dankzij de oprichting van het Ondersteuningsteam Buitenland (OTB) komen deze ouders steeds sneller in beeld.

De belangrijkste bevinding is dat tot op heden door de noodprocedure voor zover bekend geen enkele huisuitzetting of beslaglegging heeft plaatsgevonden. Dankzij de samenwerking tussen SBN, UHT, gerechtsdeurwaarders en/of gemeenten is steeds tijdig ingegrepen. In 19 gevallen is beslaglegging voorkomen; in negen gevallen is een dreigende huisuitzetting afgewend. In drie gevallen was er een andere reden, zoals medische noodzaak. Overigens was niet in alle gevallen sprake van een acute noodzaak tot ingrijpen, maar is toch direct gehandeld. Omgekeerd is in één geval een beslaglegging niet via de noodprocedure, maar via het zogenoemde casuïstiekoverleg afgewend.

Alle partijen in de schuldenketen voeren frequent overleg over verbetering van de noodprocedure. De route van aanmelding van de noodprocedure zal worden aangescherpt. Dit om te voorkomen dat casuïstiek meteen als noodprocedure wordt behandeld, terwijl er voldoende tijd is om een eerste triage door SBN uit te laten voeren. De rol van en de samenwerking met het Ondersteuningsteam Buitenland wordt in het noodproces versterkt. Het gebruik van de noodprocedure wordt nauwlettend gemonitord. SBN gaat maandelijks rapporteren over de voortgang en het gebruik van de noodprocedure.

4. Organisatie, samenwerking en financiën

4.1. Inrichting uitvoeringsorganisatie

Voor het beter en sneller uitvoeren van de Hersteloperatie is voldoende capaciteit cruciaal. Daarom blijft UHT volop bezig met het werven van nieuwe medewerkers. Zoals al in de vorige voortgangsrapportage is aangegeven, zal de organisatie gestaag verder groeien naar ongeveer 1.900 fte doorlopend tot in 2023. Een groei die wenselijk is om alle huidige en toekomstige taken goed te kunnen (blijven) uitvoeren en om de beoogde opgave om te verbeteren en te versnellen te kunnen waarmaken. De uitvoering van de Kindregeling en de regeling voor gedupeerden van de huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget zijn voorbeelden van nieuwe taken waarvoor extra medewerkers nodig zijn. De werving van nieuwe medewerkers vindt nog altijd plaats in een periode waarin de arbeidsmarkt zeer krap is en voorlopig krap blijft. Andere departementen hebben aangegeven te willen kijken op welke wijze er meegeholpen kan worden aan deze wervingsopgave. UHT kijkt ook naar de wijze waarop andere grote (overheids-)organisaties de werving van nieuwe medewerkers ter hand hebben genomen. In komende voortgangsrapportages zal de Kamer steeds geïnformeerd worden over de resultaten en ontwikkelingen op dit punt.

Aantallen

Op peildatum 30 september 2022 bedroeg de bezetting van UHT 1.216 fte. Daarvan betreft 302 fte eigen personeel (inclusief detacheringen van andere onderdelen binnen de Belastingdienst en/of ministeries). 13 fte betreft gedetacheerden van andere Rijksorganisaties, overheden en leden van de diverse commissies. 901 fte betreft externe inhuur, waarvan 144 fte uitzendkrachten en 757 fte externe inhuur via externe bureaus. Het verlooppercentage onder medewerkers van UHT blijft ongeveer 3% per maand.

4.2. Fouten en herstelacties

In juli 2022 is er onterecht een brief verstuurd naar ouders in de UHT-populatie met betrekking tot 'opstarten invordering ondernemers'. Voor ondernemers die aangemeld zijn als gedupeerde en nog in onderzoek zijn bij UHT, is de invordering van schulden volledig gepauzeerd. Zij zijn, om deze reden, uitgesloten van de herstart van de invordering voor ondernemers. Door een menselijke fout zijn er helaas toch vooraankondigingsbrieven (inclusief schuldenoverzichten) verzonden naar circa 750 ouders in de UHT-populatie. Dat had niet moeten gebeuren.

Eind juli 2022 hebben alle betrokkenen een brief ontvangen waarin de fout wordt toegelicht. Ouders die reeds een PZB-er toegewezen hebben gekregen, zijn door hen ook telefonisch geïnformeerd. Het Serviceteam heeft daarnaast ook de ouders zonder PZB-er gebeld om hen excuses aan te bieden en uit te leggen dat de invordering niet wordt opgestart.

