

**VOORTGANGSRAPPORTAGE  
HERSTELOPERATIE  
TOESLAGEN**

**4<sup>e</sup> kwartaal 2022**

## **Inleiding**

Hierbij ontvangt u de Voortgangsrapportage (VGR) over de voortgang en de stand van zaken van de hersteloperatie toeslagen over het 4e kwartaal van 2022. De peildatum van deze VGR is 31 december 2022.

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.

Het 1<sup>e</sup> hoofdstuk schetst de voortgang in het werk van UHT en de commissies voor degenen die zich voor financieel herstel aanmelden. Dat heeft onder meer betrekking op de eerste toets, de integrale beoordeling, de compensatie van werkelijke schade, de bezwaarprocedures en de verstrekking van dossiers. Het integraal en emotioneel herstel van gedupeerden komt aan de orde in het 2<sup>e</sup> hoofdstuk. In het 3<sup>e</sup> hoofdstuk wordt onder meer ingegaan op de kindregeling. De schuldenaanpak komt in het 4<sup>e</sup> hoofdstuk aan de orde. Hoofdstuk 5 tenslotte gaat over de inrichting van de herstelorganisatie, over samenwerking met de verschillende partners en uitvoeringspartijen en over de financiën. In dit hoofdstuk wordt ook ingegaan op de inbreng van het Ouderpanel en de manier waarop daar opvolging aan wordt gegeven.

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane  
Aukje de Vries  
Den Haag, 3 februari 2023

## Inhoud

### **1. Financieel herstel**

- 1.1. Aanmelding en eerste toets
- 1.2. Integrale beoordelingen
- 1.3. Na IB: Commissie Werkelijke Schade en alternatieve routes
- 1.4. Bezwaarproces
- 1.5. Ingebrekestellingen, beroepen niet-tijdig beslissen en inhoudelijke procedures
- 1.6. Dossiers
- 1.7. Misbruik en oneigenlijk gebruik

### **2. Integraal herstel**

- 2.1. Emotioneel herstel
- 2.2. Intensieve hulp
- 2.3. Ondersteuning op de vijf leefgebieden
- 2.4. Ouders in het buitenland
- 2.5. Juridische bijstand
- 2.6. Juridische onderbouwing hersteloperatie toeslagen

### **3. Aanvullende regelingen**

- 3.1. Kindregeling
- 3.2. Huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget

### **4. Schuldenaanpak**

- 4.1. Publieke schulden
- 4.2. Private schulden
- 4.3. Schuldregelingstrajecten
- 4.4. Zakelijke schulden
- 4.5. Noodprocedure

### **5. Organisatie en Financiën**

- 5.1. Inrichting uitvoeringsorganisatie
- 5.2. Fouten en herstelacties
- 5.3. Ouderpanel
- 5.4. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
- 5.5. Nationale ombudsman
- 5.6. Financiën

## Bijlagen

- 1. CWS: Beoordelingskader materiele schade
- 2. Algemene informatiebrochure voor ouders
- 3. Nadere analyse informele schulden SBN
- 4. Ongevraagd advies Ouderpanel informele schulden
- 5. Terugblik op het 4e kwartaal 2022 door het Ouderpanel
- 6. Lijst in deze VGR afgeronde toezeggingen hersteloperatie
- 7. Lijst lopende toezeggingen hersteloperatie
- 8. Lijst in deze VGR afgeronde moties hersteloperatie
- 9. Lijst 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 vormt de basis van de hersteloperatie.*

*Naast de beoordeling van de aanmeldingen wordt ingezet op het verbeteren en versnellen van het financieel herstel.*

### 1.1. Aanmelding en eerste toets

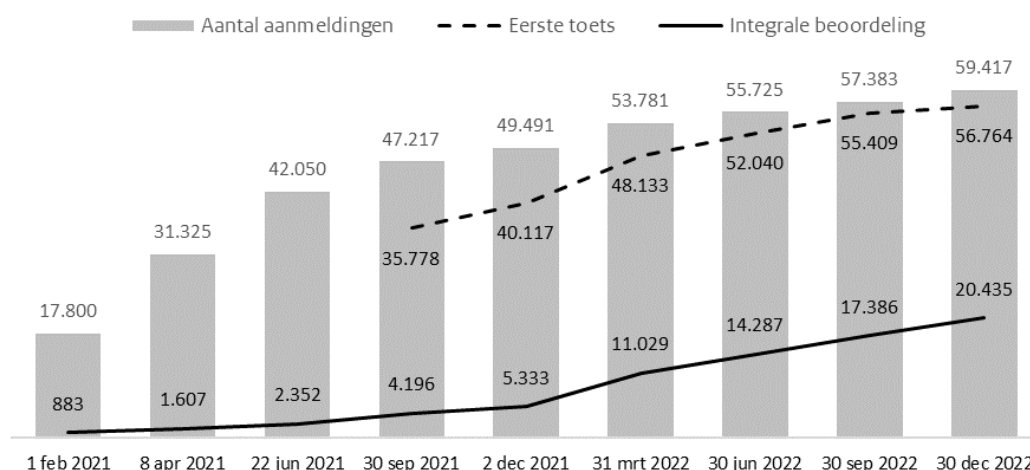
Ouders die mogelijk gedupeerd zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag kunnen zich tot en met 31 december 2023 aanmelden bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). Met een eerste toets binnen zes maanden biedt UHT direct eerste steun aan gedupeerde ouders. Zij ontvangen een forfaitair bedrag van €30.000. Daarnaast is er voor ouders gemeentelijke ondersteuning op de vijf leefgebieden, te weten financiën, wonen, zorg, gezin en werk. Ook is de schuldenregeling van kracht.

Van de 59.400 aanmeldingen is voor 96% de eerste toets gedaan. Het beeld blijft dat bij het merendeel van de recent gedane eerste toetsen de uitkomst is dat de aanvrager geen gedupeerde is (68% in 4e kwartaal 2022). De eerste toets vindt bij aanmeldingen die onlangs zijn gedaan veelal binnen 1-3 maanden plaats.

Per eind 2022 is voor 28.000 ouders (circa 47% van de aanmeldingen) in de eerste toets of bij de integrale beoordeling vastgesteld dat zij gedupeerde zijn van de problemen bij de kinderopvangtoeslag.

UHT heeft afgelopen maanden actief contact gezocht met ouders die mogelijk gedupeerd zijn, maar zich niet hebben aangemeld. Na een pilot<sup>1</sup> zijn in 2022 circa 3.600 ouders persoonlijk benaderd door telefonisch contact te zoeken en/of een contactkaart te sturen. Op basis hiervan hebben 770 ouders zich alsnog aangemeld en is voor hen veelal ook al de eerste toets gedaan waaruit bleek dat 570 ouders gedupeerd zijn (stand 31 december 2022).

Figuur 1.1 Verloop aantal aanmeldingen, eerste toets doorlopen en integrale beoordelingen afgerond.



<sup>1</sup> Zie voortgangsrapportage over het eerste kwartaal 2022 (10<sup>e</sup> VGR).

### *Informatie voor ouders*

Ouders hebben aangegeven bij UHT om naast informatie via de website, het Serviceteam of social media ook informatie over het herstelproces per post te willen ontvangen. In samenspraak met ouders zijn drie verschillende brochures gemaakt, te weten:

1. algemene brochure over het gehele herstelproces;
2. brochure over de integrale beoordeling;
3. brochure over publieke en private schulden.

De brochures worden verstuurd op het relevante moment in het proces. Bij aanmelding wordt de algemene brochure verstuurd, bij de start van de Integrale Beoordeling wordt die betreffende brochure verstuurd. Op dit moment wordt onderzocht hoe dit geautomatiseerd kan worden.

In de tweede en derde week van januari 2023 is de algemene brochure verstuurd aan alle aangemelde ouders. Deze algemene brochure en de andere twee brochures komen ook digitaal beschikbaar op de website (<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/over-uht/folders>). Daarnaast zijn de brochures ook vertaald in het Engels.

De algemene informatiebrochure is bijgevoegd in de bijlage bij deze voortgangsrapportage, conform de toezegging in de Beantwoording van de feitelijke vragen over VGR 11/12, dat de algemene informatiebrochure meegestuurd zal worden met de volgende Voortgangsrapportage.

In de 11e voortgangsrapportage is het onderzoek naar de mogelijkheid tot het realiseren van een online ouderportaal opgenomen. Het realiseren van een ouderportaal vereist een robuuste, veilige technische oplossing en informatie voor ouders die juist en tijdig is. Op grond van een meer uitgewerkt ontwerp, is de conclusie dat het realiseren van een veilige, betrouwbare digitale oplossing die meerwaarde heeft voor de informatievoorziening aan ouders op korte termijn niet haalbaar is. Daarom is besloten om de verdere ontwikkeling van een ouderportaal stop te zetten. Er is extra ingezet op de verbetering van communicatie via de website, schriftelijke informatie (informatiepakketten) en mondelinge en persoonlijk communicatie.

### *Ondernemers*

Zoals toegezegd in het commissiedebat van 8 december 2022 gaat deze voortgangsrapportage in op aspecten van gedupeerden die ook ondernemer zijn. Deze ouders worden bij de eerste toets en integrale beoordeling op eenzelfde wijze behandeld als andere ouders. Zij krijgen ook het bedrag van €30.000 en vervolgens de integrale beoordeling. Aanvullende schade die samenhangt met het ondernemerschap kan worden aangevoerd bij de Commissie Werkelijke Schade. Verder is er voor gedupeerde ouders die ondernemer zijn een speciaal team dat zich bezig houdt met zakelijke schulden (zie paragraaf 4.4.).

Naar aanleiding van de motie Inge van Dijk<sup>2</sup> is er gestart met onderzoek naar de gegevens waar de Belastingdienst de beschikking over heeft en die in het kader van de hersteloperatie relevant kunnen zijn, zoals in het kader van de vergoeding van aanvullende werkelijke schade. De ervaring daarmee is beperkt. Het eerste beeld dat op grond daarvan rijst is dat er veeleer andersoortige informatie wordt gevraagd (afkomstig van accountants). Er wordt voor dit onderzoek ook gesproken met de commissie van het ouderpanel die zich richt op ondernemers om meer achtergrondinformatie te krijgen welke informatie het zou kunnen betreffen.

## **1.2. Integrale beoordelingen**

Na de eerste toets vindt een integrale beoordeling plaats, tenzij een ouder aangeeft hiervan af te willen zien. In de integrale beoordeling wordt uitgebreider gekeken wat er is misgegaan en in welke jaren een ouder te maken heeft gehad met de problemen met de kinderopvangtoeslag.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2022/23, 31066, nr. 1152

Op dit moment beoordeelt UHT urgente zaken (deze hebben altijd prioriteit), beroepen niet tijdig beslissen (BNTB) evenals zaken in de volgorde van aanmelding. UHT blijft aanmeldingen waar mogelijk op volgorde van aanmelding behandelen.

Doelstelling voor 2022 was om minimaal 11.500 beoordelingen te doen waarvan 8.000-10.000 integrale beoordelingen en 3.500-5.500 versneld afgehandelde aanvragen en ouders die zich vrijwillig voor de integrale beoordeling af hebben gemeld. Deze doelstelling is gerealiseerd: in 2022 is voor bijna 12.000 aanvragers de integrale beoordeling gedaan of de afmelding hiervoor afgehandeld (zie tabel 1.2 en 1.3). Daarmee hebben tot en met eind 2022 in totaal 20.400 ouders (34% van de ouders die zich aangemeld hebben voor financieel herstel) een vooraankondiging of definitieve beschikking gehad met de uitkomst van de integrale beoordeling of is er sprake van een afmelding van de ouder voor deze beoordeling.

Tabel 1.2 Aanmeldingen, beoordelingen en uitbetalingen (cijfers 30 december 2022)

<b>Categorie</b>	<b>Eind 2021</b>	<b>31 mrt 2022</b>	<b>30 jun 2022</b>	<b>30 sep 2022</b>	<b>30 dec 2022</b>
Aantal aanmeldingen	50.889	53.781	55.725	57.383	59.417
Aantal aanvragers waar eerste toets is gedaan <sup>3</sup>	42.716	48.133	52.040	55.409	56.764
Aantal afgeronde beoordelingen	8.471	11.029	14.287	17.386	20.435
Waarvan: 1. Integrale beoordeling	5.137	6.973	8.458	10.684	13.448
Waarvan: 2. Ouder/aanvrager ziet af van integrale beoordeling	3.334	4.056	5.585	6.353	6.633
Waarvan: 3. Versneld afgehandeld	-	-	244	349	354
Aantal ouders dat gedupeerde KOT is	23.949	24.617 <sup>4</sup>	25.900	27.260	28.057
Aantal uitbetalingen van minimaal €30.000	21.828	23.238	25.269	26.744	27.868

<sup>3</sup> Vanaf deze VGR wordt op verbeterde wijze de voortgang bij de eerste toets geteld. Dit gebeurt op basis van de uitgegane brieven en betalingen in plaats van het aantal uitgevoerde toetsen door UHT. Het effect op het aantal gedane toetsen is klein (ca. 1%).

<sup>4</sup> Betreft gecorrigeerd cijfer, zoals gemeld bij de beantwoording feitelijke vragen 10e VGR

<i>Tabel 1.3 Uitsplitsing beoordeelde ouders (cijfers 30 dec 2022)</i>				
	Stand eind 2021 <sup>5</sup>	30 dec 2022	Realisatie 2022	
Totaal aantal afgeronde beoordelingen	8.471	20.435	11.964	
Waarvan:				
1. Integrale beoordeling	5.137	13.448	8.311	
Waarvan:				
2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling	3.334	6.633	3.290	
Waarvan:				
3. Versneld afgehandeld	-	354	354	
<b>Uitsplitsing van 2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling</b>				
Uitsplitsing van 2. Ouders/aanvragers die zelf afzien van integrale beoordeling	3.334	6.633	3.290	
2A. Ouder ziet na toewijzing €30.000 af van integrale beoordeling	1.073	2.461	1.388	
2B. Ouder/aanvrager ziet na afwijzing bij eerste toets af van integrale beoordeling	2.122	3.853	1.731	
2C. Overige aanvragers die afzien van beoordeling	139	319	180	

#### *Relatie eerste toets – integrale beoordeling*

Het is inherent aan het onderscheid tussen de eerste toets en de integrale beoordeling dat er af en toe verschillen in uitkomst kunnen zijn. De eerste toets is een bedoeld om ouders snel duidelijkheid te geven en is daarmee beperkter dan de integrale beoordeling. Sommige zaken zijn te complex voor om mee te nemen in de eerste toets. Bijvoorbeeld of er mogelijk sprake is van ernstige onregelmatigheden die aan compensatie in de weg staan (artikel 2.2, tweede lid Wet hersteloperatie toeslagen). Een ander voorbeeld kan zijn de situatie waarin toeslagen zijn stopgezet als gevolg van het niet reageren van ouders op brieven (bijvoorbeeld informatieverzoeken). Dan is veelal uitgebreider onderzoek in het kader van de integrale beoordeling aangewezen op basis van zowel het dossier als het ouderverhaal.

Waar mogelijk is het belangrijk om verschillen in uitkomsten te voorkomen. Ouders die pas bij de integrale beoordeling als gedupeerde worden aangemerkt ("eerst nee, dan ja"), moeten daar immers langer op wachten en hebben ook pas later toegang tot herstelregelingen. Ook de omgekeerde situatie is onwenselijk: ouders die eerst als gedupeerde worden aangemerkt, maar dat bij preciezere beschouwing niet blijken te zijn ("eerst ja, dan nee"). Compensatie dient beschikbaar te zijn voor ouders die daar recht op hebben, als dat recht er niet is dient compensatie ook achterwege te blijven. Dat is ook in het kader van een rechtmatige besteding van overheidsgelden van belang.

Er zijn en worden verschillende maatregelen genomen om onnodige verschillen tussen de uitkomsten van eerste toets en integrale beoordeling te voorkomen.

#### *Eerst ja, dan nee*

Bij in totaal 128 ouders die op basis van de eerste toets een toekenning hebben ontvangen is bij de integrale beoordeling vastgesteld dat zij niet gedupeerd zijn. Zoals in de vorige VGR is gemeld wordt de forfaitaire vergoeding in deze gevallen niet teruggevorderd, tenzij er evident sprake is van misbruik. Voor deze groep is het uitgangspunt om de aanvullende regelingen stop te zetten. Ook zal de brede ondersteuning die de gemeente biedt in het kader van de hersteloperatie overgaan in de reguliere ondersteuning.

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

### *Eerst nee, dan ja*

Er is helaas nog altijd een groep ouders die wordt afgewezen voor de eerste toets en die na de integrale beoordeling alsnog gedupeerd blijkt te zijn. Zoals hierboven beschreven is dit te verklaren voor de systematiek van een 'snelle' eerste toets en een uitgebreide integrale beoordeling. Gedurende 2022 waren er in totaal 1469 dossiers welke van een 'nee' naar een 'ja' zijn gegaan. In totaal zijn er 3473 dossiers die op grond van de eerste toets een 'nee' hebben gekregen. Het percentage van dossiers wat van een 'nee naar ja' gaat is gedurende 2022 groter geworden. Bij de integrale beoordeling is op een grondigere manier naar en dieper in het dossier van de ouder gekeken, bijv. met betrekking tot non-response, kinderopvangtoeslag (KOT) naar kinderopvanginstelling (KOI) en/of aannemelijkheid van het verhaal van de ouder. Er wordt onderzocht wat de precieze oorzaken zijn in de dossiers waarin het van een 'nee' naar een 'ja' gaat en er wordt gekeken of er nog mogelijkheden zijn om de eerste toets beter op de integrale beoordeling aan te laten sluiten.

### *Werkinstructies*

Vanuit verschillende hoeken (zowel intern als extern) zijn er signalen ontvangen die zien op de (te) ruimhartige (toepassing van) de financiële herstelmaatregelen, bijv. een aanvrager KOT heeft geen of een beperkt financieel nadeel ondervonden en/of Toeslagen heeft destijds een beperkte fout gemaakt. Ook komt het voor dat er zeer beperkte informatie beschikbaar is in de systemen als bij de aanvrager KOT. Gegeven dat Toeslagen in het verleden grote fouten heeft gemaakt en er bijvoorbeeld in sommige situaties onterecht non-response is gesteld wordt er in deze situaties, als gevolg van de zeer beperkte informatie, uitgegaan van het verhaal van de ouder.

Er is besloten in een aantal situaties de werkwijze naar aanleiding van de signalen aan te passen. Echter, ook op grond van huidige werkinstructies bestaat er recht op compensatie ondanks dat fouten eerder zijn hersteld, recht op compensatie bij slechts beperkte indicatoren van vooringenomen handelen, en recht op compensatie als brieven niet goed gearchiveerd zijn. Er zal in het eerste kwartaal van dit jaar worden gekeken naar de gewenstheid en/of (on)mogelijkheid om werkinstructies specifieker dan wel preciezer te maken. Daarbij wordt gekeken waarin de huidige toepassingen van de herstelregelingen mogelijk ruimhartiger zijn dan de wet voorschrijft en waar ruimte is om deze gaande het proces en binnen de wettelijke kaders aan te passen.

Het is cruciaal om op te merken dat bij het evalueren van het uitvoeringsbeleid het mogelijk is om zorgvuldiger te kijken naar de situaties van een ouder maar dat het niet mogelijk is om de criteria waarop wordt beoordeeld aan te passen voor ouders die zich reeds hebben gemeld bij UHT. Het schaaft immers de gelijke behandeling van ouders om na de aanmelding de wetgeving die de basis vormt voor de beoordeling van die ouders aan te passen. Dit betekent dat de mogelijkheden om de werkinstructies aan te passen zonder aantasting van het rechtszekerheidsbeginsel waarschijnlijk beperkt zullen zijn.

### *Geen integrale beoordeling na eerste toets?*

Aan de Kamer is toegezegd om in deze voortgangsrapportage nadere informatie te geven over het proces van de eerste toets en de integrale beoordeling. Dit naar aanleiding van een vraag in het commissiedebat van 27 september 2022 over of het juridisch mogelijk is om geen integrale beoordeling te doen bij ouders die in de eerste toets niet gedupeerd blijken. De Wet hersteloperatie toeslagen biedt UHT geen mogelijkheid om na een eerste toets eenzijdig af te zien van verdere beoordeling van de compensatie-aanvraag. Ouders hebben zich onder de huidige regels aangemeld en die kunnen niet zomaar worden aangepast. Daar waar er evident geen sprake is van gedupeerdheid zijn er wel andere manieren om te komen tot een snelle en doelmatige afhandeling. Zo zien sommige ouders na de eerste toets zelf af van de integrale beoordeling (3800 op peildatum 31 december 2022, zie tabel 1.3). Ouders zijn daar vanzelfsprekend nooit toe verplicht. Daarnaast wordt bij het versnellen en verbeteren van de



integrale beoordeling naar specifieke groepen, zoals niet-gedupeerde ouders, gekeken (zie later in deze paragraaf).

