



A 26-03-2023
bespreken

~~20/3 15.00~~
20-3 9.30

AFGESCHERMD
TER INFORMATIE

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

Voortgang belcampagne

Datum
24 maart 2023

Notanummer
2023-0000081253

Bijlagen
1. Oudersamenwerking
tbv ouderparticipatie

Aanleiding

U bent op 18 oktober 2022 ingelicht over de responsieve samenwerkingsstructuur met ouders, kinderen en jongeren. Alvorens deze structuur in te richten zouden we 25 ouders persoonlijk bellen. Dit zijn ouders die via diverse oudergroepen met het ministerie of u in gesprek zijn gekomen met hun ideeën voor de hersteloperatie. In deze nota geven wij u een eerste zicht op de resultaten van de gesprekken.

Kernpunten

- 11 van 25 ouders hebben we gesproken.
- De ouders waardeerden het proactief contact als positief.
- Nog niet alle ouders zijn bereikt. U wordt half april geïnformeerd over de resultaten.
- Nadat een groep ouders met u in gesprek kwam mbt hun petitie voor een dagvergoeding hebben we deze 9 ouders toegevoegd aan deze belcampagne.
- Ook deze ouders hebben het contact gewaardeerd.

1?

Toelichting

We hebben hen gevraagd hoe het nu met ze gaat, en of ze nog ondersteuning nodig hebben m.b.t. de plannen die ze destijds hebben ingediend. Ook hebben we aangegeven dat we als ministerie aan het leren zijn hoe in contact met inwoners een betrouwbare en gelijkwaardige gesprekspartner te zijn. De samenwerkingsstructuur die we aan het inrichten zijn is daar good practice in. In het gesprek hebben we hen gevraagd om feedback. De gesproken ouders bevestigden deze denkrichting en de lerende houding daarin.

De belcampagne neemt meer tijd in beslag dan we vooraf hadden gedacht. Dit heeft een aantal redenen:

1. We hebben 9 ouders toegevoegd die recent een gesprek met u hebben gehad vanwege een petitie. Met acht van hen hebben er meerdere telefoongesprekken plaatsgevonden. Voor een aantal ouders hebben we ook contact gelegd met het brede hulpteam en IPW.
2. Gemiddeld duurt een eerste gesprek 60 minuten.
3. Een aantal ouders hebben we nog niet kunnen bereiken. Waarbij we aanhouden dat we drie belpogingen doen.

AFGESCHERMD

Pagina 1 van 2

Vervolgstappen

Alle gevoerde gesprekken zijn vastgelegd in een gespreksverslag. Begin april ronden we de belcampagne af. Uit de gespreksverslagen halen we de rode draden. Vanuit team emotioneel herstel hebben twee ambtenaren deze gesprekken gevoerd. We ervaren dat de werkwijze helend is voor zowel de gesproken ouders als onszelf. Meerdere ouders geven aan een klein beetje meer vertrouwen te krijgen en zich gehoord te voelen. De werkwijze zoals we die nu lerend aan het ontdekken zijn is veelbelovend en we denken dat deze kan dienen als een brede werkwijze voor het contact met ouders, kinderen en jongeren. We zullen alle resultaten en geleerde lessen in een volgende nota aan u terugkoppelen.

Communicatie

Over de belcampagne wordt niet gecommuniceerd. Het gaat om herstel van vertrouwen en onderlinge relatie, emotioneel herstel onder de motorkap.

Politiek/bestuurlijke context

Een aantal van deze ouders heeft nauwe politieke banden. Kamerleden onderhouden contact met hen. Een deel van hen was aanwezig bij het debat op 7 maart.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

Alorou-2023

4/4 agysu

HEDEN - T.B.V. BESPREKING DINSDAG
TER BESPREKING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG
Herstelbeleid

Persoonsgegevens

nota

Kernpuntenversie VGR T1 2023

Datum
31 maart 2023

Notanummer
2023-0000088381

Bijlagen
1. VGR T1 2023 Kernpuntenv
2. Aanbiedingsbrief kernpunt

Aanleiding

We zijn gestart met het opstellen van de volgende VGR over de maanden januari t/m april 2023. Bijgevoegd zijn ter bespreking de kernpuntenversies van de VGR over de eerste 4 maanden van 2023 en de aanbiedingsbrief. Deze worden op dinsdag 4 april met u besproken.