In september is bij SBN geconstateerd dat twee van de kredietbanken geen extra toets hadden ingebouwd voor medewerkers die met eHerkenning toegang hebben tot de systemen. Dit leidde er in theorie toe, dat alle medewerkers met eHerkenning van de gemeenten waar de kredietbanken onderdeel van zijn, toegang tot het portaal van SBN hadden om gegevens te bekijken. Beide organisaties is onmiddellijk toegang tot alle SBN portalen ontzegd. Nadat de vereisten voor inloggen bij hen zijn aangescherpt zijn de portalen weer voor hen toegankelijk gemaakt. Er is hierover een melding gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Uit onderzoek blijkt dat er geen ongeoorloofde derden hebben ingelogd en dat er daarmee geen gegevens door onbevoegden zijn ingezien.

4.3. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag

De afgelopen maanden heeft de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) geen adviesverzoeken vanuit het ministerie ontvangen en geen adviezen uitgebracht. In oktober 2022 komt de BAK bij elkaar om te reflecteren op een aantal uitvoeringsvraagstukken. Die gaan onder meer over de zorgen van het Ouderpanel, de uitvoeringsproblematiek bij de Commissie Werkelijke Schade, de pilot Vaststellingsovereenkomst en de ervaringen van gemeenten met de brede ondersteuning. De BAK hanteert daarin zijn eigen waardenkader waarbij het perspectief van de gedupeerde ouders en kinderen centraal staat. Om gedupeerden in staat te stellen een nieuwe start te kunnen maken en hen recht te doen, moeten gedupeerden in de gehele hersteloperatie vrij zijn om keuzes te maken die voor hen het meest passend zijn. Daarnaast moeten zij kunnen rekenen op een persoonlijke benadering en op een consistente aanpak. De BAK legt de signalen uit de uitvoeringspraktijk langs deze kernwaarden. De BAK heeft zorgen over in hoeverre de uitvoeringsorganisatie, zowel UHT als de gemeenten, voldoende wendbaar zijn om in te spelen op wat ouders nodig hebben. De BAK blijft dit kritisch volgen. Daarnaast zal de BAK in de komende maanden verkennen welke lessen uit de hersteloperatie getrokken kunnen worden. Ook wordt gekeken naar de aflopende zittingstermijn van de BAK per 1 april 2023.

4.4. Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane (IBTD)

Zoals in de aanbiedingsbrief bij de vorige VGR aangekondigd is op 2 september 2022 aan de Kamer de reactie verstuurd op de eerste observaties van de Inspectie Belastingdienst, Toeslagen en Douane (IBTD): 'Startpunt voor dialoog'⁴⁰.

Het Kabinet blijft met de inspectie in gesprek, de eerste gesprekken hierover met de inspecteur-generaal hebben inmiddels plaatsgevonden. Daarnaast gaat het Kabinet graag met de Kamer en alle andere betrokkenen het gesprek aan om aan de hand van de observaties van de IBTD een kritische blik te werpen op de hersteloperatie.

4.5. Financiën

De tabellen in deze paragraaf geven een overzicht van de budgetstanden en de mutaties die sinds de 11^e VGR hebben plaatsgevonden.

⁴⁰ Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1101.