#### *Verbeteren en versnellen integrale beoordeling*

Er zijn in 2022 stappen gezet, zowel bij de eerste toetsing van aanmeldingen als het vergroten van het aantal integrale beoordelingen. Dat laat onverlet dat er nog veel ouders zijn bij wie de integrale beoordeling nog moet plaatsvinden en het lang duurt voordat zij aan de beurt zijn. Alle ouders die zich hebben aangemeld hebben recht op een integrale beoordeling, ook als zij niet gedupeerd zijn. Ook de Eerste en Tweede Kamer hebben opgeroepen om versnelling en verbetering te onderzoeken en hier uitsluitel over te bieden.<sup>6</sup> Er is daarom gekeken waar het beter, sneller of anders kan.

Rekening houdend met een aantal randvoorwaarden, kan met de inzet van diverse maatregelen 90% van de integrale beoordelingen in het eerste kwartaal van 2025 zijn afgerond. De laatste 10% volgt in het half jaar daarna. Zonder inzet op versnelling zou dit medio 2027 worden. De planning gepubliceerd in de VGR over het 2e kwartaal van 2022 sprak over 2026, maar sindsdien hebben zich weer nieuwe potentieel gedupeerde ouders aangemeld.

Uitgaande van een verwacht totaal aantal aanmeldingen van 63.000 eind 2023 betekent deze ambitie dat er aan het eind van het eerste kwartaal 2025 minimaal 56.700 integrale beoordelingen moeten zijn gedaan (inclusief vrijwillige afmeldingen ouders). Van deze ambitie zijn er tot en met eind 2022 20.400 gerealiseerd (zie tabel 1.1 en 1.2). De versnelling en verbetering bij de integrale beoordeling vragen aanpassing van de lopende uitvoering en verschillende implementatieactiviteiten. Voor 2023 en 2024 wordt een planning gemaakt waarbij rekening wordt gehouden met de impact die implementatie van de verbeter- en versnellingsmaatregelen heeft op de organisatie. In de planning zal de versnelling gaandeweg 2023 zichtbaar worden.

Het tijdpad van de versnelling is gebaseerd op een aantal belangrijke randvoorwaarden en aannames, namelijk: de opdracht voor UHT blijft gelijk. Behalve het voorziene aanvullende wetsvoorstel met de ex-partnerregeling komen er geen grote onvoorziene beleidswijzigingen die impact hebben op de uitvoering; er komt geen onvoorziene grote stijging in het aantal aanmeldingen (geprognosticeerd op circa 63.000 op 31 december 2023) en/of bezwaren en dossiers bij UHT; het percentage gedupeerden binnen het totaal aantal aangemelde ouders blijft constant en de complexiteit van de afhandeling van individuele gevallen neemt niet toe. Bij de bezwaarbehandeling worden de beoogde verkorte behandeltermijnen behaald. Ook belangrijk is dat de opschaling van de uitvoeringsorganisatie verloopt zoals gepland met een minimale uitstroom van personeel. Om dat te realiseren werft UHT met het aanbieden van vaste contracten en inhuurcontracten op de arbeidsmarkt en besteedt aandacht aan goed werkgeverschap voor zittende medewerkers om de uitstroom waar kan voorkomen. Ten aanzien van de versnelling op het beschikbaar stellen van dossiers geldt een succesvol inkooptraject met juiste technische en privacy waarborgen voor nieuwe laksoftware als randvoorwaarde. In het vervolg worden deze randvoorwaarden gemonitord in de Voortgangrapportage en vindt bijsturing plaats waar nodig.

Onderstaand wordt een toelichting gegeven op de verbeter- en versnellingsmaatregelen bij de integrale beoordeling.

#### *Specifieke groepen ouders versneld afhandelen met grotere rol persoonlijk zaakbehandelaar*

In de vorige voortgangsrapportage is aangegeven dat UHT een praktijkproef uitvoert met het versneld beoordelen van vermoedelijk niet-gedupeerden waarbij de persoonlijk zaakbehandelaar een verbrede rol heeft. Er zijn in de proef meer dan 200 integrale beoordelingen gedaan op basis van werkwijze waarin informatie gericht wordt vergaard<sup>7</sup> en multidisciplinaire samenwerking

<sup>6</sup> Behandeling Wet hersteloperatie toeslagen, 1 november 2022; Kamerstukken II, 2022-23, 31066, nr. 1139.

<sup>7</sup> Er wordt bijvoorbeeld gewerkt met een vereenvoudigd overzicht van relevante informatie voor de beoordeling in plaats van een tijdelijk met alle beschikkingen, brieven, notities en handelingen per jaar.

plaatsvindt. Uit evaluatie van de proef kwam naar voren dat deze werkwijze tot versnelling leidt en de juistheid van de beoordelingen op vergelijkbaar niveau bleef. Voor de beleving van ouders is gekeken naar het verloop van de oudergesprekken, klachten en bezwaren. Behandelaren geven aan dat ouders de tijd, aandacht en persoonlijke benadering in de gesprekken waarderen.

De ambitie is om in 2023 en 2024 een groot deel van ouders van de groep vermoedelijk niet gedupeerden door middel van de versnelde afhandeling duidelijkheid te geven. De behandeling hiervan gebeurt door medewerkers die tot nu toe eerste toetsen uitvoerden. De persoonlijk zaakbehandelaar doet daarbij ook de beoordeling. Hierbij blijft gewerkt worden met collegiale toetsing. Daarnaast kan de integrale beoordeling ook afgerond worden als tijdens de beoordeling geconstateerd wordt dat de ouder wel gedupeerde is. Voor ouders snijdt het mes aan twee kanten: door deze vermoedelijk niet-gedupeerde ouders integraal te beoordelen met deze extra capaciteit, ontstaat er meer ruimte voor het behandelen van de dossiers van gedupeerde ouders. UHT gaat daarnaast verder met het sneller afronden van aanvragen van ouders die vrijwillig afzien van een integrale beoordeling. Hierdoor worden ouders die wel gedupeerd zijn sneller beoordeeld omdat de wachtrij kleiner wordt.

#### *Efficiënter en effectiever verzamelen en afstemmen informatie integrale beoordeling*

Bij de integrale beoordeling wordt informatie verzameld om vast te kunnen stellen wat er in het verleden is misgegaan bij de kinderopvangtoeslag. UHT gaat het verzamelen en afstemmen van deze informatie en de uitkomst van de beoordeling efficiënter en effectiever te organiseren. Dit gebeurt ten eerste door binnen UHT te kijken hoe informatie gericht verzameld kan worden. Bij het integraal beoordelen van de overige ouders is de inzet eveneens (nauwere) samenwerking tussen de persoonlijk zaakbehandelaar en beoordelaar te realiseren.

Ten tweede wordt ingezet op betere informatiedeling naar en afstemming met ouders tijdens het beoordelingsproces. Door informatie eerder tijdens de integrale beoordeling met ouders te delen en af te stemmen worden ouders beter in staat gesteld te reageren of aan te vullen. De verwachting is dat, door ouders eerder in het proces beter te betrekken en gelegenheid te geven hun bevindingen te delen, er aan het einde minder behoefte bestaat aan een zienswijzetermin van zes weken.

#### *Verbeteren beschikkingen en uitslaggesprek*

UHT gaat in 2023 uitvoering geven aan het beter toelichten van de uitkomst van de beoordeling en de compensatieberekening in het uitslaggesprek. Dit past bij het ouders beter meenemen tijdens de integrale beoordeling en in staat te stellen hun zienswijze te geven. Het kan daarnaast leiden tot vermindering van de noodzaak die ouders voelen om in bezwaar te gaan.

Zoals in de brief van 2 december 2022<sup>8</sup> is aangegeven heeft UHT daarnaast in 2022 stappen gezet om de meerdere brieven die ouders ontvingen terug te brengen tot één vooraankondiging en één beschikking en deze allebei te verduidelijken. Door helder en specifiek te motiveren hoe tot het voorgenomen besluit is gekomen kan een ouder gericht reageren. Dit leidt tot versnelling van de integrale beoordeling doordat minder brieven verstuurd hoeven te worden, met transparantie en duidelijkheid voor ouders als gevolg en mogelijk tot minder bezwaren.

#### *Onorthodoxe maatregelen*

Conform de motie Paul c.s.<sup>9</sup> is een aantal onorthodoxe maatregelen overwogen, maar deze doen afbreuk aan waarden als zorgvuldigheid, voorspelbaarheid en rechtsbescherming. Verwacht wordt dat met de geïdentificeerde maatregelen al een significante versnelling kan worden bewerkstelligd. De volgende maatregelen zijn eveneens overwogen:

- De integrale beoordeling wordt beperkt tot een globale check.

<sup>8</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1139

<sup>9</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1071.

- Er vindt geen integrale beoordeling plaats, wanneer bij de eerste toets gedupeerdheid is vastgesteld en de compensatie waarschijnlijk niet boven de 30.000 euro uitkomt.
- De mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen de uitkomst van de eerste toets wordt uitgesloten.
- De mogelijkheid van nieuwe instroom wordt beperkt door:
  - o de regelingen eerder te sluiten, of
  - o ouders die zich nog niet hebben gemeld niet meer actief te benaderen en aan te sporen zich alsnog te melden.

Mocht gaandeweg blijken dat extra maatregelen noodzakelijk zijn, dan kunnen onorthodoxe maatregelen opnieuw overwogen worden.

#### *Hulp bij acute problemen*

Ouders die nog in afwachting zijn van de uitbetaling van het forfaitaire bedrag van €30.000 of op de integrale beoordeling en acute problemen hebben kunnen onder andere via het serviceteam van UHT worden doorgeleid 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 Dijk (CDA)<sup>10</sup> en de motie Verkerk (ChristenUnie) c.s.<sup>11</sup> 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 om een acute financiële behoefte op te lossen. Bijvoorbeeld voor boodschappen of een winterjas voor een kind, maar ook is het bedrag voldoende voor een nieuwe wasmachine of koelkast. De € 500 is geen harde grens. Als de situatie daarom vraagt, kan van het bedrag worden afgeweken.

Het team acute nood merkt dat er bij de mensen die zich bij hen melden vaker sprake is van een structureel financieel probleem in plaats van een acute financiële behoefte. Het brede hulpteam zoekt samen met hen naar structurele oplossingen en begeleidt ouders, als zij daar toestemming voor geven, richting gemeenten, die ouders verder kunnen ondersteunen. Het brede hulpteam ziet een stijging in het aantal hulpvragen van kinderen nu de kindregeling in uitvoering is. Voor kinderen in acute financiële situaties kan UHT de betaling van de kindregeling naar voren halen. Kinderen met overige problemen kunnen bij gemeenten terecht voor brede ondersteuning onder de kindregeling.

*Tabel 1.4 verzoeken en betalingen acute noodteam*

<b>Categorie</b>	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sep 2022	30 dec 2022
Aantal verzoeken om acute hulp ingediend*	4.992	6.358	7.018	7.354	7.717
Aantal verzoeken om acute hulp afgerond	4.708	5.550	6.683	7.329	7.641
<b>Noodvoorziening</b>					
Aantal betalingen	2.698	3.089	3.250	3.321	3.422
<b>Verzoeken om acute hulp die hebben geleid tot versnelde eerste toets.</b>					
Aantal betalingen	958	1.106	1.227	1.279	1.346

<sup>10</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1043.

<sup>11</sup> Kamerstukken I, 2022/23, 36151, J

### *Stand van zaken aanvragen waar sprake is van vergrijpboete of strafrechtelijke sanctie*

Ouders die zich bij UHT melden en waarvan bekend is dat zij bij de kinderopvangtoeslag een vergrijpboete of strafrechtelijke veroordeling hebben gehad, komen niet in aanmerking voor een eerste toets, maar worden direct integraal beoordeeld. Bij deze beoordeling wordt ieder toeslagjaar apart beoordeeld. Misbruik in enig jaar sluit een ouder niet uit van compensatie voor een ander jaar waarin de ouder gedupeerd is. Misbruik door tussenpersonen wordt gemeld bij de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

Bij UHT zijn 462 ouders met een vergrijpboete bekend. Daarvan zijn 455 dossiers afgerond en/of in de afrondende fase van de integrale beoordeling. Daarnaast zijn op dit moment 440 ouders binnen UHT bekend met een strafrechtdossier. Van deze in totaal 902 dossiers (vergrijpboete en strafrechtelijke sancties) zijn 738 dossiers afgehandeld en/of nog in behandeling bij een persoonlijk zaakbehandelaar. 164 dossiers zijn nog niet gekoppeld zijn aan een persoonlijk zaakbehandelaar (zie de tabel hieronder).

	Vergrijpboete	Strafrechtelijke sanctie	<b>Totaal</b>
Werkvoorraad	462	440	902
Afgehandeld / in behandeling	455	283	738
Nog te behandelen	7	157	164

### *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 kort; de CvW adviseert doorgaans binnen enkele dagen. In tabel 1.6 wordt inzicht gegeven in het aantal aangemelde en afgeronde dossiers.

	2 dec 2021	31 mrt 2022	1 juli 2022	30 sep 2022	30 dec 2022
Aantal individuele dossiers aangemeld	2.753	4.647	6.546	8.300	10.204
Aantal individuele dossiers afgerond	2.684	4.602	6.458	8.300	10.162
Afwijking CvW - UHT		4,2%	4,7%	4,0%	5,0%

De aangepaste Instellingsregeling van de CvW die op 19 juli 2022 gepubliceerd is, biedt de mogelijkheid om in evidente gevallen van voorlegging aan de CvW af te zien. Hierover is uw Kamer in de vorige VGR geïnformeerd. Met de implementatie van deze werkwijze, die is ingevoerd met als oogmerk de doorlooptijden voor de ouder kort te houden, is inmiddels gestart. In de loop van 2023 zal deze werkwijze in het volledige beoordelingsproces worden toegepast. De werkwijze vormt een waarborg om ook voor de toekomst de doorlooptijden kort te houden.

Het percentage zaken waarin de CvW een afwijkend advies heeft gegeven is nog steeds laag, maar is wel in beperkte mate toegenomen ten opzichte voorgaande maanden, onder meer door personeelsverloop bij UHT, waarbij de meer ervaren krachten zijn vertrokken. Het percentage

afwijkende adviezen bedraagt na verwerking van de cijfers van het laatste kwartaal van 2022 vijf procent. Door UHT zijn maatregelen genomen om dit percentage weer te doen dalen.

### 1.3 Routes na de integrale beoordeling: CWS en alternatieve routes

Gedupeerde ouders die na afronding van de integrale beoordeling van mening zijn dat daarmee niet al hun schade is vergoed, kunnen een verzoek voor aanvullende compensatie indienen. De Commissie Werkelijke Schade adviseert hierover en vervolgens neemt UHT een besluit op de aanvraag. Met betrekking tot het proces en de bejegening van de ouders is een aantal verbetermaatregelen ingezet. Daarnaast wordt gekeken naar alternatieve routes. Zo wordt momenteel met een aantal ouders toegewerkt naar een vaststellingsovereenkomst.

#### Stand van zaken Commissie Werkelijke Schade

Er zijn 951 verzoeken voor het vergoeden van aanvullende werkelijke schade ingediend. Hiervan zijn 694 dossiers nog in behandeling waarvan 676 bij de CWS en 18 bij UHT. Het totaal aantal verzoeken waarop beschikt is bedraagt 257 op de peildatum 30 december 2022. De gemiddelde doorlooptijd van de procedure bij CWS bedraagt ruim negen maanden, vergelijkbaar met de doorlooptijd van de vorige voortgangsrapportage. Ongeveer 8% van de ouders voor wie de integrale beoordeling is afgerond, dient daarna een verzoek om aanvullende werkelijke schade in.

Tabel 1.7 Commissie Werkelijke Schade (cijfers 30 december 2022)

	8 apr 2021	22 juni 2021	30 sep 2021	2 dec 2021	1 apr 2022	1 juli 2022	30 sep 2022	30 dec 2022
Aantal aangemeld	131	217	331	423	489	617	760	951
Aantal afgerond	12	29	47	69	155	197	213	257

Hoogte aanvullende schadevergoedingen	Aantal beschikkingen
Geen aanvullende schadevergoeding*	61
< € 10.000	50
€ 10.000 - € 20.000	58
€ 20.000 - € 50.000	62
€ 50.000 - € 100.000	20
> € 100.000	6
Eindtotaal	257

Jaren	Totale vergoeding	Aantal beschikkingen
2021	€ 1.742.151	53
2022	€ 3.526.729	143
Totaal	€ 5.268.880	196

Het aantal adviezen is in de afgelopen periode (opnieuw) sterk achtergebleven bij de beslis capaciteit van UHT. De achterstand en de doorlooptijden zijn verder opgelopen. Een relatief hoog aantal ouders gaat in bezwaar (51%), vergeleken met 19% van de ouders die in bezwaar gaat na de integrale beoordeling. In eerdere voortgangsrapportages is al geconstateerd dat de afhandeling van verzoeken om aanvullende compensatie sneller moet worden afgehandeld. De gemiddelde doorlooptijd van de beoordeling is daar met ruim 9 maanden te lang.

In de voortgangsrapportage over het tweede kwartaal, gepubliceerd in juli 2022, is een aantal belangrijke knelpunten met betrekking tot de CWS geconstateerd, en is advies gevraagd aan ABDTOPconsult hierover. In de Kamerbrief<sup>12</sup> van 16 september 2022 is de Kamer geïnformeerd

<sup>12</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1111.

over een aantal acties om de procedures en bejegening van de ouders bij het CWS te verbeteren. Hieronder wordt ingegaan op verschillende maatregelen.

#### *Nieuwe instellingsregeling CWS*

In de vorige voortgangsrapportage is ingegaan op de beoogde aanpassing van de instellingsregeling naar aanleiding van het advies van ABDTOPconsult. Daarbij is – onder meer - ook aangegeven dat in overleg met de voorzitter worden bekeken welke aanpassingen in de governance noodzakelijk zijn. Streven is om de aanpassing van de instellingsregeling zo snel mogelijk af te ronden. Uitgangspunt is om in de instellingsregeling ook om duidelijker tot uitdrukking te brengen wat de te onderscheiden rollen zijn van UHT als bestuursorgaan dat beslist op aanvragen en van de CWS als adviseur. Overeenkomstig dat uitgangspunt dienen ouders bij UHT een aanvraag in en is UHT ook verantwoordelijk voor de afhandeling daarvan, waaronder het bewaken van de beslistermijn en het al dan niet verlengen daarvan op grond van de Wet hersteloperatie toeslagen. De communicatie richting ouders zal aan de hand hiervan worden aangepast. De inzet van UHT nadat de ouder een aanvraag heeft ingediend is onder meer gericht op het toelichten van het aanvraagproces. Het is daarbij belangrijk dat ouders een realistisch beeld krijgen van wat zij kunnen verwachten, de door CWS opgestelde beoordelingskaders spelen daarbij een belangrijke rol. In samenspraak met de CWS zal worden gekeken naar de mogelijkheden om de communicatie met ouders en hun betrokkenheid te verbeteren nadat de CWS advies heeft uitgebracht aan UHT.

#### *Nieuwe voorzitter CWS*

Begin januari 2023 is er een nieuwe coördinerend voorzitter benoemd. De nieuwe voorzitter heeft een belangrijke rol in het verder doorvoeren van verbeteringen zoals ook opgenomen in het advies van ABDTopconsult en de kamerbrief van 16 september 2022. In deze brief is tevens ingegaan op de verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de voorzitter voor de organisatie, het belang van teambuilding, het slaan van bruggen tussen disciplines en de communicatie.

Overeenkomstig de aanbevelingen van ABDTopconsult krijgt de voorzitter op grond van de nieuwe instellingsregeling een duidelijker mandaat. In de instellingsregeling wordt onder meer opgenomen dat de voorzitter bevoegd is beslissingen te nemen die voor het goede functioneren van de commissie en de uitvoering van de opgedragen taken van belang zijn.