Bespreekpunten

- VGR: zijn dit de kernpunten die u in de VGR wilt terugzien? Zijn er nog aanvullingen?
- Aanbiedingsbrief: bent u akkoord met de kernboodschap? Zijn er nog op dit moment nog aanvullingen op de onderwerpen die worden voorgesteld in de aanbiedingsbrief?

Toelichting

Gezien de elkaar snel opvolgende ontwikkelingen omtrent de routes na de IB zullen de aangeleverde teksten mogelijk niet altijd actueel zijn. In de besprekingen met u zullen de laatste actuele zaken worden doorgenomen, welke vervolgens in de brief en de VGR een plek zullen krijgen.

Verdere planning

Deze kernpuntenversies van brief en VGR worden komende weken uitgewerkt naar conceptversies. De bespreking hiervan met u is gepland op donderdag 20 april.

Op vrijdag 26 mei wordt de definitieve versie naar de MR gestuurd, welke na bespreking in de MR op 2 juni naar de Kamer zal worden gezonden.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden
Niet van toepassing.

MCTM



A 05.04.2023

TER INFORMATIE

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

Ongevraagd Advies Oudercommissie tav afbetaalde schulden

Datum

4 april 2023

Notanummer

2023-0000090437

Bijlagen

1. Ongevraagd Advies zoals g

Aanleiding

Op 30 maart 2023 eind van de dag heeft de Oudercommissie een "Ongevraagd advies schulden zelfstandig zonder hulp afbetaald" toegezonden (bijlage 1), met het verzoek deze bij u onder de aandacht te brengen en om een besluit hierover te vragen. Deze nota informeert u over het advies en de stappen ter beantwoording.

Kernpunten

- De oudercommissie doet een voorstel om voor een specifieke groep ouders die er geheel eigenstandig in geslaagd is – bv. door een extra baantje of door jarenlang een WSNP/MSNP traject te hebben doorlopen – uit de KOT-problemen te komen en al hun schulden hebben afbetaald, een regeling op te zetten als vorm van genoegdoening. Omdat zij geen achterstanden hebben kunnen zij de (afgeloste) schulden uit het verleden niet vergoed krijgen. Dat voelt onrechtvaardig.
- Het ongevraagd advies is om
 - akkoord te gaan met het voorstel tot betaling van de extra gemaakte kosten buiten de hoofdsom.
 - de uitvoering van deze aantoonbare betalingen (buiten de hoofdsom) bij de gemeenten via de SPUK en via de uitvoeringskaders te organiseren
- Het advies wordt beantwoord in overleg met het team Schulden. In de tas van woensdag 12 april ontvangt u een voorstel voor beantwoording.

Communicatie

Adviezen van de Oudercommissie en de beantwoording daarvan worden openbaar gemaakt via de website www.ouderpanel.info

Politiek/bestuurlijke context

Dit zullen we duiden bij de nota mbt de voorgestelde beantwoording.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A10 on 2023

25/4 15.00

18/4 13.00 Cbr
19
20/4 10.00 vb gesprek
NOVA

TER BESPREKING

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DG Toeslagen
Directie UHT

Persoonsgegevens

nota

Ontwikkelingen dossiers UHT

Datum

13 april 2023

Notanummer

2023-0000097362

Bijlagen

1. Resultaten pilot hersteldossier
2. Het persoonlijk dossier en de samenvatting
3. Scenario's toekomst persoonlijk dossier
4. Evaluatie Motivaction pilot hersteldossier jan 2023
5. Evaluatie Motivaction persoonlijk dossier jan 2022

Aanleiding

UHT is met diverse maatregelen bezig om dossiers beter en sneller te verstrekken. In deze nota wordt u geïnformeerd over de huidige ontwikkelingen en bespreken we graag met u mogelijke oplossingsrichtingen.