Tabel 4.1 Budgettaire verwerkt in departementale begrotingen

Verwerkt in departementale begrotingen - ontwerpbegroting 2023 (x € 1 miljoen)								
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	totaal
1 Stand na 1e suppletoire begroting 2022	93	1.271	2.065	1.099	413	65		5.006
1a Programma	47	1.136	1.825	805	163	22		3.998
w.v. compensatie	36	713	365	193	124	18		1.448
w.v. kindregeling			420	210				630
w.v. kwijtschelden publieke schulden		369	394	119	33	4		919
w.v. kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)		41	349	109				499
w.v. andere toeslagen			47	9				56
w.v. ex-partners			60	38				98
w.v. ondersteuning door gemeenten	11	14	85	93				203
w.v. ondersteuning rechtsbijstand			19	12				31
w.v. dwangsommen			67	3				70
w.v. ouders in het buitenland (incl. uitvoering)			9	16	6			31
w.v. uithuisplaatsingen kinderen (incl. uitvoering)			10	3				14
1b Apparaat	46	135	241	294	250	43		1.008
w.v. algemeen	46	135	231	254	250	43		958
w.v. overige regelingen			10	40				50
2 Mutaties ontwerpbegroting 2023 - Financiën			-749	524	398			174
Kasschuif kwijtschelden private schulden (uitvoering)			-13	8	5			0
Kasschuif ouders in het buitenland (uitvoering)			-2	2				0
Kasschuif ondersteuning door gemeenten			-48	-45	93			0
Kasschuif ondersteuning rechtsbijstand			-18	3	15			0
Kasschuif emotioneel herstel			-2		2			0
Kasschuif compensatie (30k)			-125	31	94			0
Kasschuif compensatie (IB)			46	-23	-23			0
Kasschuif dwangsommen			-16	16				0
Kasschuif kwijtschelden private schulden			-155	90	65			0
Kasschuif kindregeling			-345	245	100			0
Kasschuif ex-partners			-60	22	38			0
Kasschuif andere toeslagen			-47	38	9			0
Herschikking compensatie			3					3
Herschikking ondersteuning door gemeenten			-1					-1
Herschikking apparaat (algemeen)			-2					-2
Loonbijstelling apparaat			1	4	1			5
Prijsbijstelling compensatie			24					24
Prijsbijstelling kwijtschelden private schulden			11					11
Kwijtschelding publieke schulden ex-partners (overboeking AP)				10				10
Kwijtschelding publieke schulden ex-partners (inkomstekader)				34				34
Kwijtschelding private schulden ex-partners (overboeking AP)				60				60
Ondersteuning door gemeenten (overboeking AP)				30				30
3 Mutaties ontwerpbegroting 2023 - Rijksbreed			-76	125	62	61	4	176
OCW - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners (overboeking AP)				71	18			89
SZW - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners (overboeking AP)				6	3	9	4	22
J&V - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners (overboeking AP)				8				8
BZK - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners (overboeking AP)				4	20	32		56
VWS - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners (overboeking AP)				1				1
OCW - Kasschuif kwijtschelding publieke schulden			-76	35	21	20		0
4 Stand na ontwerpbegroting 2023	93	1.271	1.241	1.748	873	125	4	5.356
4a Programma	47	1.136	1.001	1.450	623	82	4	4.344
w.v. compensatie	36	713	310	201	196	18		1.475
w.v. kindregeling			75	455	100			630
w.v. kwijtschelden publieke schulden		369	318	154	54	24		919
w.v. kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)		41	192	207	70			510
w.v. andere toeslagen			0	47	9			56
w.v. ex-partners			0	254	79	41	4	378
w.v. ondersteuning door gemeenten	11	14	36	78	93			232
w.v. ondersteuning rechtsbijstand			1	15	15			31
w.v. dwangsommen			51	19				70
w.v. ouders in het buitenland (incl. uitvoering)			7	18	6			31
w.v. uithuisplaatsingen kinderen (incl. uitvoering)			10	3				14
4b Apparaat	46	135	240	298	251	43		1.011
w.v. algemeen	46	135	230	258	251	43		961
w.v. overige regelingen			10	40				50

Tabel 4.2 Budgettair gereserveerd op de aanvullende post

Reserveringen op AP - ontwerpbegroting 2023 (x € 1 miljoen)								
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	totaal
5 Stand VJN 2022			318	265	121	57		761
w.v. kwijtschelden publieke schulden			72	52	-18			106
w.v. ex-partnerregeling			246	109				355
w.v. AP reservering toeslagen/MSNP herstel (blauw)				104	139	57		300
6 Mutaties ontwerpbegroting 2023 - Rijksbreed			-318	-139	129	52	0	-276
AP - Kasschuif kwijtschelden publieke schulden			-72		72			0
AP - Kasschuif ex-partnerregeling			-246	51	98	93	4	0
OCW - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners				-71	-18			-89
Fin - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners				-10				-10
SZW - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners				-6	-3	-9	-4	-22
J&V - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners				-8				-8
BZK - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners				-4	-20	-32		-56
VWS - Kwijtschelding publieke schulden ex-partners				-1				-1
Fin - Kwijtschelding private schulden ex-partners				-60				-60
Fin - Ondersteuning door gemeenten				-30				-30
7 Stand MJN 2023			0	126	250	109	0	485
w.v. kwijtschelden publieke schulden			0	52	54			106
w.v. ex-partnerregeling			0	0	57	52	0	109
w.v. AP reservering toeslagen/MSNP herstel (blauw)				74	139	57		270