Verbeteringen in het hele proces zijn nodig om te versnellen en achterstanden weg te werken. Daarmee moet ook de productiviteit van de CWS worden verhoogd. Samen met de voorzitter zal hier intensief naar worden gekeken. Ook is het van belang de communicatie richting ouders te verbeteren alsmede de bejegening van ouders. Die verbetering wordt mede ingevuld door het beoordelingskader voor materiële schade dat de CWS heeft opgesteld en doordat voortaan voorafgaand aan het toelichtingsgesprek de dossiers aan ouders ter beschikking worden gesteld.

#### *Beoordelingskader materiële schade*

Het beoordelingskader van de CWS voor de materiële schade geeft meer inzicht in hoe de CWS materiële schadeposten beoordeelt. Met materiële schade wordt bedoeld alle schade die direct in geld kan worden uitgedrukt. Hier kunnen heel veel verschillende posten onder vallen, zoals vervangende opvangkosten, reiskosten, kosten van dagen waarop niet gewerkt kan worden, inkomensschade, schade wegens studievertraging, vermogensschade door (gedwongen) verkoop of beslaglegging, kosten van juridische bijstand en medische kosten.

Het materiele kader is als bijlage bij deze voortgangsrapportage gevoegd en bevat een overzicht van hoe de CWS omgaat met de meest voorkomende schadeposten. Het kader geeft ouders handvatten hoe zij schade aannemelijk kunnen maken en geeft daarnaast inzicht in hoe de CWS de schade begroot.

Dit beoordelingskader is een aanvulling op het eerder gepubliceerde kader voor immateriële schade. Tezamen leveren deze kaders een belangrijke bijdrage om het proces van werkelijke

schade transparanter te maken en ouders en hun gemachtigden een duidelijker beeld te geven van wat zij kunnen verwachten. Ook voor andere stakeholders is dat duidelijker beeld belangrijk. Zo zijn de beoordelingskaders ook van belang in het kader van alternatieve routes (vaststellingsovereenkomst). De beoordelingskaders zijn niet in beton gegoten en zullen naar aanleiding van ervaringen in de praktijk verder worden verfijnd. Daarbij worden ook de ervaringen uit de praktijktest VSO betrokken.

### *Praktijktest VSO*

In december 2022 is de Tweede Kamer per brief<sup>13</sup> geïnformeerd over de voortgang van de praktijktest vaststellingsovereenkomst (VSO). De stand aan het eind van het vierde kwartaal van 2022 is dat er negen van de vijftien concept-schadeoverzichten zijn aangeleverd. Twee ouders hebben een compensatievoorstel ontvangen dat is het voorstel om tot een VSO te komen.

De praktijktest is eind december tussentijds geëvalueerd op basis van de geleerde lessen. Met de voorlopige conclusie dat er mogelijkheden zijn om in aangepaste vorm de praktijktest een vervolg te geven met 50 ouders. Zo is een belangrijke les dat de doorlooptijd langer is dan verwacht, maar dat in de casussen waar de ouder samen met zijn/haar advocaat het best voorbereid aan de praktijktest is begonnen, het meest kansrijk zijn op een snelle afronding. Andere geleerde lessen zijn dat het afsluiten van een VSO vooral kansrijk is na de integrale beoordeling (en niet in plaats van de integrale beoordeling), dat gedupeerden die aan het vervolg willen deelnemen in het kennismakingsgesprek goed worden voorgelicht wat zij kunnen verwachten van het sluiten van een VSO en wat de rechten en de plichten zijn om mee te kunnen doen. Zo zal voor de volgende groep deelnemers de VSO een finale kwijting zijn, zoals gebruikelijk bij een VSO, en niet meer een beschikking waarop een bezwaar kan worden ingediend. Meer informatie zal in de volgende VGR worden gedeeld. Naar verwachting kan na deze eerste opschaling verder vorm worden gegeven aan een route waarbij aanvullende schade wordt vastgesteld door middel van een vaststellingsovereenkomst.

Advocaten en ouders hebben meer tijd nodig om een antwoord op verhelderende vragen te formuleren. Uit de praktijktest is geleerd dat een goede voorbereiding vanuit de ouder en zijn/haar advocaat het meest kansrijk is op een snelle afronding. Dit sluit aan bij de motie van de leden Kat (D66) en Paul (VVD)<sup>14</sup>, waarin wordt verzocht om een zeer snelle opschaling bij een positieve evaluatie. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de adviezen van de BAK en het Ouderpanel.

Het proces van het afsluiten van een VSO lijkt elementen te bevatten die gebruikt kunnen worden om via een alternatieve route met ouders tot afronding van gevolgschade te komen. Echter, de bovengenoemde analyse van de praktijktest is nog geen complete evaluatie. Dit komt omdat tot op heden nog geen overeenkomsten zijn gesloten. Er kunnen daardoor nog geen definitieve uitspraken gedaan worden over bijvoorbeeld de tevredenheid van ouders ten aanzien van het hele proces, de positieve omstandigheden die nodig zijn om tot een VSO te komen en hoeveel sneller een VSO is, zoals gevraagd in de motie Alkaya<sup>15</sup> die verzoekt om na te gaan of het treffen van vaststellingsovereenkomsten versnellend werkt. In de brief van 2 december jl.<sup>16</sup> is aangegeven dat na het sluiten van zeven à acht overeenkomsten de eindevaluatie wordt uitgevoerd, welke ook aan de Tweede Kamer wordt gestuurd. Dit sluit aan bij de toezegging aan het lid Inge van Dijk (CDA) over het informeren van de Kamer zodra enkele ouders succesvol overeenstemming hebben bereikt over de compensatie.

De interesse groeit bij ouders om een VSO te kunnen afsluiten en daarmee het verleden in één keer af te ronden. In navolging van de pilot mediation in bezwaar wordt de komende tijd

<sup>13</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1139

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1070.

<sup>15</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1069.

<sup>16</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1139

onderzocht of het afsluiten van een VSO nog breder toegepast kan worden. In de volgende VGR wordt hier uitgebreider over gerapporteerd.

#### *Complexe schadeposten*

In de vorige voortgangsrapportage is stilgestaan bij de mogelijkheden voor gedupeerden om door henzelf gemaakte kosten voor schade-expertise mee te nemen bij het CWS traject. In diezelfde rapportage is aangegeven dat in bredere zin het beleidsvraagstuk beantwoord moet worden hoe de schade-deskundigen gepositioneerd kunnen en/of moeten worden in de hersteloperatie

De CWS is in staat gebleken het overgrote deel van de schadeposten bij de afgeronde verzoeken te berekenen. Toch zijn sommige schadeposten dusdanig complex dat specialistische expertise nodig is. De noodzaak hiertoe is ook door Nederlandse Orde van Advocaten en de Raad voor de Rechtsbijstand onderstreept. Met name bij medische schade, pensioenschade of inkomensschade zal de CWS steeds vaker een beroep doen op onafhankelijke, externe adviseurs. Hiermee wordt beoogd dat de onafhankelijke adviesrol van de CWS wordt versterkt en (schaarse) specialistische expertise consistent wordt ingezet. De inzet van onafhankelijke experts kan mogelijk ook op andere plekken binnen de hersteloperatie wenselijk zijn, zoals bij het vervolg op de praktijktest VSO.

#### **1.4. Bezwaarproces**

Als ouders het niet eens zijn met een besluit van UHT dan kunnen zij daartegen bezwaar indienen. UHT neemt een beslissing op bezwaar. Daarbij wordt zij geadviseerd door de onafhankelijke Bezwaarschriftenadviescommissie (BAC).

#### *Stand van zaken bezwaar en prognose*

UHT heeft 4.025 bezwaarschriften ontvangen. Hiervan hebben er 1.708 betrekking op de uitkomst van de eerste toets (waarvan 125 toekenningen en 1.583 afwijzingen), 2.170 op de integrale beoordeling, 131 op beslissingen op een verzoek om aanvullende compensatie voor werkelijke schade en 16 op besluiten op grond van de kindregeling. De BAC heeft tot op heden 384 adviezen uitgebracht. UHT heeft 367 beslissingen op bezwaar genomen.

Ook in het afgelopen kwartaal was de instroom aan bezwaren hoger dan de uitstroom. Dat betekent dat achterstanden in het bezwaarproces verder zijn opgelopen. De behandelvolgorde in het bezwaarproces wordt deels bepaald door de opvolging van rechterlijke beslistermijnen na beroepen wegens niet tijdig beslissen.

#### *Verbeteren en versnellen bezwaar*

In de vorige Voortgangsrapportage is de toezegging gedaan dat UHT een nieuwe prognose zou vaststellen met betrekking tot het inlopen van de achterstand in het bezwaarproces. UHT heeft intensief gekeken welke maximale versnelling kan worden gerealiseerd. Dat heeft geresulteerd in een ambitieus plan waarin UHT eind 2026 de laatste bezwaren op de eerste toets en de integrale beoordeling afrondt.

De versnelling wordt geleidelijk gerealiseerd. De achterstanden moeten worden ingehaald. Dat betekent helaas dat ondanks de versnelling veel ouders nog geruime tijd moeten wachten op een beslissing over hun bezwaar.

#### *Verkorting gemiddelde behandeltijd*

UHT heeft een aanpak opgesteld waarin de gemiddelde behandeltijd per bezwaar sterk wordt teruggebracht met behoud van kwaliteit. Dit leidt tot een significante stijging van het aantal behandelde bezwaren. Het streven is de verkorting van de behandeltijd in 2023 te realiseren door:

- de inzet van mediation,
- de uitbreiding van de responsieve bezwaarbehandeling;



- intensieve sturing op productienormen; en
- een efficiëntieslag als gevolg van de groei aan kennis en ervaring bij medewerkers,

Ook deze versnelling is afhankelijk van randvoorwaarden. Naast de aanname dat er geen onvoorziene grote stijging komt in het aantal aanmeldingen en/of bezwaren bij UHT (zie ook par. 1.2), moet een voor 2023 reeds voorziene opschaling worden gerealiseerd, dient in 2024 een aanzienlijke extra personele opschaling worden gerealiseerd en de uitstroom van medewerkers worden beperkt. De huidige situatie op de arbeidsmarkt is als uitgangspunt genomen, met ontwikkelingen op die arbeidsmarkt is geen rekening gehouden. Het tempo van de bezwaarjurist is leidend, de aanname is dat de backoffice van team bewaar, de advisering van de BAC en het aanbod van geanonimiseerde bezwaardossiers dit tempo volgen. Omtrent de benodigde opschaling voor bezwaren zijn naar verwachting extra middelen benodigd. Eventuele financiële consequenties daarvan zullen worden bezien rondom de komende Voorjaarsbesluitvorming.

Met het verkorten van de gemiddelde behandeltijd van bezwaren wordt, in lijn met de motie Azarkan c.s.<sup>17</sup>, fors ingezet om de afhandeling van bezwaarschriften weer binnen de wettelijke termijn te laten plaatsvinden. Echter, zelfs wanneer de verkorting van de behandeltijd en de opschaling worden gerealiseerd, is het bij een gelijkblijvend bezwaarpercentage helaas niet mogelijk om op bezwaren een besluit te nemen binnen de wettelijke beslistermijn. Dat is een gevolg van de hoge aantallen bezwaren, de beperkte opschalingscapaciteit tegen de achtergrond van de krapte op de arbeidsmarkt en het gehanteerde uitgangspunt om bezwaren op volgorde van ontvangst te behandelen. Daar komt bij dat het first-in-first-out-beginsel wordt doorkruist door de voorrang die aan zaken wordt verleend om te voldoen aan door de rechter opgelegde beslistermijnen.

Bij een gelijkblijvend bezwaarpercentage stijgt het aantal bezwaren als gevolg van de voorziene toename van het aantal integrale beoordelingen. Verlaging of verhoging van het percentage ouders dat in bezwaar gaat heeft gevolgen voor de einddatum van het bezwaarproces. UHT gaat gericht werken aan het voorkomen van bezwaren door op een meer systematische wijze te leren van bezwaren, in het bijzonder van bezwaren die (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard. Ook wordt, zoals in paragraaf 1.2 vermeld, in het kader van verbeteren en versnellen de informatievoorziening aan ouders bij de integrale beoordeling verder verbeterd.

Een prognose voor het afronden van de bezwaren tegen besluiten op een verzoek om aanvullende compensatie voor werkelijke schade is voor een belangrijk deel afhankelijk van de planning voor de advisering die de CWS onder leiding van haar nieuwe voorzitter vaststelt. Zodra die planning beschikbaar is, stelt UHT een prognose voor dit type bezwaren vast. Deze wordt met uw Kamer gedeeld in een volgende Voortgangsrapportage.

#### *Gerichtere inzet bezwaarschriftenadviescommissie (BAC)*

In lijn met de ambitie om de doorlooptijd in bezwaar te verkorten, is ook de omvang van de opdracht van de BAC tegen het licht gehouden.

De BAC wordt op dit moment breed ingeschakeld als onafhankelijke adviseur van UHT in de gevallen zoals die in de huidige instellingsregeling zijn opgenomen, behoudens enkele uitzonderingen. Zo treedt de BAC niet op als adviseur als het gaat om de toekenning van compensatie in het kader van de kindregeling.

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht bestaat er geen verplichting om een onafhankelijke adviescommissie in te zetten. Veelal worden onafhankelijke bezwaarcommissies gericht ingezet, onder meer als er zaaksoverstijgende en onbeantwoorde rechtsvragen spelen.

Vanuit het oogpunt van rechtsbescherming is dat ook niet steeds nodig. Op grond van de Wet hersteloperatie toeslagen zijn de onafhankelijke commissies ingesteld met het oog op de

<sup>17</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1148.

uitvoering van de compensatieregeling en het beoordelen van aanvullende werkelijke schade (artikel 2.1 tot en met 2.4). Afhankelijk van de commissie en de rol die deze vervult, betekent dat dat er redenen kunnen bestaan om zaken niet aan een commissie voor te leggen. Zo is voor de Commissie van Wijzen (CvW, zie paragraaf 1.2) voorzien in een werkwijze om evidente zaken niet aan de CvW voor te leggen. Voor de BAC geldt dat een eigen afweging is aangewezen voor bovengenoemde wettelijke taken, maar ook voor de taken die in aanvulling daarop nu nog aan de BAC worden voorgelegd.

Met een bredere blik en vanuit het oogpunt van rechtsbescherming is gekeken welke ruimte bestaat om bezwaren door UHT zelf af te laten doen. Daarbij is ook gekeken naar de complexiteit van zaken, hun plek binnen de hersteloperatie, de toenemende ervaring van UHT met (het zelf afdoen) van bezwaarzaken en het steeds duidelijkere beeld dat de advisering van de BAC oplevert. De volgende wijzigingen worden voorgesteld:

- In de instellingsregeling zal expliciet als hoofdregel worden neergelegd dat inhoudelijke bezwaarzaken aan de BAC worden voorgelegd<sup>18</sup>, behoudens specifiek in de instellingsregeling opgenomen uitzonderingen. Een dergelijke verplichting bestaat op grond van de huidige instellingsregeling in strikte zin nog niet.
- Eerste uitzondering betreft het niet langer (standaard) voorleggen van bezwaar gericht tegen de eerste toets, zowel afwijzingen als toekenningen. Tegen het niet verlenen van compensatie staat ook naar aanleiding van de integrale beoordeling rechtsbescherming open, waarbij al in een rol voor de BAC is voorzien. Het is verder inherent aan de inrichting van de hersteloperatie dat er in de integrale beoordeling een meer uitgebreide beoordeling plaatsvindt, op grond waarvan wordt gekeken of een ouder niet toch aanspraak op een herstelregeling maakt. De integrale beoordeling leent zich daar meer voor dan bezwaar tegen de eerste toets. Het ligt verder niet in de rede om zowel in het kader van de eerste toets als in het kader van de integrale beoordeling te voorzien in een gang naar de BAC.
- Daarnaast wordt in de instellingsregeling neergelegd dat eventuele bezwaren tegen de incidentele noodvoorziening niet (standaard) aan de BAC voorgelegd hoeven te worden, net als bezwaren inzake het kwijtschelden van schulden. Dergelijke komen relatief weinig voor en kunnen ook gelet op de aard van de beoordeling door UHT zelf worden afgedaan.
- Tot slot zullen in de instellingsregeling enkele uitzonderingsgronden worden opgenomen, mede naar aanleiding van opgedane ervaringen in het kader van responsieve bezwaarbehandeling. Gelet op hun aard, zullen deze gronden al worden toegepast vooruitlopend op de aan te passen instellingsregeling. In de praktijk blijkt zich met enige regelmaat de situatie voor te doen dat UHT geheel aan het bezwaar van ouders tegemoet kan komen, alsmede de situatie dat ouders aangeven dat voorlegging aan de BAC achterwege kan blijven. In die laatste situatie is van belang dat ouders zulks uitdrukkelijk en zonder voorbehoud aangeven. Op basis van de verdere ervaringen met responsieve bezwaarbehandeling zal steeds worden bezien of zich aanvullende categorieën voordoen om op te nemen in de instellingsregeling.

In de komende periode zullen, in overleg met de BAC, aanvullende mogelijkheden worden verkend om zaken gericht aan de BAC voor te leggen. Daarbij kan worden geacht aan situaties waarin de advisering van de BAC duidelijk is of als er alleen feitelijke vragen spelen en de uitleg van wettelijke bepalingen niet in het geding is. Uitgangspunt is om de BAC gericht in te zetten in situaties waarin dat uit oogpunt van rechtsbescherming van belang is.

In de vorige Voortgangsrapportage is de rolverdeling tussen UHT en de BAC in het bezwaarproces uiteengezet. Zoals toegezegd leggen UHT en de BAC in contact met de ouder en in hun externe communicatie deze taakverdeling tussen onafhankelijk adviesorgaan (BAC) en beschikkend bestuursorgaan (UHT) nu beter uit. Met het oog daarop zijn alle brieven, belscripts en overige communicatie-uitingen doorgelicht en waar nodig aangepast.

---

<sup>18</sup> Het gaat hier om bezwaarzaken tegen beschikkingen genomen op grond van de gevallen waar in artikel 5.2 Wht naar wordt verwezen.

### *Informatievoorziening ouders*

Sinds half oktober 2022 is er bij nieuw binnengekomen bezwaren in de voorfase uitgebreider contact met ouder of gemachtigde. Het doel van deze meer responsieve bezwaarbehandeling is om beter aan te sluiten bij de behoeften van ouders. Op die manier wordt in een vroeg stadium onderzocht waar het de ouder werkelijk om te doen is en op welke manier een hulpvraag het beste kan worden geadresseerd. Uit de eerste gesprekken met ouders blijkt dat hun bezwaar in veel gevallen te maken heeft met dat zij ontevreden zijn over de informatie die ze hebben gekregen bij de integrale beoordeling. Zij gaan onder meer in bezwaar omdat ze geen hersteldossier (zie par. 1.6) hebben gekregen, omdat ze van oordeel zijn dat de beschikking onvoldoende gemotiveerd is, of omdat ze de beschikking of de compensatieberekening niet begrijpen. Naar verwachting leidt verbetering van het contact met ouder/gemachtigde in de (voorfase van) het bezwaarproces ertoe dat in een aanzienlijk deel van de bezwaren op andere wijze aan de vraag of onvrede van ouders wordt tegemoetgekomen dan middels het doorlopen van het gehele bezwaartraject. Hierover zijn de eerste bevindingen eind 2022<sup>19</sup> gedeeld met de Eerste en Tweede Kamer.

Om de informatievoorziening aan ouders in bezwaar verder te verbeteren breidt UHT de – nu op kleine schaal ingezette – aanpak uit waarbij de bezwaarbehandelaar in de voorfase met de ouder en/of gemachtigde door relevante documenten uit het dossier, de beschikking en de compensatieberekening loopt. Ouders en gemachtigden geven aan dat zij deze methode waarderen. Op deze manier worden veel vragen beantwoord, zodat het bezwaar zich in het verdere proces beperkt tot punten waarover daadwerkelijk verschil van inzicht bestaat.

Het contact met de ouder in de voorfase heeft in een aantal gevallen geleid tot het intrekken van bezwaren. Andere uitkomsten zijn onder meer correctie van de primaire beschikking of een verwijzing naar de Commissie Werkelijke Schade (CWS) voor een verzoek voor aanvullende schadevergoeding. Ook kan in samenspraak worden beoordeeld of mediation als alternatieve vorm van behandeling van bezwaar voor ouder een passende optie is.