Bespreekpunten

Graag bespreken we met u de ontwikkelingen op het gebied van dossiers:

- o de resultaten van de pilot hersteldossier
- o informatiedeling tijdens IB
- o samenstelling hersteldossier
- o laksoftware en outsourcing
- o dossiers nieuwe regelingen
- o motie uitwisseling informatie dossier

bespreken

Graag bespreken en verkennen we met u mogelijke oplossingsrichtingen voor:

- o de toekomst van het persoonlijk dossier: hersteldossier als alternatief

Kern

- Met verschillende maatregelen zoals genoemd in de nota van mei 2022 zet UHT zich in om de problemen rond dossiers op te lossen.
- Om te komen tot snelle, effectieve en structurele oplossingen moeten de resultaten van deze maatregelen in samenhang worden gezien.
- Eind januari 2023 heeft Motivaction de evaluatie van de pilot hersteldossier afgerond. Het is moeilijk om conclusies te trekken door de zeer beperkte resultaten die bovendien een gemêleerd beeld geven.
- Doorgaan op de huidige weg is echter geen optie. Er moet een alternatief voor het persoonlijk dossier komen. Dit kan het hersteldossier zijn.
- De kwaliteit en overzichtelijkheid van het hersteldossier is verbeterd. Daarnaast is UHT bezig om samen met de NOVA het hersteldossier verder te optimaliseren en waar mogelijk de inhoud van het dossier beter aan te laten sluiten bij het CWS- en bezwaarproces. Om te komen tot het 'ideale' dossier organiseert UHT in april/mei 2023 een bijeenkomst met de NOVA.
- De prioritering voor bezwaar- en CWS-dossiers en dossiers in urgente gevallen geldt nog steeds. Hersteldossiers worden in mindere mate verstrekt al naar gelang de beschikbare capaciteit van het dossierteam.

11 mei 2023

- Onder voorbehoud van de reeds bekende randvoorwaarden, is de verwachting dat de nieuwe laksoftware eind september 2023 is geïmplementeerd én de huidige voorraad dossiers vanaf dat moment binnen 6 maanden kan worden ingelopen.

Toelichting

De nota bevat de stand van zaken rond de maatregelen om dossiers sneller en beter te verstrekken.

Versnellen inzage in het persoonlijk dossier

Naar aanleiding van de problemen rond de hoge wachttijden voor het persoonlijk dossier bent u vorig jaar akkoord gegaan met een pilot hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier. Het persoonlijk dossier bevat alle documenten (ook technische) van alle jaren van alle toeslagen, sinds het begin van Toeslagen. Het hersteldossier is korter en gericht dan het persoonlijk dossier. Deze bevat alleen relevante documenten om de gedupeerdheid van de ouder te beoordelen in de jaren die door de ouder zijn aangevraagd voor herbeoordeling.

Resultaten pilot hersteldossier

In het kader van de pilot hebben 17 ouders het hersteldossier ontvangen. In januari 2023 heeft Motivaction de evaluatie van de pilot hersteldossier afgerond. Van de 9 geïnterviewden wilden 7 ouders alsnog een persoonlijk dossier, ook als zij het hersteldossier nog niet hadden gelezen. Het toevoegen van een beknopte samenvatting aan het hersteldossier maakte hierbij geen verschil. Welke informatie ouders nog verlangden of wat er specifiek ontbrak werd vaak niet duidelijk. Daarnaast vinden ouders het moeilijk voor te stellen wat het volledig persoonlijk dossier precies omvat, maar willen de meeste ouders alsnog hun volledig persoonlijk dossier ontvangen. Uit onderzoek in januari 2022 door Motivaction is echter gebleken dat ouders ook niet tevreden zijn over het persoonlijk dossier als ze deze ontvangen. Het is hierdoor moeilijk om definitieve conclusies te trekken.

Toekomst persoonlijk dossier

Door de problemen rond lange wachttijden en ontevredenheid van ouders over het persoonlijk dossier is reeds in de 9^e VGR aangegeven dat "expliciet een keuze zal moeten worden gemaakt over de vorm waarin het dossier voor ouders wordt samengesteld". De pilot met het hersteldossier biedt echter geen pakkende oplossing voor het herstel van het vertrouwen van de ouder en het persoonlijke dossier evenmin.

Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK)

De BAK heeft in een eerder advies (maart 2022) aangegeven dat het duidelijk is dat de huidige aanpak vastloopt en een aanpassing vereist, en waar open en duidelijk over het dilemma snelheid vs. zorgvuldigheid naar de Kamer toe gecommuniceerd moet worden. Daarbij moet een ouder het volledige dossier krijgen als daar behoefte aan is. Ook kan het persoonlijk dossier in een andere vorm worden verstrekt, al naar gelang de behoefte van ouders. Hiervoor is de pilot hersteldossier uitgevoerd, waarvan de beperkte resultaten helaas geen definitieve oplossing bieden.

planming
dossiers

ander
CWS
bevoent
dossier
"hersteld
dossier"

Ouderpanel

Het Ouderpanel heeft in april 2022 geadviseerd uit te gaan van de behoefte van de ouder bij het toesturen van het persoonlijk- en/of hersteldossier. Daarbij is volgens het ouderpanel geen samenvatting gewenst. Het ouderpanel is van mening dat een samenvatting het wantrouwen bevordert. Transparantie en feitelijk dezelfde informatie is voor de ouder cruciaal.

Denkrichtingen van scenario's toekomst persoonlijk dossier

Op basis van de recente resultaten van de pilot hersteldossier, eerder onderzoek van Motivaction naar het persoonlijk dossier en de beschikbare capaciteit bij het team dossiers, zijn onderstaande drie scenario's verkend om verzoeken van ouders voor een dossier te voldoen. Hierbij is rekening gehouden met het advies van het Ouderpanel en de BAK. De verwachte maximale levertijd voor de huidige voorraad en verwachte instroom is gerekend vanaf introductie nieuwe laksoftware vanaf eind september 2023.

- 1) **Alleen KOT, alle jaren:** dit persoonlijk dossier bestaat uit alle documenten (ook technische) over de kinderopvangtoeslag over alle jaren. Het dossierteam stelt dit dossier samen, controleert en lakt het. In dit scenario blijft de samenvatting blijft in dit scenario als alternatief voor het persoonlijk dossier bestaan.
 - o Verwachte maximale levertijd: 3,5 tot 5,5 jaar
- 2) **Alleen KOT, alle beoordeelde jaren, zonder technische stukken:** dit persoonlijk dossier omvat alle documenten rond de kinderopvangtoeslag uit de jaren die onderdeel uitmaken van de herbeoordeling bij UHT. Technische en niet relevante stukken worden niet toegevoegd aan dit dossier. Het is daarmee veel overzichtelijker. Het dossierteam stelt dit dossier samen, controleert en het lakt het. De samenvatting blijft als alternatief voor het persoonlijke dossier.
 - o Verwachte maximale levertijd: 2 tot 3 jaar
- 3) **Hersteldossier:** dit persoonlijke dossier bestaat uit alle relevante documenten rond de kinderopvangtoeslag in de beoordeelde jaren. Dit dossier wordt samengesteld door het IB-team. Het dossierteam lakt en controleert het hersteldossier. In dit scenario kan een beknopte samenvatting als aanvulling op het hersteldossier worden aangeboden. Als de ouder of gemachtigde nog specifieke informatie wil, kan dit worden toegevoegd.
 - o Verwachte maximale levertijd: 6 tot 12 maanden.

Versnellen inzage in de dossiers van de hersteloperatie

Dit jaar wordt een versnelling voorzien in het verstrekken van het hersteldossier, bezwaardossier en CWS-dossier. Geraamd wordt om dit jaar circa 6.000 dossiers te lakken en ter beschikking te stellen (vorig jaar 2.000). De versnelling gaat uit van het in gebruik nemen van nieuwe laksoftware.

Laksoftware

UHT is bezig met de inkoop van nieuwe laksoftware om dossiers sneller en efficiënter te kunnen lakken en controleren. Met de informatie uit de marktuitvraag en een eerste inventarisatie binnen de IT organisatie van de Belastingdienst kan de volgende planning worden afgegeven.

- | | |
|--|---------------------|
| • Functionele en technische eisen opgesteld | 31mrt 2023 |
| • Start mini competitie (9 weken incl. demo's) | 11 apr 2023 |
| • Leverancier geselecteerd | 05 jun 2023 |
| • Technische implementatie afgerond (leverancier)* | 14 jul 2023 |
| *Applicatie is ingericht, nog niet beschikbaar op werkplek | |
| • Technische implementatie afgerond (IT Belastingdienst) | 01 sep 2023 |
| • Implementatie dossierteam en finetunen applicatie | 14 juli-30 sep 2023 |
| • In gebruik name nieuwe laksoftware | 30 sep 2023 |

Binnen de geactualiseerde planning bestaat nog veel onzekerheid over de doorlooptijd voor interne IT wijzigingen. Vanuit Inkoop is al wel een eerste schatting gegeven (tussen de 6 weken en 3 maanden). E.e.a. is afhankelijk van de gekozen leverancier, de specifieke software en de IT wijzigingen die nodig zijn om de laksoftware te integreren in het landschap van de Belastingdienst.