Tabel 4.3 Budgettair verwerkt, gereserveerd en totaal beschikbaar

Totaal Toeslagenherstel - ontwerpbegroting 2023 (x € 1 miljoen)								
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	totaal
8 Na 1e suppletoire begroting en VJN 2022	93	1.271	2.383	1.364	535	122		5.767
op departementale begrotingen	93	1.271	2.065	1.099	413	65		5.006
op aanvullende post			318	265	121	57		761
9 Na ontwerpbegroting en MJN 2023	93	1.271	1.241	1.874	1.123	235	4	5.841
op departementale begrotingen	93	1.271	1.241	1.748	873	125	4	5.356
op aanvullende post			0	126	250	109		485

Toelichting op de mutaties ontwerpbegroting 2023 – Financiën (tabel 4.1, blok 2)

- **Kasschuiven:** de meerjarige budgetten voor de hersteloperatie toeslagen worden middels verschillende kasschuiven in het juiste ritme geplaatst (ca. € -784 mln. in 2022 overgeboekt naar 2023 en 2024 voor respectievelijk ca. € 386 mln. En ca. € 398 mln).
- **Herschikkingen:** er vindt een herschikking plaats van ca. € 2 mln. van apparaat naar programma t.b.v. kosten voor ICT licenties van de Commissie Werkelijke Schade en de Bezwaarschriftenadviescommissie. Daarnaast vindt er een technische herschikking van € 1 mln. tussen financiële instrumenten van de Financiënbegroting plaats voor het VNG-steunpunt (conform oordeel Audit Dienst Rijk bij jaarverslag IX 2021).
- **Loon- en prijsbijstelling:** de tranche 2022 van de loon- en prijsbijstelling is bij de 1^e suppletoire begroting 2022 toegevoegd aan de Financiënbegroting (artikel 10 Nog onverdeeld) en bij de ontwerpbegroting 2023 naar rato verdeeld, zo ook over de budgetten voor de hersteloperatie toeslagen. Dit resulteert in een verhoging van de totaal beschikbare meerjarige budgetten van ca. € 40 mln.
- **Ex-partnerregeling:** van de Aanvullende Post (AP) wordt ca. € 10 mln. voor de voorgenomen kwijtschelding van publieke schulden van ex-partners en ca. € 60 mln. voor de voorgenomen kwijtschelding van private schulden van ex-partners overgeboekt naar de Financiënbegroting (beide incl. uitvoering). Daarnaast wordt een derving op het **inkomstenskader** van ca. € 34 mln. verwacht vanwege de voorgenomen kwijtschelding van publieke schulden van ex-partners.

- Ondersteuning door gemeenten: van de AP wordt € 30 mln. overgeboekt naar de Financiënbegroting voor de brede hulp die gemeenten bieden aan gedupeerden.

Toelichting op de mutaties ontwerpbegroting 2023 – Rijksbreed (tabel 4.1, blok 3)

- Ex-partnerregeling: van de AP wordt ca. € 176 mln. voor de voorgenomen kwijtschelding van publieke schulden van ex-partners overgeboekt naar de begrotingen van de departementen OCW, SZW, J&V, BZK en VWS.
- Kasschuif kwijtschelden publieke schulden (OCW): de middelen van OCW voor het kwijtschelden van publieke schulden worden middels een kasschuif in het juiste ritme geplaatst (ca. € -76 mln. in 2022).

Toelichting op de mutaties ontwerpbegroting 2023 aanvullende post - Rijksbreed (tabel 4.2, blok 6)

- Kasschuiven: de resterende AP-budgetten voor 2022 (ca. € 318 mln.) worden doorgeschoven naar 2023 en verder.

Toelichting op totaal beschikbaar (tabel 4.3, blok 8 en 9)

- De totaal beschikbare meerjarige budgetten zijn sinds de 11^e VGR toegenomen met ca. € 74 mln. Hiervan is ca. € 40 mln. afkomstig van de tranche 2022 van de loon- en prijsbijstelling en ca. € 34 mln. is een gevolg van de verwachte derving op het **inkomstenkader** vanwege de voorgenomen kwijtschelding van publieke schulden van ex-partners.