### *Mediation als alternatieve vorm van bezwaarbehandeling*

In mediationzaken worden de behoeften van de beide partijen geïnventariseerd. Altijd speelt daarbij het onderliggende leed en emotioneel herstel een rol. Doordat er ruimte is voor het uiten van emoties, ontstaat er ruimte om rustig met elkaar over de inhoud te praten en samen tot een oplossing te komen. Deze manier van werken zorgt voor herstel van de balans tussen partijen. De partijen zijn zelf aan het stuur. Maar wellicht het allerbelangrijkste: door het open gesprek krijgen ouders erkenning voor hun situatie en voor wat hen is overkomen door toedoen van de overheid. Mediation draagt bij aan verkorting van de wachttijden in bezwaar. De aandacht voor de ouder onder begeleiding van een onafhankelijke derde wordt gewaardeerd. De afspraken worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst.

Het doel van de pilot was te onderzoeken of een deel van de bezwaarzaken kan worden opgelost via mediation. De pilot is in een afrondende fase. Op dit moment (11 januari 2023) zijn 9 bezwaren afgerond en is de verwachting dat in januari nog eens 5 en in februari 2 dossiers zullen zijn afgerond met een vaststellingsovereenkomst. In een geval is de mediation afgebroken omdat inhoudelijk niet tot overeenstemming kon worden gekomen.

In februari vindt de laatste mediation van de pilot plaats. De pilot heeft naast deze resultaten voor de ouders veel waardevolle informatie opgeleverd voor het programma, zoals de inrichting van de financiële en juridische processen, en de versterking van de communicatie.

---

<sup>19</sup> Kamerstukken II 2022/23, 31066, nr. 1139.

De reacties van ouders, gemachtigden en vertegenwoordigers van UHT zijn positief. Meerdere advocaten hebben aangegeven graag voor al hun cliënten op deze manier tot een oplossing te willen komen. Aan de hand van enquêtes evalueert onderzoeksbureau Motivaction de effecten van mediation en de ervaringen van gedupeerden.

Vanwege de positieve eerste resultaten is, anticiperend op een positieve eindevaluatie, besloten tot een bredere inzet van mediation. Het doel is om vanaf voorjaar 2023 over een periode van maximaal 2,5 jaar, 2.500 bezwaren te behandelen in mediation. Deze nieuwe werkwijze wordt stapsgewijs ingevoerd. De aanbestedingsprocedure is gestart, verwacht wordt dat uiterlijk medio april de start gemaakt wordt. Ook de interne organisatie wordt in gereedheid gebracht om deze grote verandering in aanpak te kunnen verwerken. Het mediationtraject wordt afgesloten met een VSO.

#### *Duiding gegrondverklaringen*

Van de bezwaren is 42% gedeeltelijk gegrond, 4% gegrond, 53% ongegrond en 1% niet ontvankelijk verklaard. In het commissiedebat op 8 december 2022 is uw Kamer een nadere analyse toegezegd van de gegrondverklaringen van bezwaren. Bezwaren worden om uiteenlopende redenen gegrond verklaard. Uit een inventarisatie blijkt het relatief vaak voorkomt dat bezwaren gegrond worden verklaard omdat de toeslagrente over de gemiste kinderopvangtoeslag niet is doorberekend tot de einddatum van het primaire besluit.

Het komt relatief vaak voor dat de datum die als startdatum is gehanteerd voor de berekening van de immateriële schadevergoeding niet juist is. Als dit leidt tot een hoger bedrag, is het bezwaar ook gegrond. Daarnaast komt het geregeld voor dat de teruggevorderde toeslagrente niet of niet op de juiste wijze is gecompenseerd. Omdat UHT gelet op de achterstanden relatief oude bezwaren eerst afhandelt, sorteren aanpassingen in de werkwijze van de integrale beoordelingen pas op een later moment effect.

UHT neemt maatregelen om de betreffende fouten in beschikkingen in de toekomst te voorkomen. De werkinstructies worden op deze punten aangescherpt. Ook werkt UHT aan verbetering van de leercirkel. Hierdoor wordt systematisch informatie over gegrondverklaringen snel gedeeld met medewerkers, zodat herhaling van fouten wordt voorkomen. Ook worden werkinstructies, processen, opleidingsonderdelen en IT-toepassingen aangepast als leerpunten uit het bezwaarproces daartoe aanleiding geven.

### **1.5. Ingebrekestellingen, beroepen niet-tijdig beslissen en inhoudelijke procedures**

#### *Ingebrekestellingen*

Ouders kunnen UHT in gebreke stellen als een wettelijke beslistermijn wordt overschreden. In de tweede helft van 2022 ontving UHT gemiddeld 1.253 ingebrekestellingen per maand. In de afgelopen maanden is het team dat de ingebrekestellingen beoordeelt verder uitgebreid. Ook zijn de werkprocessen verbeterd en is het werk voor een deel geautomatiseerd. Als gevolg van die maatregelen zijn de achterstanden bij het beoordelen van ingebrekestellingen verkleind. De verwachting is dat de achterstanden tegen het eind van het eerste kwartaal van 2023 zijn ingelopen. In dat geval kan UHT vanaf het tweede kwartaal 2023 binnen de wettelijke termijn van 10 weken een besluit nemen en kan zij binnen de wettelijke termijn van 16 weken aan ouders de verschuldigde dwangsom uitbetalen. Daarvoor is vereist dat de instroom blijft overeenkomen met de beslis capaciteit en dat UHT permanent kan blijven beschikken over de geautomatiseerde afdoening van een deel van de ingebrekestellingen.

Tabel 1.8 Instroom IGS (cijfers 30 december 2022)

	Jan 2022	Feb 2022	Mrt 2022	Apr 2022	Mei 2022	Jun 2022	Jul 2022	Aug 2022	Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Dec 2022
Aantal ingediend	750	1.464	2.480	3.278	2.334	1.586	1.050	1.188	1.300	1.645	1.255	1.079

Tabel 1.9 Beschikkingen IGS (cijfers 30 december 2022)

	30 sept 2022	30 december 2022
Aantal ingediend	16.449	20.388
Aantal afgrond (beschikt)	8.537	15.196
Dwangsommen	€10.852.792	€16.900.958

### Beroepen-niet-tijdig-beslissen

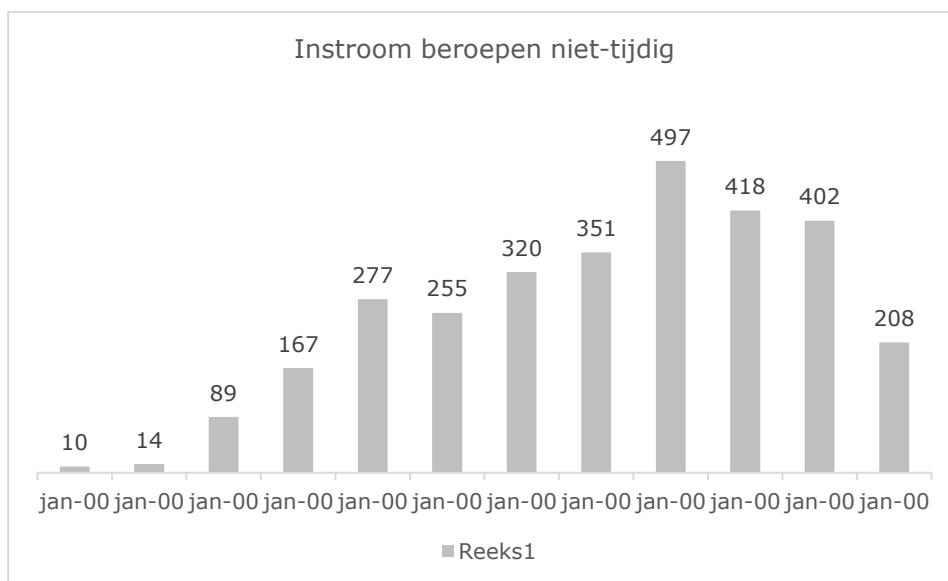
Tot op heden heeft UHT 3.045 beroepen wegens niet tijdig beslissen ontvangen. De beroepen richten zich op het niet tijdig beslissen in het kader van de integrale beoordeling, de afhandeling van bezwaar of de afhandeling van verzoeken werkelijke schade. De meeste beroepen niet-tijdig zien op de integrale beoordeling (in totaal 2.683). Het aandeel beroepen niet-tijdig dat ziet op vervolprocessen neemt verhoudingsgewijs toe, al zijn de aantallen nog beperkt (344 voor bezwaar en 8 voor CWS).

De rechter zoekt op basis van vaste jurisprudentie een balans tussen snelheid en zorgvuldigheid en houdt in de regel rekening met de door UHT gevraagde termijn die nodig is om een beslissing te nemen. In het kader van de integrale beoordeling lukt het in de meerderheid van gevallen waarin de rechter een termijn stelt om dwangsommen te voorkomen (57%). In het kader van bezwaar ligt dat percentage net boven de 35%. Voor werkelijke schade-verzoeken heeft de rechter nog geen uitspraken gedaan. In totaal is er inmiddels voor ruim € 2 miljoen aan rechterlijke dwangsommen verschuldigd. UHT zet onveranderd in op het voorkomen van deze dwangsommen door beroepen niet-tijdig versneld op te pakken en te kijken waar in het proces winst kan worden behaald.

Het huidige aantal beroepen niet-tijdig dat ziet op de integrale beoordeling heeft impact op het beginsel van first in – first out (fifo) dat binnen UHT wordt gehanteerd. Of en in hoeverre het mogelijk is zaken op volgorde van binnenkomst op te pakken, hangt af van de instroom beroepen niet-tijdig herbeoordeling en de beschikbare capaciteit (zie ook par. 1.2 en 1.4). Zoals uit tabel 1.10 valt op te maken is er in september een piek geweest van bijna 500 beroepen niet-tijdig, en zijn de aantallen daarna gedaald tot een niveau van ongeveer 400 in november. Het lage aantal beroepen niet-tijdig in december kan waarschijnlijk in ieder geval ten dele worden verklaard door de vakantieperiode, de verwachting is daarmee dat die daling slechts een tijdelijke is. De aantallen beroepen niet-tijdig zijn lastig te voorspellen, er dient onveranderd rekening te worden gehouden met fluctuaties in de aantallen. Voor alles geldt dat urgente zaken altijd als eerste worden opgepakt.

Tabel 1.10 Instroom beroepen niet-tijdig (cijfers 30 december 2022)

jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
10	14	89	167	277	255	320	351	497	418	402	208



Tabel 1.11 Realisatie beroepen niet-tijdig

Aantal BNTB	IB	Dwangsommen
Aantal ingediend	2.683	
Aantal volledig afgerond (beschikking(en) verzonden)	1.111	€ 1.382.800
Aantal nog niet afgerond	1.313	€ 453.700*
Aantal niet-ontvankelijk/ingetrokken	259	

Aantal BNTB	Bezwaar	Dwangsommen
Aantal ingediend	344	
Aantal volledig afgerond (beschikking(en) verzonden)	33	€ 140.900
Aantal niet afgerond	269	€ 363.000*
Aantal nog niet-ontvankelijk/ingetrokken	42	

Aantal BNTB	CWS	Dwangsommen
Aantal ingediend	8	
Aantal volledig afgerond (beschikking(en) verzonden)	1	-
Aantal nog niet afgerond	7	-
Aantal niet-ontvankelijk/ingetrokken	nvt	

#### Inhoudelijke bodemprocedures

Op 31 december 2022 waren 65 inhoudelijke beroepen aanhangig. Het gaat om uiteenlopende beroepen tegen beschikkingen in het kader van de eerste toets, de integrale beoordeling en werkelijke schade. Beroepsgronden richten zich onder meer tegen afwijzing compensatie c.q. geen gedupeerdheid (9), de hoogte van de toegekende compensatie en/of de berekening daarvan (36), afwijzing eerste toets (10) en de hoogte van de CWS compensatie(berekening) of afwijzing werkelijke schadeverzoek (7).

Inmiddels heeft rechtbank Den Haag een tweetal uitspraken gedaan in inhoudelijke zaken van integrale beoordeling.<sup>20</sup> In beide gevallen heeft de rechter daarbij het standpunt van UHT over de hoogte van het compensatiebedrag gevolgd. Om procedurele redenen is in een van de uitspraken het beroep gegrond verklaard, maar met in stand lating van de rechtsgevolgen van het bestreden besluit.

Zoals in de vorige voortgangsrapportage is aangegeven, is een zestal dagvaardingen uitgebracht waarin eisers om een verklaring voor recht verzoeken (door de civiele rechter) dat de Staat jegens hen onrechtmatig heeft gehandeld. Begin 2023 is in de eerste van deze zaken een zitting gepland. Als de eerste uitkomst bekend is, zal daar in een volgende voortgangsrapportage op worden ingegaan.

## **1.6. Dossiers**

Zoals in voorgaande voortgangsrapportages gemeld heeft UHT zich de afgelopen periode ingezet om verschillende type dossiers (het herstel-, CWS- en bezwaardossier) sneller en beter afgestemd op de behoeften van ouders te leveren. Het verstrekken van deze dossiers aan ouders en hun gemachtigden zijn belangrijk voor het financiële, maar ook het emotionele herstelproces. De reeds in gang gezette maatregelen ten aanzien van het samenstellen en lakken van dossiers leveren een randvoorwaardelijke bijdrage aan de versnelling zoals in paragraaf 1.2 is beschreven.

### *Efficiënter samenstellen en lakken van dossiers: outsourcing en automatisering*

Om de huidige werkvoorraad versneld te kunnen behandelen en nieuwe instroom tijdig te verwerken zet UHT in op uitbesteding en automatisering. Met het uitbesteden van het lakken van de bezwaar-, CWS-, en hersteldossiers en de inzet van betere laksoftware kan in combinatie met een efficiënter lak- en controleproces de snelheid in oplevering worden verdrievoudigd. Zoals eerder is toegezegd heeft UHT inzichtelijk gemaakt op welke termijn er gestart kan worden met de uitvoering van deze maatregelen én wanneer de verwachting is dat de huidige achterstanden ingelopen zijn. Dit onder voorbehoud van een succesvol inkooptraject en voldoende personele capaciteit. Beoogd resultaat van de maatregelen is dat (afhankelijk van de aanbesteding) de lakcapaciteit significant wordt verhoogd, waardoor tussen 180 en 250 dossiers per week ter beschikking kunnen worden gesteld. Dit is een verdrievoudiging of verviervoudiging ten opzichte van de huidige wekelijkse capaciteit van 60-80 dossiers. Dat betekent dat niet alleen de dossiers voor de BAC en CWS tijdig kunnen worden aangeleverd, zodra deze commissies de behandeling starten, zoals nu het geval is. Ook dossiers waarvan de behandeling nog niet is gestart kunnen eerder worden verstrekt. Daarnaast kunnen de achterstanden bij de verzoeken van ouders om hun dossier langzamerhand worden ingelopen. Het inlopen van de huidige achterstanden bij het geven van inzage in het hersteldossier duurt naar verwachting nog tot eind 2023, vanwege de huidige prioritering van bezwaardossiers. Het inlopen van de achterstanden bij het verzoek om het volledige, persoonlijke dossier zal, zoals eerder gemeld, enkele jaren in beslag nemen, gezien de omvang van dit soort dossiers. Op basis van de resultaten van de pilot hersteldossier wordt nog separaat onderzocht welke versnellingsmogelijkheid hiervoor zijn.

### *Gerichtere inzet PZB'er*

De nieuwe werkwijze waarbij de Persoonlijk Zaakbehandelaar (PZB'er) het informatie- en beoordelingsformulier op verzoek aan de ouder verstrekt, is ingevoerd. Dit document geeft antwoord op de vraag óf en waarom een ouder gedupeerd is. Ouders kunnen hiermee sneller, beter en gericht worden geïnformeerd. In het najaar van 2022 is deze nieuwe werkwijze ingevoerd, waarbij de PZB'er in alle gevallen het informatie- en beoordelingsformulier zelf kan lakken en dat aan de ouder ter beschikking kan stellen. Ook zijn PZB'ers nader geïnstrueerd welke documenten al dan niet geanonimiseerd met ouders gedeeld kunnen worden. Ouders hebben

<sup>20</sup> Het betreft een uitspraak van 9 november 2022, <https://deelink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBDHA:2022:11468> en een uitspraak van 4 oktober 2022, <https://deelink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBDHA:2022:9913>

hierdoor inzicht in alle feiten die de ten grondslag liggen aan de beoordeling. De verwachting is dat hierdoor bezwaren worden voorkomen. Deze nieuwe werkwijze was tevens een wens van het Ouderpanel.

#### *Vroegtijdig delen van informatie*

Bezwaardossiers én CWS-dossiers worden voorafgaand aan de hoorzitting met de BAC c.q. het toelichtingsgesprek met CWS gedeeld met ouders en hun gemachtigden. Dit geldt ook voor dossiers voor ouders in urgente situaties.

#### *Opschaling Dossierteam*

Het opschalen van het dossierteam naar 102 fte gaat ondanks de krappe arbeidsmarkt en uitstroom van medewerkers goed. Met een bezetting van 96 fte is het aantal medewerkers flink toegenomen ten opzichte van de 69 fte zoals genoemd in de laatste VGR. Nieuwe medewerkers dienen opgeleid en begeleid te worden. Dit gaat tijdelijk ten koste van de lak- en controlecapaciteit.

#### *Pilot hersteldossier*

De pilot hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier bevindt zich in de afrondende fase. Als afronding vindt nog een evaluatie plaats door onderzoeksbureau Motivaction. De evaluatie zal naar verwachting in februari 2023 worden afgerond. De resultaten zullen in de volgende Voortgangsrapportage gedeeld worden. In de pilot hebben 10 ouders een hersteldossier mét en 10 ouders een hersteldossier zónder beknopte samenvatting ontvangen, in plaats van een zogenaamd persoonlijk dossier.

#### *Overige (onorthodoxe) maatregelen*

Conform de motie Paul c.s. zijn ook onorthodoxe maatregelen verkend om dossiers sneller ter beschikking te stellen, zoals het ongelakt verstrekken van dossiers aan advocaten, of het op locatie meekijken van ouders naar gegevens in diverse systemen. Hiervoor is advies ingewonnen bij de Functionaris Gegevensbescherming van het Ministerie van Financiën. Voor beide maatregelen lijkt onvoldoende juridische ruimte te zijn. Met minder ingrijpende maatregelen waar ook vol op wordt ingezet, zoals outsourcen en automatisering, kunnen dossiers sneller en beter worden verstrekt en lijkt er vooralsnog geen noodzaak om op dergelijke onorthodoxe maatregelen een beroep te doen.

### **1.7. Misbruik en oneigenlijk gebruik**

Misbruik of oneigenlijk gebruik met herstelregelingen is niet acceptabel. De aanpak hiervan is hier tweeledig. Enerzijds wordt ingezet op het voorkomen van misbruik door een grondige eerste toets en integrale beoordeling. Anderzijds wordt een proces ingericht voor het verzamelen, verwerken en beoordelen van signalen over misbruik of oneigenlijk gebruik. Als achteraf blijkt dat een herstelbetaling door misbruik is verkregen zal deze worden teruggevorderd. De mogelijkheid daartoe is opgenomen in de wet hersteloperatie toeslagen.

Het proces en kader om structureel signalen te verzamelen, verwerken en beoordelen worden nu uitgewerkt. Dit moet gebeuren met gepaste zorgvuldigheid en in nauwe samenhang met het kader dat wordt ontwikkeld voor intensief toezicht. Dit verzamelpunt voor meldingen van signalen van misbruik en oneigenlijk gebruik kan naar verwachting medio 2023 operationeel worden gemaakt. Het gaat hierbij specifiek om signalen van samenwerkingspartners over misbruik van de herstelregelingen. Individuele signalen die in de tussentijd door Toeslagen zijn of worden ontvangen worden onderzocht als daar aanleiding toe is.



## **2. Integraal herstel**

*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 herstel**

Naast de financiële compensatie is er voor ouders, jongeren en kinderen meer nodig om herstel en erkenning te vinden voor het aangedane leed. De aandacht hiervoor in de hersteloperatie wordt geduid als emotioneel herstel. Om deze erkenning te bewerkstelligen is het continu ophalen en inbrengen van het perspectief van degenen om wie het gaat van belang.