Outsourcing

Voor de juridische dossiers is reeds aangegeven dat deze dossiers met nieuwe laksoftware door het dossierteam zelf gelakt kunnen worden. Het is niet nodig om het lakken te outsourcen. Voor het persoonlijk dossier ligt dat anders. De werkzaamheden rond het persoonlijk dossier concentreren zich op het samenstellen van het dossier dat gemiddeld 25 uur kost (30% - 42% van de totale tijd). Daarnaast wordt de eindcontrole (gemiddeld 12 uur) door de VT2-controleur uitgevoerd, waardoor de grootste belasting bij het dossierteam ligt. Afhankelijk van de gemaakte keuze zal over de toekomst van het persoonlijk dossier (scenario 1, 2 of 3) moeten worden bezien of het uitbesteden van dossiers kan bijdragen aan het sneller verstrekken van deze dossiers aan ouders.

Vooralsnog geen aanvullende maatregelen

Omdat bovenstaande maatregelen binnen nu en 6 maanden tot verbetering leiden en daarmee recht kan worden gedaan aan zorgvuldigheid en rechtmatigheid worden vooralsnog geen aanvullende maatregelen doorgevoerd, zoals minder intensieve (eind)controle op het lakken van dossiers of het ongelakt verstrekken ervan.

Visie dossiers: het beter informeren van ouders

UHT is bezig met het ontwikkelen van een nieuwe visie op alle dossiers. Met een nieuwe visie wil UHT beter aan de behoefte aan informatie, uitleg, zekerheid en/of vertrouwen in een rechtvaardige uitkomst tegemoet komen. Er wordt ingezet op het verschaffen van helderheid over de verschillende type dossiers waar ouders en hun gemachtigden in het herstelproces mee te maken kunnen krijgen. Hiernaast wordt ook de samenstelling van de verschillende dossiers samen met de NOvA onder de loep genomen, zodat het dossier inhoudelijk beter voldoet. Ook wordt de impact op processen bij het wel of niet verstrekken van dossiers in kaart gebracht, zoals het indienen van een bezwaar door het ontbreken van een dossier en hoe dit voorkomen kan worden.

Verbeteren informatiedeling tijdens IB

Om de ouder tijdens de integrale beoordeling beter te informeren is een nieuwe methode ontwikkeld. In plaats van een uitgebreide tijdlijn wordt er een feitenoverzicht opgesteld, waarin de ouder heel duidelijk wordt geïnformeerd over wat er in een jaar is gebeurd en waarom een ouder wel of niet gedupeerd is voor dat jaar. Dit feitenoverzicht is beproefd tijdens de pilot versnelde afhandeling

niet-geduceerden. De ervaringen laten zien dat de ouder zich beter meegenomen voelt en minder bezwaren indient. UHT gaat de methode de komende tijd ook bij de reguliere IB invoeren. Naast het feitenoverzicht wordt ook het informatie- en beoordelingsformulier aangepast om de ouder beter te informeren. Het is nog niet bekend of dit leidt tot een daling van het aantal verzoeken om een hersteldossier of persoonlijk dossier.

Verbeterde samenstelling hersteldossier

UHT heeft de afgelopen tijd Medewerkers Herstel KOT (MHK) aangenomen die helpen bij het samenstellen het hersteldossier. Zij doen dit veel systematischer dan de PZB'ers die het voorheen deden. De kwaliteit en overzichtelijkheid van het dossier is daardoor sterk verbeterd.