#### *Ouderinitiatieven*

Conform de motie Paul c.s.<sup>21</sup> wordt momenteel in samenwerking met ouders, kinderen en maatschappelijke organisaties in de praktijk beproefd hoe initiatieven van ouders en kinderen gesteund kunnen worden. Tijdens dit traject wordt meer inzicht verkregen in de ervaringen, motivaties, behoeften en barrières van initiatiefnemers. Het doel is om een werkwijze ontwikkelen die op korte termijn breder kan worden ingezet voor initiatieven van gedupeerden. Een eerste ontwerp van deze werkwijze wordt in maart 2023 verwacht. Daarna volgt een implementatiefase, waarin al direct meerdere initiatieven in de praktijk ondersteund kunnen worden. De voorziening heeft tot doel om de huidige en potentiële initiatiefnemers in staat te stellen om meerjarig ondersteuning te krijgen in de vorm van toegang tot benodigde kennis & expertise, benodigd netwerk en/of financiële middelen.

#### *Ouderperspectief*

Er wordt een traject gestart met verschillende partijen, waaronder de VNG, om een handreiking te maken voor organisaties binnen de hersteloperatie over hoe zij gedupeerde ouders in het proces kunnen ondersteunen samen met ouders die het proces al hebben doorlopen. In het eerste kwartaal van 2023 vinden twee sessies plaats om samen met ouders deze handreiking te ontwikkelen. Met behulp van de handreiking zal de meerwaarde van de samenwerking met ouders onder de aandacht worden gebracht. Ook wordt bezien of er nog andere ondersteuning nodig is. Met deze aanpak wordt uitvoering gegeven aan de motie van het lid Inge van Dijk c.s.<sup>22</sup> die de regering verzoekt te onderzoeken hoe gedupeerde ouders die het proces doorlopen hebben gericht kunnen worden ingezet om gemeenten te ondersteunen in de hulp aan gedupeerde ouders die nog in het proces zitten, om zo de menselijke maat te waarborgen.

#### *Lotgenotenlijn*

De dienstverlening van Stichting Lotgenotencontact blijkt een goede aanvulling op de overige dienstverlening in de hersteloperatie en wordt gecontinueerd in 2023. De Lotgenotenlijn is ook buiten kantooruren en op zaterdag bereikbaar. De ouders en jongeren die bellen hebben vertrouwen in de medewerkers van de Lotgenotenlijn waardoor er openheid en ruimte ontstaat om hun verhaal te delen. De medewerkers van Lotgenotenlijn bieden de bellers vertrouwen, geven tijd, bieden rust en zijn toegankelijk. Daarnaast bieden zij individuele ondersteuning, geven uitleg over het herstelproces en de diverse regelingen. Zij vormen een brug tussen UHT en gemeenten, waardoor ook ouders die nog niet in beeld waren, kunnen worden ondersteund. De Lotgenotenlijn wordt zowel door ouders, jongeren als gemeenten steeds beter gevonden, wat tot uiting komt in de groei van het aantal contactmomenten. Over de periode 14 februari tot eind december 2022 waren er zo'n 8000 contactmomenten (telefoon, mail, lotgenotenbijeenkomsten). De gemiddelde

<sup>21</sup> Kamerstukken II, 2021/22, 31066, nr. 1042.

<sup>22</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 36151, nr. 26.

duur van contact is 4 tot 10 weken, het aantal contacten per lotgenoot varieert van één keer tot meer dan 10 keer (60% van de lotgenoten). Gemiddeld duurt het eerste gesprek 2½ uur, vervolgesprekken zijn gemiddeld 1½ uur.

De contactmomenten focussen zich niet op één onderwerp. De gesprekken gaan vrijwel altijd over een palet aan zorgen en vragen. Er is een analyse gemaakt over de afgelopen maanden met als uitkomst de onderstaande tabel die inzicht geeft in de verhouding in percentages tussen de verschillende onderwerpen zoals die in de contacten aan bod komen.

*Tabel 2.1 door ouders genoemde thema's Lotgenotencontact*

Wachttijden, traagheid hersteltraject UHT en CWS	15%
Uitleg ondersteuning door gemeenten op de 5 leefgebieden	15%
Kindregeling, inhoud en planning uitbetaling aan verschillende leeftijdsgroepen	15%
Vragen over schulden (ook bij kinderen) en bewindvoering	15%
Hulp bij contact met Gemeente, SBN, UHT i.v.m. verstoorde verhoudingen	10%
Werkwijze CWS (bewijslast, rekenmethodes)	10%
Overige: o.a. FSV-lijsten, andere toeslagen, uitblijven ex-partnerregeling, uithuisplaatsingen, buitenland, bezwaar, integrale beoordeling, advocaat	20%

#### *Onderzoek Ethiek instituut Universiteit Utrecht*

Er is een onderzoek uitgevoerd door ethici van de Universiteit Utrecht om te reflecteren op de hersteloperatie. Het rapport geeft aanbevelingen op basis van individuele, publieke en proces waarden. De aanbevelingen gaan onder andere over persoonlijk contact, empathie, reflectievermogen, ervaringskennis in de operatie en het lerend vermogen opbouwen. Verder onderstreept het rapport het belang van aandacht voor emotioneel herstel en daarin de focus op contact en erkenning. Deze aspecten zijn ook ondergebracht in de aanpak van de hersteloperatie. Het rapport is te vinden in de met deze voortgangsrapportage openbaar gemaakte stukken.

## **2.2. Intensieve hulp**

In 2022 is een programma gestart voor ernstig gedupeerden die problemen ervaren op meerdere gebieden tegelijkertijd. Dit is aanvullend op de brede ondersteuning die gemeenten leveren. De gedupeerden worden ondersteund door het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) die de Doorbraakmethode gebruikt om ondersteuningsplannen voor hen te maken, te realiseren en te monitoren. In de eerste fase zijn (van mei 2022 tot oktober 2022) in totaal 53 ondersteuningsplannen afgerond. Sindsdien zijn er nog 51 aanmeldingen binnengekomen waar momenteel een ondersteuningsplan voor wordt gemaakt. Om verder te kunnen opschalen en nog meer gezinnen te kunnen helpen wordt samen met gemeenten, UHT en andere partners zoals Stichting Lotgenotencontact het proces van aanmelding en begeleiding van casussen op elkaar afgestemd.

De aanmeldingen van gedupeerden bij het IPW waren afkomstig vanuit UHT, gemeentes en de VNG, die signalen kregen over mensen die in de knel zaten. Er is daarom een begin gemaakt door IPW met het bouwen van samenwerkingsrelaties met deze partijen. In het traject is tot nu toe ervaring opgedaan hoe de geboden hulp aanvullend op elkaar kan zijn. Er worden met een aantal samenwerkingspartners afspraken gemaakt over de aanmelding van casuïstiek, waarin IPW aanvullend en van meerwaarde kan zijn.

## **2.3. Ondersteuning op de vijf leefgebieden**

### *Brede ondersteuning door gemeenten*

Het herstellen van het onrecht dat gedupeerde ouders is aangedaan, gaat verder dan alleen financiële compensatie. Het oplossen van problemen in de gezinssituatie, met huisvesting, werk,

gezin, inkomen en zorg zijn samen met ondersteuning van kinderen van gedupeerde ouders, een essentieel onderdeel van het herstelproces. Die rol ligt bij gemeenten, zij staan dichtbij hun inwoners en bieden brede ondersteuning op de vijf leefgebieden.

De VNG heeft proactief met alle gemeenten contact gezocht om de laatste ontwikkelingen in de hersteloperatie te bespreken. De ingezette route om vanuit de VNG naar gemeenten toe te gaan en samen met betrokkenen (waaronder Lotgenotencontact) actief informatie aan te bieden, wordt in 2023 voortgezet met regiobijeenkomsten in januari en in het tweede kwartaal van 2023. In deze bijeenkomsten staan onder meer de jaarverantwoording en nieuwe regelingen op de agenda. De bijeenkomsten in oktober werden goed bezocht.

De VNG-website voor gemeenten is vernieuwd. Alle documentatie is up-to-date gebracht of uitgebreid en nu gekoppeld aan het beoordelingsproces dat een ouder doorloopt bij UHT. Zo krijgen gemeenten informatie die aansluit bij vragen die ouders op verschillende momenten in het proces aan hen stellen.

Om gemeenten voor te bereiden op de uitvoering van de kindregeling zijn meerdere (be)sprekken georganiseerd, zijn handreikingen beschikbaar gesteld en aparte nieuwsbrieven opgesteld. Gemeenten zijn aangespoord om te communiceren over de beschikbaarheid van brede ondersteuning voor kinderen van gedupeerde ouders.

De VNG ontvangt dagelijks van gemeenten casus specifieke vragen. Alle vragen worden binnen 24 uur beantwoord. Dit is nagenoeg altijd maatwerk. Op dit moment gaan de meeste vragen over de tegemoetkoming aan kinderen, de jaarverantwoording en de reikwijdte van de brede ondersteuning. De VNG organiseert nog altijd wekelijks (be)sprekken waarin actuele onderwerpen aan bod komen. Daarnaast zijn er speciale inloopsprekken voor vragen over de toepassing van de specifieke uitkering en jaarverantwoording.

De volgende voortgangsrapportage zal weer resultaten bevatten van de periodieke enquête over de brede ondersteuning door gemeentes.

#### *Specifieke uitkering voor gemeenten (Spuk)*

Gemeenten worden via de zogenoemde specifieke uitkering voor gemeenten door het Rijk financieel ondersteund/gecompenseerd voor de brede ondersteuning die zij aanbieden. Op basis van de verantwoording door gemeenten via hun jaarstukken over 2021, is een eerste analyse gemaakt van de bestedingen van gemeenten over dat jaar. De jaarverantwoording over 2022 wordt in 2023 afgelegd als onderdeel van de jaarrekening over 2022 waardoor dit de meest recente beschikbare informatie is. Om meer inzichten te verkrijgen en de cijfers verder te kunnen duiden worden verdiepende gesprekken met gemeenten gevoerd. Deze gaan inzicht geven in de cijfers die de betreffende gemeenten hebben verantwoord en kunnen onderlinge verschillen (deels) verklaren.

De regeling is onderverdeeld in 5 onderdelen:

- A – Eerste contact
- B – Opstellen plan van aanpak
- C – Ondersteuning op de vijf leefgebieden financiën, gezin, werk, wonen en zorg
- D – Nazorg
- E – Coördinatie- en inrichtingskosten

In totaal hebben tot en met 2021 309 gemeenten een eerste verantwoording ingediend voor een totaal van +/- €55 mln. Wanneer gekeken wordt naar de verantwoording van de normbedragen blijkt dat veel gemeenten in 2021 nog aan het begin van het ondersteuningsproces stonden. Onderstaande tabel toont dat vooral op onderdeel A is

verantwoord, en minder op onderdelen B, D en E. De volgende VGR gaat nader in op de verantwoordingen in relatie tot de Spuk-componenten.

Tabel 2.2

SPUK B2							
Normbedragen							
# A	% A	# B	% B	# D	% D	# E	% E
29692	90%	5258	16%	579	2%	177	67%

Gemeenten weten de Spuk-regeling te vinden, maar gemeenten bevinden zich nog in verschillende fasen van verantwoording. Het eerste contact met ouders is gelegd en ondersteuning wordt geleverd. Met de verantwoording over 2022 ontstaat dit jaar naar verwachting meer zicht op het gebruik van de andere componenten van deze Spuk-regeling. In het bijzonder op de verantwoording rond het opstellen en uitvoeren van het plan van aanpak op de vijf leefgebieden en het verlenen van nazorg.

#### *Driegesprekken*

Het driegesprek tussen ouder, gemeente en UHT is een persoonlijke benadering waarbij het de bedoeling is dat de ouder zich gehoord voelt. Een driegesprek kan bijdragen aan het financieel en emotioneel herstelproces. Tijdens dit driegesprek wordt er ingegaan op de persoonlijke situatie van de gedupeerde ouder in relatie tot het financieel herstel en de brede ondersteuning die gemeenten kunnen bieden. De mogelijkheid voor het driegesprek wordt op verschillende momenten in het herstelproces aangeboden aan de ouder.

In het commissiedebat van 8 december 2022 is aan de Kamer toegezegd dat deze voortgangsrapportage nader ingaat op de aantallen en de ambitie van de driegesprekken. In de afgelopen periode zijn de eerste driegesprekken gevoerd met een tiental (mogelijk) gedupeerde ouders uit de gemeenten Rotterdam, Krimpen aan den IJssel, Barendrecht, Albrandswaard, Ridderkerk en Nissewaard. Een extern bureau doet onderzoek naar de ervaring, beleving en meerwaarde van het driegesprek. De uitkomsten van het onderzoek worden verwerkt in de aanpak van de driegesprekken.

Het plan van de gefaseerde uitrol van het driegesprek vindt plaats vanaf begin 2023 en duurt tot en met juni 2023. Het is vanuit de eerste fase van de uitrol nog niet te duiden hoeveel ouders gebruik gaan maken van het driegesprek. Dit is enerzijds afhankelijk van de behoefte van de ouder maar ook van de ontwikkelingen ten aanzien van beroepen niet-tijdig beslissen, immers een door de rechter gestelde termijn kan ertoe leiden dat er geen tijd is voor een dergelijk gesprek.

Op dit moment worden door UHT en de VNG een regionale aanpak voorbereid voor het stapsgewijs beschikbaar maken van het driegesprek voor gedupeerde ouders. De uitkomsten van het onderzoek naar de beleving van ouders worden hierbij betrokken. Verder voorzien we twee belangrijke aandachtspunten: op organisatorisch vlak dient de organisatie tussen UHT en gemeenten ingericht te worden. Daarnaast speelt het tempo waarin nieuwe medewerkers bij UHT kunnen worden aangetrokken een rol. Dit is bepalend voor afronding van de volledige implementatie per 1 juli 2023.

#### **2.4. Ouders in het buitenland**

Een deel van de gedupeerde ouders (832) heeft zich genoodzaakt gezien om uit Nederland te vertrekken vanwege de problemen met de kinderopvangtoeslag. Het Ondersteuningsteam

buitenland (OTB) is opgericht om deze ouders brede ondersteuning te bieden en te ondersteunen bij terugkeer naar Nederland. In juli 2022 is het OTB gestart met haar werkzaamheden.

#### *Werkwijze en geboden ondersteuning door OTB*

Op dit moment ontvangen 482 gedupeerde ouders in het buitenland, en hun gezinnen, ondersteuning van het OTB. Er is geen wachttijd voor brede ondersteuning door OTB. Dit betekent dat er met alle ouders die toestemming hebben gegeven aan UHT om hun gegevens te delen met OTB, contact is opgenomen. Met een klein aantal ouders is het niet gelukt contact te krijgen, ook niet na meer dan 6 keer bellen. Hierover is contact met UHT om te kijken of deze ouders op een andere manier bereikt kunnen worden.

Zoals toegezegd in het commissiedebat van 8 december 2022 gaat deze voortgangsrapportage nader in op hoe het contact met ouders en de geboden ondersteuning er uit ziet. Wanneer OTB gegevens ontvangt van een gedupeerde ouder, neemt een medewerker van OTB binnen 10 werkdagen telefonisch contact op met de ouder. Na dit eerste contact wordt een intakegesprek gepland, indien ouder aangeeft ondersteuning te wensen. In dit gesprek wordt geïnventariseerd op welke vlakken ondersteuning nodig is, en of er een wens is om terug te keren naar Nederland. Op dit moment lopen er 490 ondersteuningstrajecten en 51 terugkeertrajecten<sup>23</sup>.

Een deel van de ondersteuning kan het OTB direct zelf bieden (bijvoorbeeld hulp bij het indienen van schuldenlijsten, budgetcoaching). Ook helpt OTB ouders om in hun woonland de weg te vinden naar de relevante instanties, zoals bijvoorbeeld OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn) in België. Indien een ouder behoefte heeft aan ondersteuning op andere vlakken, kan OTB een financiële verstrekking doen aan de ouder, waarmee deze zelf bepaalde zaken kan aanschaffen of betalen, bijvoorbeeld tandartskosten of de aanschaf van schoolspullen voor de kinderen.

In het commissiedebat van 8 december 2022 is toegezegd in te gaan op het aantal mensen dat gerepatrieerd is of wordt met hulp van het OTB. Het OTB heeft inmiddels 18 gezinnen ondersteund bij de terugkeer naar Nederland. Zoals hierboven aangegeven lopen er daarnaast 51 trajecten gericht op terugkeer.

Bij terugkeer naar Nederland schakelt het OTB met de gemeente waarnaar een ouder terugkeert. OTB ondersteunt ook bij het zoeken naar een woning en andere zaken die geregeld moeten worden bij terugkeer.

#### *Knelpunten*

Huisvesting is in veel gevallen helaas een knelpunt bij terugkeer. Een geschikte woning is in de huidige krappe woningmarkt in Nederland niet zomaar gevonden. Ook hebben gemeenten eigen regelgeving op het vlak van huisvesting en woonruimteverdeling (denk aan zaken als regiobinding) waardoor het niet altijd mogelijk is om terug te keren naar de gewenste gemeente. Gelukkig ziet het OTB ook steeds vaker dat het wel lukt een woning te vinden. Door de inzet van de gemeenten, maar ook doordat sommige woningcorporaties bereid zijn de inschrijftijd van ouders te herstellen, waardoor zij vaak hoog op de lijst voor een woning terecht komen en op die manier relatief snel huisvesting vinden.

Schuldenproblematiek komt ook veel voor bij ouders in het buitenland. Dit heeft er alles mee te maken dat er in het buitenland geen moratorium bestaat. Veel ouders hebben daardoor nog steeds te maken met schuldeisers of verplichte schuldsaneringstrajecten. Ook hebben veel ouders zich genoodzaakt gezien het forfaitair bedrag van €30.000,- aan te wenden om schulden af te lossen. Waar dit formele schulden betreft, biedt het loket reeds afbetaalde schulden soms de mogelijkheid

---

<sup>23</sup> Soms lopen er per gezin meerdere trajecten, bijvoorbeeld omdat gezinsleden zich in verschillende landen bevinden. Vandaar dat het totaal aantal trajecten hoger is dan het aantal gezinnen dat contact heeft met OTB.

(een deel van) dit bedrag terug te krijgen. Het OTB ondersteunt ouders in het buitenland met schulden bij het indienen van de schuldenlijsten bij SBN, contact met SBN in acute situaties (zoals dreigende uithuiszetting of beslaglegging), etc. Uit de cijfers van SBN komt naar voren dat de groep ouders die geholpen wordt via de noodprocedure voor het grootste deel in het buitenland woont.

Ook in het buitenland wonen gedupeerde ouders die zich nog niet hebben gemeld voor herstel. In het debat over de Wet hersteloperatie toeslagen op 1 november 2022 vroeg het lid Karimi hoe deze groep ouders in het buitenland bereikt wordt. Deze ouders zijn meegenomen in de aanpak om actief contact te zoeken met mogelijk gedupeerde ouders die zich nog niet hebben gemeld (zie par. 1.1), ook zij worden benaderd via een contactkaart. Circa 740 ouders die ooit deel hebben uitgemaakt van het CAF-11 onderzoek of een vergelijkbaar onderzoek en nu in het buitenland wonen, hebben al een contactkaart gekregen: 19 van deze ouders hebben zich door de contactkaart alsnog aangemeld.

#### *Ervaringen van ouders met OTB*

Het OTB heeft een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De respons was 39%. Dat betreft 145 ouders. Dit is een representatief aantal. Ouders waarderen het OTB gemiddeld met een 7,1. Met name de casemanagers worden gewaardeerd. 77% van de ouders geeft aan dat hun casemanager (zeer) goed bereikbaar is en 80% vindt het contact prettig (7% vindt het contact niet prettig). Driekwart van de ouders vindt dat de casemanager goede ondersteuning biedt. 14% is het daar niet mee eens. Op de stelling 'Door de hulp van OTB zie ik de toekomst positiever' reageert 52% instemmend, 26% neutraal, en 22% is het hier niet mee eens. Het OTB ervaart bovenstaande resultaten als zeer bemoedigend. Bij deze cijfers moet in het achterhoofd worden gehouden dat verreweg de meeste ondersteuningstrajecten nog in de opstart- en uitvoeringsfase zitten. Dat betekent dat er op de meeste vlakken nog wordt gewerkt aan de doelen uit het Plan van aanpak. Ook is het belangrijk te realiseren dat het OTB niet alle problemen van gezinnen kan oplossen. Zoals in bovenstaande paragraaf werd toegelicht zorgen met name schulden en betalingsachterstanden vaak voor complexe situaties in het buitenland, en ook op het vlak van terugkeer kan OTB niet altijd op korte termijn de gewenste terugkeer regelen (met name vanwege de krapte op de woningmarkt).

Een aandachtspunt dat uit het onderzoek naar voren kwam is het inloggen in het ouderportaal. Hierin is alle informatie over de ondersteuning (verslagen, beschikkingen, plan van aanpak) direct voor ouders inzichtelijk. 68% van de ouders logt hier niet op in. De vanwege gegevensbescherming ingevoerde twee factor autorisatie is een noodzakelijke stap om de gegevens goed te beveiligen, maar is niet 'vriendelijk' voor de ouders. OTB zal meer aandacht schenken aan de instructies en zal ouders nog meer ondersteunen bij het inloggen.

#### *Peildatum*

In het commissiedebat van 8 december 2022 is toegezegd een analyse te geven over de groep ouders die na de peildatum van 7 juli 2020 naar het buitenland zijn vertrokken en de toepassing van de hardheidsclausule en het noodzakelijke maatwerk. Alle gedupeerde ouders in het buitenland die voor 7 juli 2020 naar het buitenland zijn vertrokken, kunnen een beroep doen op het OTB. De peildatum van 7 juli 2020 is gekozen omdat er vanaf die datum perspectief werd geboden op verbetering met de inwerkingtreding van de 'wet hardheidsaanpassing' (AWIR) en compensatieregelingen zijn geïntroduceerd. De achterliggende gedachte is dat de noodzaak tot vluchten naar het buitenland vanaf die datum is weggevallen. Het doel van de peildatum is dus het aannemelijk maken van causaliteit tussen verhuizing naar het buitenland en problemen met de KOT. Tijdens het commissiedebat van 8 december jl. is toegezegd dat er nader wordt onderzocht hoe de groep ouders die buiten deze peildatum valt, er uit ziet.

Op dit moment zijn er 241 gedupeerden die op 7-7-2020 in Nederland woonden en op 1-1-2023 niet. Uit de cijfers blijkt dat 63% van deze groep ouders pas naar het buitenland is vertrokken na de uitbetaling van de Catshuisregeling door UHT. Deze groep heeft een forfaitaire compensatie van 30.000 euro ontvangen, hun schulden zijn gepauzeerd en zij hadden zicht op het oplossen van hun schulden. Een groot deel van deze groep had zich voor brede ondersteuning tot de gemeente kunnen wenden indien zij in Nederland waren gebleven. Voor deze groep ouders hoeven problemen met de kinderopvangtoeslag niet de oorzaak te zijn geweest van hun vertrek. Daarmee is niet gezegd dat er geen ouders zijn die vanwege emotionele redenen die wel met de kinderopvangtoeslag problemen te maken hebben, weg zijn gegaan uit Nederland. Met name in de groep ouders die voor uitbetaling van de Catshuisregeling al in het buitenland zat, en die kort na de peildatum zijn vertrokken, kunnen ouders zitten waarbij de problemen met de kinderopvangtoeslag wel de reden van vertrek waren.

Van de groep ouders die wel binnen de peildatum valt en die door UHT is benaderd met de vraag of zij ondersteuning van OTB wensen, geeft ongeveer de helft aan dat zij dat willen. Als we dat doortrekken naar de groep buiten de peildatum, die voor uitbetaling van Catshuisregeling is vertrokken, zou dat neerkomen op tussen de 20 en 40 gezinnen.

Bij UHT en OTB komen weinig signalen binnen van ouders die buiten de peildatum vallen maar toch ondersteuning wensen. In uitzonderlijke situaties waar toepassing van de wet in een individueel geval leidt tot onvoorziene gevolgen die leiden tot onbillijkheden van overwegende aard, kan mogelijk de hardheidsclausule worden toegepast. Via die route is op dit moment 1 gezin bij OTB terecht gekomen.

## 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.

Tabel 2.3 Subsidieregeling Juridische bijstand

Categorie	27 sep 2021	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	30 sept 2022	29 dec 2022
Aantal ouders aangemeld	2.651	3.261	4.712	5.767	6.736	7.745
Aantal advocaten aangemeld	255	264	269	231	295	298*
Aantal ouders gekoppeld aan een advocaat	2.324	2.956	4.271	5.240	6.103	7.135
Aantal ouders nog niet gekoppeld aan een advocaat	188	140	218	252	319	216
Aantal ouders niet gekoppeld aan een advocaat (anders opgelost)	139	165	223	275	314	349

\* Peildatum 30-11-22

In paragraaf 1.3 van deze voortgangsrapportage wordt ingegaan op de inzet van schade-experts bij de routes na de integrale beoordeling.

## 2.6. Juridische onderbouwing hersteloperatie toeslagen

De Wet hersteloperatie toeslagen is op 5 november 2022 in werking getreden. De Eerste Kamer heeft tijdens de plenaire behandeling van genoemde wet een aantal moties ingediend en aangenomen. In de motie Prast c.s.<sup>24</sup> heeft de Eerste Kamer de regering verzocht te expliciteren dat onjuiste of onrechtmatige uitvoering van de wet een grondslag is voor de hersteloperatie. Zoals de regering meermaals heeft aangegeven, heeft een samenspel van harde regelgeving, vooringenomen handelen en vooral het niet gehoor geven aan noodsignalen leed veroorzaakt bij de gedupeerden in de toeslagaffaire. Er kan sprake zijn geweest van onrechtmatig handelen, dat kan per gedupeerde verschillen. Met de juridisch onverplichte regelingen voor institutionele vooringenomenheid en hardheid is een oplossing gevonden voor al deze situaties. Er is bewust voor gekozen om de wet niet te beperken tot de situaties waarin de overheid onrechtmatig heeft gehandeld. Op deze manier wordt ook een oplossing geboden voor de situaties waarin het reguliere recht geen soelaas biedt en het kabinet toch vindt dat betrokkenen door het overheidshandelen gedupeerd zijn. Juist deze ruimere kaders en lagere bewijslast voor de gedupeerden dan bij onrechtmatig handelen, dragen bij aan de voorspoedige vaststelling welke ouders gedupeerd zijn en waar zij recht op hebben. Aan de andere kant leidt niet ieder onrechtmatig handelen tot de verstrekkende conclusie dat er sprake is van gedupeerdheid (bijvoorbeeld als er een keer beperkt te laat beschikt is op een aanvraag).

Ook is aan de Eerste Kamer toegezegd om terug te komen op de vraag of er juridisch advies ingewonnen is over het gebruik van het begrip "institutionele vooringenomenheid" in relatie tot onrechtmatig handelen van de overheid. Bij de vormgeving van de hersteloperatie toeslagen is veelvuldig geadviseerd door interne en externe juridische adviseurs. Deze adviezen hebben deel uitgemaakt van het totstandkomingsproces van de Wet hersteloperatie toeslagen en de onderliggende besluitvorming. Het belangrijkste juridische advies dat ten grondslag ligt aan het begrip "institutionele vooringenomenheid" in relatie tot onrechtmatig handelen van de overheid, zijn de twee rapporten "Omzien in verwondering" van de Adviescommissie uitvoering toeslagen. De uitwerking van de herstelregelingen in de Wet hersteloperatie toeslagen is gebaseerd op deze adviezen.

---

<sup>24</sup> Kamerstukken I 2022/23, 36151, O.



### 3. Aanvullende regelingen

*Naast de regelingen voor gedupeerde aanvragers van een kinderopvangtoeslag zijn er ook regelingen voor aanvullende groepen die geraakt zijn door de problemen met de kinderopvangtoeslag of andere toeslagen.*

#### 3.1. Kindregeling

##### *Stand van zaken*

Conform de wens van de ouders en kinderen, en ook van de Tweede Kamer, is UHT direct na inwerkingtreding van de Wet hersteloperatie toeslagen, op 7 november 2022 gestart met de uitvoering van de kindregeling. UHT toetst ambtshalve of een kind in aanmerking komt voor de kindregeling en stuurt dan een brief naar het kind en de ouder. De meeste kinderen hoeven dus niets te doen en ontvangen automatisch bericht van UHT. UHT betaalt een tegemoetkoming, passend bij de leeftijd en volgt hiermee het advies van kinderen en jongeren, op het bankrekeningnummer van het kind.

Het starten van de uitvoering door UHT gaat conform de uitvoering van motie Kat c.s.<sup>25</sup> waarin is verzocht om de kinderen van wie het bankrekeningnummer al bekend was, als eerste tegemoet te komen. Dit betreft ongeveer één derde van de kinderen die nu in beeld zijn, ca. 25.000 kinderen. De kinderen van wie het rekeningnummer bekend is, zijn nagenoeg allemaal meerderjarig. Bij de kinderen waarvan het rekeningnummer niet bekend is, wordt er een uitvraag gedaan bij de wettelijk vertegenwoordiger, behoudens de categorie 12 tot 17 jarigen. Bij hen wordt het rekeningnummer uitgevraagd bij kind. Daarmee werkt UHT lijn met de bedoeling jongeren regie te geven maar wijkt UHT af van de Wet hersteloperatie toeslagen. De verwachting is dat dit geen problemen oplevert. Mocht dat wel zo zijn kunnen ouders - die een startbrief ontvangen- contact opnemen met UHT en zal er worden gekeken naar een maatwerk oplossing.

Kinderen van gedupeerde ouders ontvangen – op basis van hun leeftijd – een financiële vergoeding. Het is gelukt om tot eind 2022 zijn 7.494 meerderjarige kinderen aan te schrijven en 7.378 kinderen uit te betalen in december 2022. Onderdeel van deze betalingen zijn de 2.500 betalingen die door een technische fout helaas 8 dagen later dan de bedoeling werden uitgekeerd, maar nog wel in december 2022 zijn betaald. Het verschil tussen het aantal aangeschreven kinderen en het aantal kinderen dat een betaling heeft ontvangen heeft ermee te maken dat sommige kinderen een geblokkeerd of niet-gevalideerd bankrekeningnummer hebben. Deze kinderen worden nogmaals benaderd door UHT.

De kinderen ontvangen een bedrag afhankelijk van hun leeftijd. Onderstaande tabel geeft de bedragen weer die worden uitbetaald op basis van leeftijd.

<b>Leeftijd kind/jongere op 1 juli 2023</b>	<b>Geldbedrag</b>
0 tot en met 5 jaar	€2.000
6 tot en met 11 jaar	€4.000
12 tot en met 14 jaar	€6.000
15 tot en met 17 jaar	€8.000
18 jaar en ouder	€10.000

<sup>25</sup> Kamerstukken II, 2022/23, 31066, nr. 1034.

### *Voormalig pleegkinderen*

Met de motie Prast c.s. verzoekt de Eerste Kamer om – eventueel met een beroep op de hardheidsclausule – het pleegkind (waaronder ook het voormalig pleegkind wordt verstaan) ‘eenzelfde uitkering’ toe te kennen als voor een kind dat in gelijke positie verkeert, indien de wet ertoe zou leiden dat voor dat pleegkind geen recht op uitkering ontstaat.<sup>26</sup>

Het doel van de kindregeling is kinderen en pleegkinderen van gedupeerde aanvragers van kinderopvangtoeslag een steun in de rug te geven. Daar is in de wet invulling aan gegeven door voor voormalig pleegkinderen te bepalen dat zij in aanmerking komen voor de kindregeling indien zij onderdeel van het huishouden zijn geweest na de eerste beschikking waarvoor herstel wordt geboden, dus toen de problemen door de kinderopvangtoeslag begonnen. Het is niet mogelijk om met een motie van de wet af te wijken. De hardheidsclausule kan ook niet worden gebruikt om in afwijking van de wet een groep toe te voegen aan het bereik van de wetgeving. Voorgaande laat onverlet dat zich (door de wetgever) niet voorziene situaties kunnen bestaan waarin sprake is van onbillijkheden van overwegende aard. In een individueel geval kan dan de hardheidsclausule worden toegepast.

### *Voorlopige planning*

Op de kindregeling-webpagina van UHT (voor ouders) en binnenkort ook op de website [www.kindregelingvoorjou.nl](http://www.kindregelingvoorjou.nl) (voor de kinderen) is een voorlopige planning op hoofdlijnen geplaatst om meer duidelijkheid te bieden wie wanneer wordt aangeschreven. In lijn met deze planning zijn in januari 2023 de eerstvolgende groepen aangeschreven waaronder ook ouders van minderjarige kinderen. Uit de gesprekken van Diversion met de kinderen is opgehaald dat veel kinderen niet weten van de gedupeerdheid van hun ouders. Daarom verstuurt UHT vanaf januari 2023 eerst de ouders een brief. Met deze brief aan de ouders wordt de aankondiging gegeven dat hun kinderen binnenkort worden aangeschreven. Daarmee worden ouders in de gelegenheid gesteld hun kinderen mee te nemen in hun eigen verhaal. Enkele weken na het versturen van de startbrief, schrijft UHT de kinderen aan middels een beschikking en nadere informatie zoals het verzoek om het rekeningnummer.

UHT verzamelt de rekeningnummers en maakt vervolgens de tegemoetkoming over. Zo verwacht UHT om de laatste aanschrijvingen aan ouders in juni 2023 te doen voor de kinderen van ouders die op dit moment in beeld zijn, de kinderen van nu vastgesteld gedupeerde ouders. Kinderen van wie de ouders nog niet vastgesteld gedupeerd zijn, hoeven zich niet aan te melden. Wanneer hun ouders gedupeerd blijken, worden ook zij aangeschreven.

### *Jongeren met problematische schulden*

De kindregeling voorziet in een financiële tegemoetkoming en brede ondersteuning door de gemeente om aan kinderen en jongeren die getroffen zijn door de toeslagenproblematiek. Op deze manier wordt hen een steun in de rug geboden. De kindregeling voorziet niet in een generieke schuldenaanpak voor kinderen en jongeren er een grote diversiteit aan problemen is die maatwerk behoeft. Hier past geen generieke schuldenregeling bij. Er zijn echter getroffen jongeren die te maken hebben met problematische schulden – dit zijn schulden die zij, gegeven hun beschikbare afloscapaciteit niet in een periode van 3 jaar kunnen aflossen. Voor deze jongeren wordt samen met SZW, J&V en VNG gewerkt aan een aanpak om met hulp hun leven weer op de rit te krijgen. Daarvoor wordt uitgezocht wat de precieze omvang van de schuldenproblematiek is, en wat voor soort schulden en de aard daarvan het betreft. Gezamenlijk wordt uitgewerkt of en hoe aangesloten kan worden bij bestaande bewezen effectieve interventies binnen de gemeentelijke schuldhulpverlening en gemeenten ook de ruimte gegeven deze ondersteuning aan te bieden, in aansluiting bij de motie van het lid Kat c.s.<sup>27</sup> Over de gerichte inzet worden afspraken gemaakt met VNG. Een volgende voortgangsrapportage zal ingaan op de voortgang en uitvoering hiervan.

<sup>26</sup> Kamerstukken I 36151, 2022/23, nr. Q.

<sup>27</sup> Kamerstukken II, 2022-23, 31066, nr. 1151.

Bij gedupeerde ouders wordt actief onder de aandacht gebracht dat schulden van minderjarige kinderen meegenomen kunnen worden in de schuldenregeling van de ouders.

#### *Emotioneel herstel voor kinderen en jongeren*

Ook kinderen zijn geraakt door de financiële en emotionele problematiek van ouders. Diversion deed onderzoek naar de behoefte aan emotioneel herstel van deze doelgroep en bracht hierover een rapport uit wat inmiddels met uw kamer is gedeeld. In de vorige VGR staan de contouren van de aanpak voor emotioneel herstel beschreven. Ten opzicht van de vorige VGR is de volgende voortgang te melden:

Gereed:

- Kinderen van gedupeerde ouders hebben aangegeven behoefte te hebben aan expliciete erkenning voor hun ervaring. Deze erkenning wordt geboden in de vorm van een erkenningsbrief die wordt meegezonden met de beschikking. Op dit moment hebben circa 7500 kinderen deze brief ontvangen, de rest volgt gelijktijdig met de uitbetaling.
- Er is een tijdelijke website ontwikkeld ([kindregelingvoorjou.nl](http://kindregelingvoorjou.nl)), die begin februari online komt, waar kinderen worden geattendeerd op de beschikbaarheid van gemeentelijke brede ondersteuning alsmede wordt men gemotiveerd om hier gebruik van te maken.
- Het Nibud heeft laagdrempelige adviezen opgesteld die kinderen kunnen helpen omgaan met het geld uit de kindregeling. Deze adviezen zijn geplaatst op voornoemde website.
- Ten aanzien van de behoefte van kinderen om anoniem te chatten of bellen met een organisatie onafhankelijk van de overheid sluiten wij aan bij bestaande voorzieningen zoals bijvoorbeeld de Kindertelefoon (18-), de Luisterlijn (18+) en Stichting MIND. Met deze partijen zijn samenwerkingsafspraken gemaakt.
- Kinderen van gedupeerde ouders tussen de 12 en 30 jaar kunnen deelnemen aan het programma Maatschappelijke Diensttijd (MDT) van OCW. In februari 2023 zal deze mogelijk actief onder de aandacht worden gebracht op de website.

De komende maanden zal stapsgewijs aanvullend aanbod worden ontwikkeld en tot stand worden gebracht.

- Met het Cultuur Participatiefonds wordt gewerkt aan een subsidie-instrument waarmee kinderen en jongeren cultuur kunnen ervaren en talenten ontwikkelen. De eerste aanvraag mogelijkheid wordt rond de zomer 2023 verwacht.
- Er zijn reeds aanbestedingen voor een pilot met een E-health app én financiële educatie in ontwikkeling.
- Met maatschappelijke organisaties wordt aan een voorstel gewerkt dat op korte termijn invulling moet geven aan een financieel loket waar jongeren persoonlijk advies met geldvragen terecht kunnen.
- Er is een voorstel in ontwikkeling dat toeziet op structurele participatie van kinderen bij de ontwikkeling en uitvoering van herstelinstrumenten. Er wordt gestreefd om dit in het eerste kwartaal gereed te hebben.

### **3.2. Regeling voor gedupeerden huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget**

Met de Wet hersteloperatie Toeslagen is een regeling geïntroduceerd voor gedupeerden in de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Voor deze regeling is de doelgroep reeds in beeld, en deze zal ambtshalve benaderd worden, waardoor geen aanvraag van de gedupeerde nodig is. De voorbereidingen daartoe zijn in volle gang. Het streven is om in het tweede kwartaal van 2023 te starten met de uitvoering van deze regeling.

## 4. Schuldenaanpak

Een belangrijk onderdeel van het financieel herstel is de schuldenaanpak. De schuldenaanpak draagt bij door de schuldenlast van gedupeerde ouders te verlichten voor een nieuwe start en bestaat uit de regelingen voor publieke schulden<sup>28</sup>, private schulden<sup>29</sup> en ouders in een wettelijke schuldsaneringsregeling of buitengerechtelijke schuldregeling<sup>30</sup>.

### 4.1. 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), Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) hebben voor de meeste gedupeerde ouders de publieke schulden kwijtgescholden (zie tabel 4.1).

Eveneens hebben gemeenten voor de meeste gedupeerde ouders de publieke schulden kwijtgescholden. Deze cijfers worden met regelmaat bijgewerkt door de VNG. Daarnaast zijn cijfers opgevraagd bij de zorgkantoren die de uitvoerders zijn van de Wet langdurige zorg (Wlz). Tot nu zijn voor acht gedupeerde ouders publieke schulden uit de Wlz kwijtgescholden. De totale kwijtschelding bij Wlz bedraagt € 292.490.

De kwijtschelding van publieke schulden van gedupeerde ouders verloopt volgens de afgesproken procedure. Met regelmaat is er contact met de betrokken publieke organisaties en ministeries over de voortgang. De Belastingdienst/Toeslagen (BD/T) heeft in december 2022 een inhaalslag gemaakt in het aantal kwijtscheldingen door het kwijtscheldingsproces te optimaliseren en zal de komende tijd een verdere inhaalslag maken in het aantal kwijtscheldingen.