UHT is daarnaast bezig om de samenstelling van het hersteldossier opnieuw vorm te geven en heeft hiervoor een verschillenanalyse tussen het hersteldossier, bezwaardossier en CWS-dossiers opgesteld. Hierin wordt ook de NOVA betrokken. Op 9 maart jl. is reeds informeel gesproken met hen over dossiers. Afgesproken is om in april/mei 2023 een bijeenkomst met de NOVA te organiseren om gezamenlijk invulling te geven aan het "ideale" dossier. Met dit dossier beschikt een ouder en advocaat over (nog nader te bepalen) benodigde stukken die de beoordeling en de compensatieberekening voldoende onderbouwen. Ook wordt aansluiting gezocht bij de benodigde stukken voor bezwaar en CWS processen.

Eind 2021 is overigens ook met de NOVA gesproken over de problematiek rond de dossiers en de inhoud hiervan. De NOVA heeft destijds aangegeven dat zij voor wat betreft het hersteldossier en de stukken die ten minste nodig zijn om de voorlopige compensatiebeschikking te kunnen beoordelen, het volgende van belang achten:

- Alle voorschot- en definitieve beschikkingen van de jaren die beoordeeld zijn
- De beschikking die als beginpunt geldt voor de immateriële schadevergoeding
- De compensatiegronden per toeslagjaar, dus als er meer compensatiegronden zijn per jaar: alle compensatiegronden
- Een betaal- en verrekenoverzicht over alle beoordeelde jaren tot het moment dat de inning of verrekening is gestopt.

Het betaal- en verrekenoverzicht is een bewerkelijk product dat bij de Belastingdienst (CAP B&I) moet worden opgevraagd. Dit vergt veel capaciteit van hen en kent een lange levertijd (3-4 maanden). Bij het vormgeven van het ideale hersteldossier wordt onderzocht of er een alternatief product is voor het betaal- en verrekenoverzicht dat een kortere doorlooptijd kent.

Een ander relevant thema zijn de niet-beoordeelde jaren die ook niet standaard onderdeel uitmaken van het hersteldossier. Met de NOVA zal worden besproken hoe praktisch uitvoerbaar omgegaan kan worden met mogelijke wensen tot aanvulling van het hersteldossier met deze jaren.

Dossiers nieuwe regelingen

Voor nieuwe regelingen, zoals HZK, ex-partner en nabestaanden kan een nieuwe stroom aan verzoeken om dossiers worden verwacht. UHT houdt deze ontwikkeling in de gaten en zal t.z.t. onderzoeken op welke wijze omgegaan kan worden met deze verzoeken o.b.v. de informatiebehoefte van aanvragers.



Motie uitwisseling informatie dossier

U wordt nader geïnformeerd over de motie van het lid Inge van Dijk c.s. over het onderzoeken van mogelijkheden om voor de dossiers relevante informatie te kunnen uitwisselen tussen diensten, 31066-1152. Er wordt een analyse gedaan op de huidige gegevensuitwisseling en de grondslag. Mocht de grondslag onvoldoende zijn, dan wordt er gekeken naar hoe er voldoende grondslag kan komen en dat de uitwisseling doorgang kan vinden.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Bijlage 1: Resultaten pilot hersteldossier

Resultaten pilot hersteldossier

Naar aanleiding van de problemen rond de hoge wachttijden voor het persoonlijk dossier bent u vorig jaar akkoord gegaan met een pilot hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier. Het hersteldossier is veel korter dan het persoonlijk dossier, want deze bevat alleen relevante documenten om de gedupeerdheid van de ouder te beoordelen. In het kader van de pilot hebben 17 ouders het hersteldossier (9), al dan niet met beknopte samenvatting (8) ontvangen. Aan de evaluatie van de pilot hebben 9 ouders deelgenomen, waarvan 5 het hersteldossier hebben gelezen. Van de 9 participanten wilden 7 ouders alsnog een persoonlijk dossier, ook zij die het hersteldossier nog niet hadden gelezen. Het is hierdoor moeilijk om conclusies te trekken, temeer omdat de zeer beperkte resultaten van de pilot een gemêleerd beeld geven.