Tabel 4.1 Organisatie	Aantal gepauzeerd ouders en toeslagpartners		Waarvan gedupeerd met schulden bij organisatie		Waarvan kwijtgescholden <sup>1</sup>		Kwijtscholden bedrag	
	30 sept 2022	31 dec 2022	30 sept 2022	31 dec 2022	30 sept 2022	31 dec 2022	30 sept 2022	31 dec 2022
BD&T	86.530	88.540	38.657	40.667	24.437	27.769	167 mln.	195 mln.
LBIO	263	267	156	113	156	109	€ 140.000	€ 143.000
SVB	1.249	1.450	526	661	506	617	€594.055	€ 615.738
CAK	15.450	17.591	9.116	10.947	9.012	9.525	€ 26,6 mln.	€ 27,7 mln.
CJIB	38.118	42.772	19.716	21.156	17.887	20.135	€ 5,1 mln.	€ 6,7 mln.
DUO	19.251	20.364	9.638	10.465	8.540	9.550 <sup>2</sup>	€ 279 mln.	€ 301 mln.
UWV	5.433	5.839	2.917	3.157	2.849	3.128 <sup>3</sup>	€ 8,8 mln.	€ 9,3 mln.

*Toelichting op Tabel 4.1*

1: 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.

2: Dit is het aantal mensen dat volledig is kwijtgescholden. Personen die deels zijn kwijtgescholden, zijn niet meegenomen in dit aantal.

3: 1.046 van de 3.128 vallen onder het zogeheten moratorium en vallen dientengevolge buiten de kwijtschelding aangezien de terugvordering betrekking heeft op schulden die betrekking hebben op de periode vanaf 1-1-2021.

<sup>28</sup> Staatscourant 2021-28304.

<sup>29</sup> Staatscourant 2021-44723.

<sup>30</sup> Staatscourant 2021-28303.

### *Opstarten invorderingen*

In de vorige VGR is gemeld dat voor de volgende doelgroepen de invordering door publieke schuldeisers zal worden opgestart:

- 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.

De betrokken publieke uitvoeringsorganisaties hebben inmiddels voor de bovenstaande doelgroepen het invorderingsproces opgestart. Bij de opgestarte invorderingen 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.

### *Pausering publieke schulden nieuwe aanmelders*

De afgelopen maanden zijn de effecten van de lange pausering van publieke schulden van nieuwe aanmelders als potentiële gedupeerde besproken met de publieke schuldeisers. In het verleden is er gekozen voor een generieke benadering van de pauzeknop. In de praktijk betekende dit, dat zodra een potentieel gedupeerde zich aanmeldde bij UHT, alle publieke schulden van die potentiële gedupeerde ambtshalve werden gepauzeerd door alle publieke uitvoeringsdiensten tot de uitslag van de integrale beoordeling.

Er is gebleken dat het niet wenselijk is om voor nieuwe aanmelders als potentieel gedupeerde bij UHT een generieke pauzeknop te hanteren voor publieke schulden. De belangrijkste reden hiervoor is dat pausering van de publieke schulden niet automatisch betekent dat deze schulden ook worden kwijtgescholden. In de hersteloperatie is afgesproken dat alleen publieke schulden die vallen onder regeling ontstaan vóór 1-1-2021 worden kwijtgescholden. Dit terwijl we in de generieke benadering van de pauzeknop ook publieke schulden pauzeerden die waren ontstaan na 1-1-2021 en niet vielen onder de regeling. Dit heeft als nadelig effect dat stapeling kan ontstaan van publieke schulden die pas aan het eind van de integrale beoordeling bij de niet-gedupeerde of bij gedupeerheid na verloop van het moratorium invorderbaar worden.

Met het oog op het negatieve effect van de generieke pauzeknop zullen daarom de publieke uitvoerders een zoveel mogelijk gerichte pauzeknop inzetten om stapeling van publieke schulden te voorkomen. De persoonlijke omstandigheden van de betrokkenen, de haalbaarheid in de uitvoering en de coördinatie tussen de publieke uitvoerders blijven wel essentiële randvoorwaarden voor de inzet van een gerichte pauzeknop. Daarom zal de komende tijd worden gemonitord op welke wijze publieke uitvoerders de gerichte pauzeknop kunnen inrichten en daarover in de volgende voortgangsrapportage over rapporteren.

## **4.2. Private Schulden**

De uitvoering van de private schuldregeling is belegd bij Sociale Banken Nederland (SBN). SBN werkt samen met een consortium van kredietbanken.

### *Stand van zaken behandeling schuldenlijsten Loket Private Schulden*

In tabel 4.2 zijn de cijfers over de voortgang bij de behandeling van de schuldenlijsten opgenomen. Op dit moment hebben 10.790 gedupeerden zich gemeld bij SBN voor de afhandeling van private schulden. Zij hebben in totaal 21.754 schuldenlijsten ingediend.

Op dit moment heeft SBN ruim 95% van de ingediende schuldenlijsten in behandeling. Circa 58% is beschikt en daarvan is 78% uitbetaald. Circa 4% van de ingediende schuldenlijsten moet nog

worden opgepakt. Het aantal schuldenlijsten dat nog moet worden opgepakt loopt steeds meer terug omdat er minder aanmeldingen zijn terwijl de capaciteit die de kredietbanken hebben om de lijsten op te pakken gelijk blijft.

*Tabel 4.2 Stand van zaken uitvoering loket private schulden bij SBN (peildatum 3 januari 2023)*

	30 jun 2022	30 sept 2022	3 jan 2023
Aantal mensen die zich hebben gemeld	8.615	9.947	10.790
Aantal schuldenlijsten ingediend	15.754	18.912	21.754
Aantal schuldenlijsten in behandeling	9.836	9.645	20.744
Aantal schuldenlijsten beschikt	4.876	8.894	12.723
Aantal beschikkingen betaald	3.737	7.061	9.991

#### *Splitsen en samenvoegen van schuldenlijsten*

Het aantal ingediende schuldenlijsten kan niet afgezet worden tegen het aantal beschikkingen omdat SBN regelmatig schuldenlijsten samengevoegd of splitst. Wanneer SBN schuldenlijsten ontvangt is het doel om schulden zo snel mogelijk af te handelen en te beschikken. Er wordt gekeken wat de meest efficiënte manier is om de schuldenlijsten snel af te handelen. Dit houdt in dat SBN regelmatig schuldenlijsten opsplitst of juist samenvoegt. Een gedupeerde ouder kan namelijk per schuld een schuldenlijst hebben ingediend, of een schuldenlijst met meerdere schulden waarbij de behandeltijd varieert. Over deze werkwijze wordt door SBN gecommuniceerd op de website, door het SBN service center, de VNG en in de beschikkingsbrief. Tot op heden zijn er bij SBN geen signalen dat gedupeerde ouders dit niet begrijpen.

#### *Bezwaar en Beroep*

Een ouder die het niet eens is met 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 stelt het dossier beschikbaar. De uiteindelijke beslissing op bezwaar wordt genomen door DG Herstel Toeslagen.

Op het totaal aantal beschikkingen dat SBN heeft verzonden heeft tot op heden 2,9% van de gedupeerden een bezwaarschrift ingediend. Er zijn 17 beroepszaken binnengekomen tegen de beslissing op bezwaar inzake de private schulden.

*Tabel 4.3 stand van zaken bezwaren (peildatum 31 december 2022)*

	Cijfers 4-10-2022	Cijfers 31-12-2022
Aantal ingediende	250	378
Aantal afgeronde	57	153
Waarvan toegewezen	6	15
Waarvan afgewezen	44	126
Waarvan ingetrokken	7	12

#### *Terugkoppeling van schuldeisers op informatieverzoeken SBN*

Terugkoppeling van de schuldeiser is vereist om de schuld te kunnen toetsen aan de kaders van de wet. SBN stuurt daarom informatieverzoeken naar schuldeisers over de schulden die een gedupeerde ouder heeft ingediend. Schuldeisers krijgen twee keer twee weken de tijd om te reageren op deze verzoeken en waar nodig neemt SBN meerdere malen contact op met de schuldeiser. Zodra door SBN hierover voldoende informatie is ontvangen, kan SBN de schuld beoordelen. Indien de informatie bevestigt dat de achterstand op de schuld (gedeeltelijk) binnen de kaders van de wet past, vindt beschikking en (gedeeltelijke) uitbetaling van de ingediende schuld plaats. Indien nodig kan SBN de schuldenlijst splitsen om algemene vertraging te voorkomen. Als een schuldeiser niet binnen de gestelde termijn (vier weken) maar wel binnen drie maanden reageert, beoordeelt SBN de schuld alsnog.

In het commissiedebat van 8 december 2022 is aan de Kamer toegezegd in deze VGR in te gaan op de samenwerking met schuldeisers en eventuele knelpunten daarbij. Over het algemeen is het beeld van SBN dat schuldeisers proberen tijdig te reageren op de informatieverzoeken. Echter, in meerdere gevallen duurt de terugkoppeling van de schuldeiser langer. Dit gaat bijvoorbeeld om complexe situaties waar de schuld meerdere malen is doorverkocht of als het om hele oude schulden gaat. Ook kunnen de ontvangen bewijsstukken niet voldoende zijn, waarop aanvullende bewijs voor wordt opgevraagd bij de schuldeiser. In deze gevallen hebben schuldeisers meer tijd nodig om de benodigde informatie en stukken te kunnen opsturen. Ook schulden bij buitenlandse schuldeisers vergen meer handelingen en tijd, simpelweg omdat de toeslagenaffaire daar een onbekend begrip is. Soms zijn ook Nederlandse schuldeisers niet goed op de hoogte van de regels en afspraken, maar er zijn ook schuldeisers die zich niet houden aan de tijd die er staat om terugkoppeling te geven, of geen volledige informatie verstrekken. De redenen hiervoor zijn divers en kunnen ook per casus verschillen.

#### *Voortgang van het loket al afbetaalde schulden*

Op 28 september 2022 is bij SBN het loket Al Betaalde Schulden geopend voor schulden die met compensatie zijn betaald. De eerste groep gedupeerde ouders, die voor 1 maart 2021 compensatie van €30.000 heeft ontvangen, kon vanaf eind september een aanvraag indienen bij SBN voor schulden die zij hebben betaald met het ontvangen compensatiebedrag. Vanaf 22 november 2022 kunnen alle gedupeerde ouders die compensatie hebben ontvangen een aanvraag doen bij het loket voor de schulden die ze met die compensatie hebben betaald. In totaal hebben 1.072 ouders een aanvraag ingediend voor in totaal 4.526 schulden (peildatum 9 januari 2023). Daarvan zijn 2.952 schulden in behandeling en 1.574 schulden afgehandeld door SBN.

#### *Actieplan niet-gebruik Loket Private Schulden*

Er is een groep gedupeerde ouders met openstaande gerechtelijke schulden die deze schulden nog niet hebben ingediend bij het Loket Private Schulden. Indien deze openstaande schulden binnen de voorwaarden van de wet vallen, zouden ze opgelost kunnen worden wanneer deze worden ingediend door de ouder. De regie van het indienen van deze schulden ligt bij de ouders. Het actieplan niet-gebruik wil deze doelgroep motiveren hun schulden in te dienen, om problematiek te voorkomen die kan ontstaan door het niet betalen van gerechtelijke schulden. Dit gebeurt door middel van generieke en gerichte communicatieacties. In de vorige VGR is toegezegd dat de Kamer in de huidige voortgangsrapportage wordt geïnformeerd over dit actieplan. In januari 2023 heeft SBN opnieuw een informatiepakket over het loket private schulden samengesteld voor het maatschappelijk middenveld, om iedereen die met gedupeerden te maken heeft nogmaals te wijzen op het Loket Private Schulden. Zoals ook al eerder is gedaan. Ook heeft SBN deelgenomen aan informatieve webinars van de VNG om de regeling en het loket nogmaals toe te lichten. Daarnaast zijn er binnen de doelgroep verschillende categorieën geïdentificeerd om per categorie adequate actie te ondernemen. Zo is er een groep die niet op de hoogte lijkt van de regeling, een groep die aangeeft geen schulden meer te hebben en een groep die geen hulp wil. Half januari 2023 wordt er gestart met een belactie door SBN om zoveel mogelijk mensen uit de doelgroep telefonisch te bereiken. Ook worden netwerken van gedupeerden actief benaderd. UHT en SBN zijn met de VNG aan het bekijken of en op welke manier deze groep ouders bereikt kan worden zodat zij hun schuldenlijsten alsnog indienen. Hierbij rekening houdend met de regels rondom gegevensdeling (AVG) en met de mogelijkheden van gemeenten.

#### *Informeel schulden*

Met de motie Apeldoorn c.s.<sup>31</sup> verzoekt de Eerste Kamer de regering te komen met een regeling waarbij het voor ouders mogelijk wordt om ook op een andere manier dan een notariële akte bewijs te leveren van door hen aangegane informele leningen en daarbij ontstane achterstanden. In eerdere debatten is ook door de Tweede Kamer aandacht gevraagd voor het feit dat de

---

<sup>31</sup> Kamerstuk I, 2022/23, 36151, L.

bewijslast van informele leningen niet anders kan, dan de nu voorgeschreven notariële akte of gerechtelijke vonnis. Zowel aan de Eerste Kamer als Tweede Kamer is aangegeven dat er door de uitvoeringsorganisatie SBN zal worden gekeken naar de bewijslast van de informele leningen. Daarbij is aangegeven dat geen verwachtingen kunnen worden gewekt richting ouders dat het ook gaat lukken omdat er al eerder naar is gekeken.

SBN is verzocht nogmaals de situatie te bekijken. Inmiddels heeft SBN haar analyse op 13 januari 2023 aangeboden, deze is opgenomen in de bijlage bij deze voortgangsrapportage. In deze analyse is ook rekening gehouden met het tevens in de bijlage opgenomen ongevroegd advies van Ouderpanel van 20 december 2022 over alternatieve mogelijkheden als bewijslast voor de informele leningen.

In de eerdere uitvoeringstoets van 30 september 2022 stelde SBN dat vanwege de moeilijke verifieerbaarheid van informele leningen een regeling voor informele leningen niet uitvoerbaar zal zijn. In de nieuwe analyse, die bijgevoegd is bij de voortgangsrapportage, heeft SBN nogmaals onderzocht wat de mogelijkheden zijn om informele leningen over te kunnen nemen en wat dat in de praktijk zou gaan betekenen voor de uitvoering en voor de gedupeerden. De conclusie daarvan is dat ook bij andere vereisten aan bewijs, het voor de gedupeerde ouders problematisch is om een betalingsachterstand op informele schulden aan te tonen. De bewijslast voor het vaststellen van achterstanden blijft zeer ingewikkeld, waar een zeer complex en intensief proces van beoordeling door SBN voor benodigd zou zijn. Tegelijkertijd zou een verruiming leiden tot verwachtingen die niet kunnen worden waargemaakt, met alle teleurstellingen van dien. Daarom is een regeling voor informele leningen geen goede oplossing.

#### 4.3. Schuldregelingstrajecten (Wsnp/Msnp)

Voor gedupeerde ouders die voor inwerkingtreding van de Wet hersteloperatie toeslagen in een traject zaten volgens de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) of in een minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (Msnp), is er de mogelijkheid deze trajecten versneld te beëindigen. Zo kunnen gedupeerde ouders hun compensatie 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 overgebleven publieke schulden uit aan de bewindvoerder (Wsnp) of schuldhulpverlener (Msnp). Als alle schulden zijn opgelost, kan het schuldregelingstraject voor de ouder worden beëindigd. Zodra een melder als gedupeerd wordt aangemerkt en zich in een Wsnp- dan wel Msnp-traject bevindt, wordt deze direct door het loket in behandeling genomen. Er is daarom geen achterstand in de voorraad, want alles wordt binnen het termijn van 8 weken afgerond.

Voor gedupeerde ouders wiens schuldsaneringstraject is gestart na inwerkingtreding van de Wet hersteloperatie toeslagen worden de schulden overgenomen die binnen de peildata vallen.

Tabel 4.4 Stand van zaken uitvoering Wsnp (in VGR wordt stand van zaken geschetst tot 31 dec)

<b>Wsnp</b>	2 dec 2021	31 mrt. 2022	30 jun 2022	29 sept 2022	31 dec 2022
Verificatielijsten ontvangen	450	526	582	622	645
Aantal beschikkingen verzonden	520*	704*	791*	841*	877*
Aantal betalingen verricht	514	698	791	838	875
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	5	0	1	1	0
Bedrag aan schulden betaald**	-	€23 mln.	€26 mln.	€ 28 mln.	€ 29.6 mln. **



\* Aantal beschikkingen en betalingen is hoger dan het aantal verificatielijsten omdat hier ook beschikkingen tussen zitten voor aanvullende uitbetalingen.

\*\* De kwijtschuldigen publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschuldigen van publieke schulden.

Tabel 4.5 Stand van zaken uitvoering Msnp (in VGR wordt stand van zaken geschetst tot 31 dec)

Msnp	2 dec 2021	31 mrt 2022	30 jun 2022	29 sept 2022	29 dec 2022
Schuldenlijsten ontvangen	465	992	1.095	1377	1422
a. Waarvan schuldbemiddeling	-	764	849	906	935
b. Waarvan saneringskrediet	-	228	246	471	487
Aantal beschikkingen verzonden	353	1.011	1.202	1519	1580
Aantal betalingen verricht	321	919	1.109	1414	1476
Aantal niet afgewikkelde dossiers binnen 8 weken totaal	9	0	1	0	0
Bedrag aan schulden betaald*	-	€ 19 mln.	€21 mln.	23 mln.	24.6

\* De kwijtschuldigen publieke schulden worden meegerekend in het overzicht van de kwijtschuldigen van publieke schulden.

#### Schuldenregeling voor ouders in persoonlijk faillissement

In totaal hebben 35 gedupeerde ouders in persoonlijk faillissement zich gemeld bij UHT. Van deze groep zijn 19 ouders met een persoonlijk faillissement vastgesteld als gedupeerde en bij 14 ouders moet dit nog worden vastgesteld. Van 9 gedupeerden is het faillissement inmiddels teruggetrokken en zijn zij niet meer in behandeling. Van 10 gedupeerden zijn 4 faillissementen geheel afgewikkeld met volledige uitbetaling van het compensatiebedrag. In 2 gevallen kan het compensatiebedrag niet volledig worden uitbetaald aan de ouders. Oorzaak hiervan is 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 kunnen worden opgelost en welke niet.

#### 4.4. Zakelijke schulden

Sinds maart 2022 is 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. In 2022 is gebleken dat het oplossen van de volledige zakelijke schulden bij vier ouders leidt tot een overschrijding van de de-minimisgrens. Bij deze vier ouders blijft daarom een (deel) van de zakelijke schulden openstaan. In goed overleg met de vier ouders is gekeken welke schulden wel en niet worden opgelost. Met een aantal ouders is nog geen contact mogelijk geweest. Van een deel van deze ouders zijn geen contactgegevens bekend. Soms zijn die contactgegevens er wel, maar is ondanks meerdere belpogingen de ouder nog niet telefonisch bereikt.

Tabel 4.6 Stand van zaken zakelijke schulden

	30 sept 2022	31 dec 2022
Totaal aantal ondernemers met grote kans op staatssteun	783	1031
Aantal ondernemers zonder zakelijke schulden / proces afgerond	282	371
Aantal ondernemers niet bereikt/geen contactgegevens	223	168
Aantal ondernemers in behandeling bij centrale team	278	492

#### 4.5. Noodprocedure

Tot op heden (peildatum 31 december 2022) is sinds 14 februari 2022 – toen de eerste moratoria afliepen – 49 maal gebruik gemaakt van de noodprocedure. Met name gedupeerde ouders in het buitenland maakten de afgelopen 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 door de noodprocedure voor zover bekend geen huisuitzetting of beslaglegging heeft plaatsgevonden. Dankzij de goede samenwerking tussen SBN, UHT, gerechtsdeurwaarders en/of gemeenten is steeds tijdig ingegrepen, beslaglegging is voorkomen of dreigende huisuitzetting is afgewend.

## **5. Organisatie en financiën**

### **5.1. Inrichting uitvoeringsorganisatie**

#### *Opschaling en tijdige vervanging UHT-organisatie*

Om naast de uitvoering van huidige en nieuwe taken van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), te kunnen versnellen en verbeteren, is het werven van voldoende goed toegeruste nieuwe medewerkers en het behouden van bestaande medewerkers een essentiële voorwaarde. UHT heeft wat betreft het aannemen van nieuwe medewerkers voortgang geboekt, bijvoorbeeld met het aannemen van persoonlijk zaakbehandelaars, en gaat daar in 2023 verder mee. Met de uitbreiding van het aantal medewerkers wordt uitvoering gegeven aan de motie Van Apeldoorn c.s.<sup>32</sup> om voldoende capaciteit bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen te genereren. Deze werving vindt echter nog altijd plaats in een zeer krappe arbeidsmarkt.

De opgave om gedupeerde ouders zo snel en zo goed mogelijk te helpen, vraagt veel van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). De UHT is een jonge organisatie met veel nieuwe medewerkers die snel moet kunnen inspelen op nieuwe regelgeving en tegelijkertijd de uitvoering hierop moet kunnen aanpassen. Dat vraagt om grote inzet en flexibiliteit van de ruim 1500 medewerkers. Er is daarom veel aandacht voor het inwerken van nieuwe mensen en het verbeteren van de werkprocessen. UHT is in eerste instantie ingericht als een tijdelijke organisatie en heeft medewerkers op tijdelijke basis ingehuurd. Het verloop is relatief hoog. Inmiddels is begonnen met aannemen van meer mensen in vaste dienst, voor minder verloop en meer stabiliteit, wat ook de ouders ten goede komt. UHT is continu bezig met haar rol als goed werkgever. Signalen over hoge werkdruk, gevoelens van onveiligheid en behoefte aan stabiliteit en rust worden door de leiding van UHT erkend, opgepakt en besproken, zowel met de medewerkers op de werkvloer als met de ondernemingsraad. Conform de wens van de Tweede Kamer kijkt UHT bij de werving ook nadrukkelijk naar de rol die gedupeerde ouders binnen de organisatie kunnen vervullen. Bij de werving van nieuwe medewerkers kijkt UHT ook naar hoe andere (grote) overheidsorganisaties hun werving ter hand nemen.

Op peildatum 2 januari 2023 bedroeg de bezetting van UHT afgerond 1.379 fte. Daarvan is 324 fte eigen personeel (inclusief detacheringen van andere onderdelen binnen de Belastingdienst en/of ministeries). 1.055 fte betreft externe inhuur. Het verlooppercentage onder medewerkers van UHT bedroeg in december 2022 6,5%. Dit percentage is hoger dan de ongeveer 3% in de maanden daarvoor. De reden daarvoor is dat veel tijdelijke contracten een einddatum in december hebben. Desondanks is het personeelsbestand in het laatste kwartaal met ruim 13% gegroeid.

De opgave van een verdere groei van UHT in 2023 blijft staan. Eventuele financiële consequenties daarvan zullen worden gezien rondom de komende Voorjaarsbesluitvorming. De groei van de organisatie in 2023 is noodzakelijk met het oog op nieuwe taken die uitgevoerd gaan worden, of inmiddels gestart zijn, zoals de uitvoering van de Kindregeling (in november 2022 van start gegaan) en op een later moment in 2023 de regelingen voor gedupeerden van de huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget en de ex-partners. Tevens is de opschaling van de organisatie noodzakelijk voor het behalen van de ambitie ten aanzien van het kunnen uitvoeren van de verbeter- en versnelmaatregelen zoals in paragraaf 1.2 is aangegeven.

### **5.2. Fouten en herstelacties**

In oktober 2022 hebben circa 13.600 aangemelde ouders een brief van directie Toeslagen ontvangen over de invloed van herstelbetalingen op de hoogte van hun lopende toeslagen. In de brief staat dat betalingen door de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) niet worden meegeteld bij de berekening van het vermogen voor toeslagen. Ouders zullen dus niet het recht op

---

<sup>32</sup> Kamerstukken I, 2022-23, 36151, K

toeslagen verliezen omdat hun vermogen, door de betaling van UHT, te hoog is geworden. De brief was onduidelijk en riep meerdere vragen op bij ouders, waarover ouders contact opnamen met de Belastingtelefoon, het Serviceteam en hun persoonlijk zaakbehandelaars. Het was voor veel ouders niet duidelijk om welke herstelbetalingen het ging en wat de brief betekende voor de status van hun beoordeling. Alle ouders hebben op 16 december 2022 een gepersonaliseerde, verduidelijkende brief ontvangen.

Door een technische fout konden 2.500 betalingen aan kinderen in het kader van de kindregeling niet volgens planning op 22 december 2022 worden uitgevoerd. De oorzaak was een technische fout in de aanbieding van het betaalbestand door de Belastingdienst. De betalingen zijn na constatering van de fout alsnog correct aangeboden en stonden in de volgende week, op 30 december 2022, op de rekening van de kinderen en jongeren. Zij zijn via de website en social media geïnformeerd.

### **5.3. Ouderpanel**

Tijdens het commissiedebat van 15 september 2022 is er door de Kamer gevraagd om de inhoudelijke punten van het Ouderpanel een plek in de VGR te geven. Het Ouderpanel deelt in deze VGR haar zorgen én visie omtrent de positieve ontwikkelingen over het laatste kwartaal van 2022. De bijdrage van het Ouderpanel is in zijn geheel toegevoegd als bijlage bij deze VGR.

Medio januari 2023 is de nieuwe voorzitter Tof Thissen gestart. De leden van het Ouderpanel kijken positief uit naar de komst van de heer Thissen.

#### *Waardering*

Het Ouderpanel is zeer tevreden dat de kinderregeling als onderdeel van de Wet hersteloperatie Toeslagen is opgenomen. Het Ouderpanel is verheugd over de ontwikkeling van de ouderinitiatieven (zie par. 1.1). Verder verkent het Ouderpanel de doelgroep gedupeerde ondernemers. Tot slot waardeert het Ouderpanel vroegtijdige betrokkenheid van het Ouderpanel door UHT, zodat het ouderperspectief nog beter wordt betrokken.

#### *Adviezen*

Het Ouderpanel heeft ook in het laatste kwartaal van 2022 meerdere adviezen gegeven. De verschillende adviezen gaan bijvoorbeeld over de volgende onderwerpen: De praktijktest met de vaststellingsovereenkomst (VSO), dit onderwerp is door de betrokken ambtenaren met het Ouderpanel besproken. Ook was er een adviesvraag over het benutten van het financieringsinstrument SPUK voor groepsactiviteiten als onderdeel van het herstel van gedupeerde ouders, kinderen en jongeren. Het Ouderpanel adviseerde ook gebruik te maken van aparte telefoonnummers en getrainde professionals die bellende kinderen en jongeren goed te woord kunnen staan. Met het Ouderpanel is besproken dat dit wordt toegepast.

In haar bijdrage over de ontwikkelingen van het laatste kwartaal van 2022 noemt het Ouderpanel verschillende thema's en zorgpunten, die onderstaand kort samengevat worden.

#### *Adequaat reageren*

Het Ouderpanel adviseert en vraagt een tijdige schriftelijke reactie op haar adviezen. De beantwoording van het ongevraagde CWS-advies van juni 2022 heeft te lang op zich laten wachten, ook al zijn de adviezen wel opgepakt. Dit had anders gemoeten. Het is de bedoeling om de beantwoording in het vervolg sneller af te handelen, ook al zijn de adviezen wel opgepakt. En de beantwoording zoveel mogelijk bij de volgende maandvergadering van het Ouderpanel te verstrekken.

### *Zorgpunten*

Het Ouderpanel geeft ten eerste aan dat de CWS de menselijke maat meer kan toepassen met behulp van de inzet van ervaringskennis. In hoofdstuk 1.3 van deze voortgangsrapportages zijn de diversie verbeteringsacties rondom de CWS terug te vinden. De gewenste situatie gaat over snellere doorlooptijden, verbeteringen in communicatie en nog meer zorgvuldigheid in de bejegening. En het beter afstemmen van mogelijkheden en verwachtingen.

Als een gedupeerde na de uitkomst van de Integrale Beoordeling aangeeft een beroep te willen doen op de CWS, dan wordt de werkwijze nog beter toegelicht door het CWS.

Ook worden de taken en verantwoordelijkheden meer verhelderd: UHT beslist op basis van de Wet hersteloperatie toeslagen en neemt hierbij termijnen in acht waarbinnen deze besluiten worden gemaakt. Het Ouderpanel is gestimuleerd deze thematiek ook te bespreken met de CWS zelf.

Ten tweede geeft het Ouderpanel aan het oneens te blijven met de inzet van een notariële akte bij het aantonen van de betaalachterstanden bij informele schulden. Het Ouderpanel heeft in december 2022 hierover ook een ongevraagd advies ingediend dat is bijgevoegd bij deze voortgangsrapportage. Over dit onderwerp wordt ook nader ingegaan in hoofdstuk 4.2. Met het Ouderpanel is afgesproken dat de SBN en de ambtenaren die betrokken zijn, dit thema met hen bespreken tijdens een bijeenkomst met het Ouderpanel. Ook vraagt het Ouderpanel speciale aandacht over de zorgvuldige communicatie rondom de afbetaalde schulden met de ontvangen financiële compensatie.

Ten derde geeft het Ouderpanel aan zich zorgen te maken of de kindregeling verrekend wordt met de schulden van de ouders. Voor gedupeerde aanvragers die in een wettelijk schuldsaneringstraject (Wsnp) zaten is dat traject versneld beëindigd via de schuldenaanpak. Wel is het zo dat wanneer een gedupeerde aanvrager alsnog in de Wsnp komt, eerst wordt gekeken naar het spaargeld van het gezin. Dan kan het ook gaan om het geld dat minderjarige kinderen hebben. Het geld dat op een spaarrekening staat van een kind moet dan op grond van de wet door de Wsnp-bewindvoerder in de boedel worden gebracht tenzij de ouder een verzoek indient bij de rechter-commissaris om bepaalde middelen buiten de boedel te houden. Dat verzoek kan worden gehonoreerd als dat gemotiveerd is. De rechter maakt daarbij altijd een individuele belangenafweging tussen de belangen van de ouder en het kind en die van de schuldeisers. Tot slot kunnen kinderen het verzoek doen de uitbetaling van de kindregeling uit te stellen.

De vierde zorg betreft de groep gedupeerden in het buitenland. Het Ouderpanel pleit voor een aparte status zodat ouders een urgentie krijgen bij terugkomst naar Nederland. Gezien de huidige krapte op de woningmarkt en het maatwerk dat nodig is voor deze gezinnen, is een generieke urgentiestatus of een verplichting voor gemeenten huizen beschikbaar te stellen geen oplossing die op korte termijn bijdraagt aan een duurzame oplossing, wel wordt er samen met het ondersteuningsteam buitenland en gemeenten per casus gekeken naar de mogelijkheden. Dit lukt de afgelopen maanden steeds beter en verschillende woningcorporaties ondersteunen dit proces. Er zijn nu 18 gezinnen met ondersteuning teruggekeerd naar Nederland. De inzet samen met OTB, de VNG en gemeenten is dat dit de komende tijd in meer gevallen lukt.

Vervolgens vraagt het Ouderpanel aandacht voor de ouders die na de peildatum zijn weggegaan, deze thematiek wordt behandeld in hoofdstuk 2.4 van deze VGR.

Ook vraagt het Ouderpanel aandacht voor ouders met een AOW-gat. Dit is onderwerp van gesprek met het ministerie van SZW en de SVB. De situatie van ouders in het buitenland of ouders die weer zijn teruggekeerd naar Nederland verschilt en ook de voorzieningen en rechten in andere landen lopen sterk uiteen. Daarom is er geen generieke oplossing of voorziening mogelijk.

Voor de ouders in het buitenland met schulden vraagt het Ouderpanel eveneens aandacht. De situatie met buitenlandse schuldeisers kan complex zijn omdat zij zich niet altijd iets aantrekken van de persoonlijke situatie van de ouder en de context rond gedupeerdheid. Er kan niet altijd worden voorkomen dat een buitenlandse schuldeiser de compensatie als vermogen beschouwd. Als er dreiging van uithuiszetting of boedelverkoop is, dan wordt de spoedprocedure vanuit SBN

ingezet. OTB bemiddelt hierin voor ouders in het buitenland die door het OTB worden ondersteund. Er wordt ook gekeken met een aantal partijen (o.a. internationale afdeling belastingdienst) of ouders in met name in België, beter kunnen worden geholpen door kennisdeling, hiervoor wordt contact gezocht met de Belgische overheid.

Tot slot vraagt het Ouderpanel aandacht voor het aanvullende acties bij de kindregeling. In de vorige voortgangsrapportage zijn de contouren van dit aanvullend aanbod geschetst. Dit wordt samen met jongeren en kinderen uitgewerkt. In hoofdstuk drie van deze voortgangsrapportage wordt de voortgang daarover geschetst.

Separaat van de reactie van het Ouderpanel over het afgelopen kwartaal, vraagt het Ouderpanel ook aandacht voor problematiek waar ouders mee te maken krijgen die ook ondernemer zijn. Naar aanleiding van dit signaal volgt de komende tijd een gesprek met het Ouderpanel over dit thema.

#### **5.4. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK)**

De BAK heeft medio december 2022 een advies over de CWS uitgebracht. Ten behoeve daarvan is de BAK eind november nader geïnformeerd over de CWS en heeft zij onder andere gesprekken gevoerd met DG Toeslagen en de CWS. De BAK constateerde naar aanleiding van deze gesprekken en verschillende publicaties over de CWS dat een zorgelijk beeld over de CWS ontstaat. Zowel op proces en omvang van het aantal gedupeerde ouders dat zich tot de CWS wendt, als op inhoud en op bejegening van gedupeerde ouders. Naar aanleiding van verschillende ontwikkelingen bij de CWS heeft de BAK aangegeven haar advies te willen actualiseren. De BAK zal ten behoeve hiervan binnenkort met de CWS spreken. Het geactualiseerde advies van de BAK zal na ontvangst aan de Kamer worden toegezonden, inclusief een reactie van het Kabinet op het advies.

In december is de BAK tevens geïnformeerd over de voortgang van de praktijktest Vaststellingsovereenkomst (VSO). De BAK heeft in reactie op de toelichting aandacht gevraagd voor de consequenties die opschaling heeft voor de beschikbaarheid van capaciteit bij zowel de letselschadeadvocaten als de landsadvocaat en UHT; de vraag of er nu feitelijk tijdwinst optreedt en de consequenties van het afschaffen van de bezwaar- en beroepsmogelijkheid.

De zittingstermijn van de BAK loopt op 1 april 2023 af conform de instellingsregeling. In het eerste kwartaal van 2023 buigt de BAK zich nog over diverse uitvoeringsvraagstukken, de rol van gemeenten in de hersteloperatie en de geleerde lessen uit de hersteloperatie. De BAK neemt deze onderwerpen mee in een ongevraagd eindadvies. Daarbij zal de BAK ook terugblikken op de uitgebrachte adviezen.

#### **5.5. Nationale ombudsman**

Op 1 juli 2022 heeft de Nationale ombudsman zijn derde rapportage monitor klachtbehandeling UHT uitgebracht. In dit rapport worden twee aanbevelingen gedaan. De eerste aanbeveling ziet op het informeren van ouders gedurende het hele hersteltraject over de stand van zaken en de wachttijden in de hersteloperatie. De tweede aanbeveling ziet op het informeren van ouders die een bezwaarschrift hebben ingediend over de stand van zaken. Bij brief van 15 juli 2022 is hierop uitgebreid gereageerd, waarbij ook per aanbeveling is aangegeven welke verbetermaatregelen er al waren of worden ingezet. Op 23 december 2022 heeft de Nationale ombudsman om een schriftelijke update gevraagd op de twee aanbevelingen, welke zal worden gegeven.

#### **5.6. Financiën**

De tabellen in deze paragraaf geven een overzicht van de budgetstanden en de mutaties die sinds de 12<sup>e</sup> VGR hebben plaatsgevonden.

Tabel 5.1 Budgettair verwerkt in departementale begrotingen

Verwerkt in departementale begrotingen - 2e sup 2022 (x € 1 miljoen)								
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	totaal
<b>1 Stand na ontwerpbegroting 2023</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.241</b>	<b>1.748</b>	<b>873</b>	<b>125</b>	<b>4</b>	<b>5.356</b>
<b>1a Programma</b>	<b>47</b>	<b>1.136</b>	<b>1.001</b>	<b>1.450</b>	<b>623</b>	<b>82</b>	<b>4</b>	<b>4.344</b>
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
<b>1b Apparaat</b>	<b>46</b>	<b>135</b>	<b>240</b>	<b>298</b>	<b>251</b>	<b>43</b>		<b>1.011</b>
w.v. algemeen	46	135	230	258	251	43		961
w.v. overige regelingen			10	40				50
<b>2 Mutaties 2e sup 2022 - Financiën</b>			<b>-0</b>					<b>-0</b>
Herschikking compensatie			10					10
Herschikking kwijtschelden private schulden			-1					-1
Herschikking dwangsommen			-10					-10
Herschikking ouders in het buitenland			-0					-0
<b>3 Mutaties 2e sup 2022 - Rijksbreed</b>			<b>-120</b>					<b>-120</b>
OCW - Kwijtschelding publieke schulden			40					40
BZK - Kwijtschelding publieke schulden			-160					-160
<b>4 Stand na 2e sup 2022</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.121</b>	<b>1.748</b>	<b>873</b>	<b>125</b>	<b>4</b>	<b>5.236</b>
<b>4a Programma</b>	<b>47</b>	<b>1.136</b>	<b>881</b>	<b>1.450</b>	<b>623</b>	<b>82</b>	<b>4</b>	<b>4.224</b>
w.v. compensatie	36	713	321	201	196	18		1.485
w.v. kindregeling			75	455	100			630
w.v. kwijtschelden publieke schulden		369	198	154	54	24		799
w.v. kwijtschelden private schulden (incl. uitvoering)		41	192	207	70			509
w.v. andere toeslagen				47	9			56
w.v. ex-partners				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			42	19				60
w.v. ouders in het buitenland (incl. uitvoering)			7	18	6			31
w.v. uithuisplaatsingen kinderen (incl. uitvoering)			10	3				14
<b>4b Apparaat</b>	<b>46</b>	<b>135</b>	<b>240</b>	<b>298</b>	<b>251</b>	<b>43</b>		<b>1.011</b>
w.v. algemeen	46	135	230	258	251	43		961
w.v. overige regelingen			10	40				50

Tabel 5.2 Budgettair gereserveerd op de aanvullende post

Reserveringen op AP - NJN 2023 (x € 1 miljoen)								
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	totaal
<b>5 Stand MJN 2023</b>			<b>0</b>	<b>126</b>	<b>250</b>	<b>109</b>	<b>0</b>	<b>485</b>
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
<b>6 Stand NJN 2022</b>				<b>126</b>	<b>250</b>	<b>109</b>		<b>485</b>
w.v. kwijtschelden publieke schulden				52	54			106
w.v. ex-partnerregeling					57	52		109
w.v. AP reservering toeslagen/MSNP herstel (blauw)				74	139	57		270

Tabel 5.3 Budgettair verwerkt, gereserveerd en totaal beschikbaar

Totaal Toeslagenherstel - 2e sup/NJN 2022 (x € 1 miljoen)								
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	totaal
<b>7 Na ontwerpbegroting en MJN 2023</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.241</b>	<b>1.874</b>	<b>1.123</b>	<b>235</b>	<b>4</b>	<b>5.841</b>
op departementale begrotingen	93	1.271	1.241	1.748	873	125	4	5.356
op aanvullende post			0	126	250	109		485
<b>8 Na 2e sup en NJN 2022</b>	<b>93</b>	<b>1.271</b>	<b>1.121</b>	<b>1.874</b>	<b>1.123</b>	<b>235</b>	<b>4</b>	<b>5.721</b>
op departementale begrotingen	93	1.271	1.121	1.748	873	125	4	5.236
op aanvullende post				126	250	109		485

*Toelichting op de mutaties 2<sup>e</sup> sup 2022 – Financiën (tabel 5.1, blok 2)*

- Herschikkingen: Er hebben herschikkingen plaats gevonden van ca. € 10 mln. van met name dwangsommen naar compensatie. Door versneld oppakken van individuele beoordelingen waarbij een Bezwaar Niet Tijdige Beslissing (BNTB) speelt, worden naar verwachting in 2022 minder dwangsommen uitbetaald. Tegelijkertijd verwacht de laatste prognose extra uitgaven in 2022 op de compensatie toeslaggedupeerden budgetten als gevolg van het sneller uitbetalen van compensatiebedragen dan eerder verwacht.

*Toelichting op de mutaties 2<sup>e</sup> sup 2022 – Rijksbreed (tabel 5.1, blok 3)*

- Kwijtschelden publieke schulden: Er hebben vanuit OCW en BZK twee wijzigingen in het budget voor de kwijtschelding van publieke schulden plaatsgevonden. Om de budgetten aan te laten sluiten bij het verwachte ritme van uitvoering wordt het budget nu netto met 120 miljoen euro naar beneden bijgesteld en om begrotingstechnische redenen zal het budget naar verwachting komend voorjaar weer worden opgehoogd.