Uit de resultaten blijkt dat ouders vanuit een gevoel van wantrouwen alles willen ontvangen dat de overheid van hen heeft. De gedachte dat er een dossier bestaat dat potentieel meer bevat dan dat ze nu onder ogen hebben, leidt er al toe dat ze het uitgebreidere persoonlijk dossier willen ontvangen. Uit de pilot kwam naar voren dat ook ouders die het hersteldossier niet gelezen hadden alsnog het persoonlijk dossier wilden ontvangen. Het toevoegen van een beknopte samenvatting aan het hersteldossier maakte hierbij geen verschil. Welke informatie ze nog verlangden of wat er specifiek ontbrak werd vaak niet duidelijk. Daarnaast vinden ouders het moeilijk voor te stellen wat het volledig persoonlijk dossier precies omvat, maar willen de meeste ouders alsnog hun volledig persoonlijk dossier ontvangen.

Onderzoek persoonlijk dossier

Uit een eerder onderzoek naar het persoonlijk dossier door Motivaction in december 2021/januari 2022 is gebleken dat ouders ook niet tevreden zijn over het persoonlijk dossier. Eén van de drijfveren om zo uitgebreid mogelijk informatie op te vragen is het verloren vertrouwen in de overheid. Het persoonlijk dossier lijkt echter de vertrouwenskloof verder te vergroten. Het dossier is zeer uitgebreid en bevat ook heel veel technische en niet-relevante informatie, waardoor de ouder door de bomen het bos niet meer ziet. Het persoonlijk dossier geeft dan ook geen antwoord op de vraag waarom zij gedupeerd zijn. De tevredenheid van ouders over de (overzichtelijker en beter leesbare) samenvattingen en hersteldossiers was duidelijk groter.

Verder blijkt uit het toenmalig onderzoek dat 4 ouders het hersteldossier of een samenvatting hebben beoordeeld, nadat zij eerder het persoonlijk dossier hadden ontvangen. Deze ouders waren over het algemeen tevreden over het hersteldossier (2) c.q. de samenvatting (1), ook ten opzichte van het reeds door hun ontvangen persoonlijke dossier.

Bijlage 2: Het persoonlijk dossier en de samenvatting

Persoonlijke dossiers worden in het huidige proces door het dossierteam samengesteld. Na contact met de ouder wordt vastgesteld of de ouder het persoonlijk dossier wenst te ontvangen of beter geholpen is met een samenvatting of het hersteldossier. Na het samenstellen van het gewenste informatieproduct lakt en controleert het dossierteam het dossier. Met het prioriteren van bezwaardossiers is de werkvoorraad voor de persoonlijk dossiers toegenomen en bedraagt deze momenteel 4.500. Afgelopen jaar zijn 103 persoonlijke dossiers opgesteld. Als het lukt om nieuwe laksoftware aan te schaffen is het mogelijk om in het najaar meer persoonlijke dossiers op te stellen. Maar ook dan kunnen er slechts 200-300 persoonlijke dossiers per jaar worden opgesteld. Dat betekent dat een ouder nog vele jaren moet wachten voordat deze zijn persoonlijk dossier ontvangt. Dat is niet acceptabel.

Samenvatting

Ouders kunnen ook kiezen voor een samenvatting als alternatief voor het omvangrijke persoonlijk dossier. Een samenvatting kan bestaan uit 10 tot 80 pagina's (gemiddeld 20 pagina's), is overzichtelijker en wordt lezersgericht opgesteld. Het hoeft niet gelakt en ook niet gecontroleerd te worden. Hierdoor is inzet van de schaarse VT2 controleur niet nodig. In het eerder aangehaalde onderzoek van Motivaction naar het persoonlijk dossier in januari 2022 is door ouders aangegeven dat zij meer tevreden zijn met de samenvatting dan met het persoonlijk dossier. Het Ouderpanel heeft hierover in april 2022 aangegeven dat een samenvatting niet wenselijk is, omdat dit het wantrouwen bevordert.

Verhouding persoonlijk dossier vs. samenvatting

Een samenvatting kost gemiddeld 40 uur om samen te stellen, terwijl het persoonlijk dossier 80 uur kost voor samenstellen en lakken. Op basis van de huidige werkvoorraad van 4.500 verzoeken om persoonlijk dossiers is de verwachting dat deze verzoeken gesplitst kunnen worden in 2.500 ouders (55%) die uiteindelijk een persoonlijk dossier wil ontvangen en 1.200 ouders (25%) een samenvatting. Voor 800 verzoeken (20%) is de verwachting dat dit geen verzoeken om persoonlijk dossiers zijn en niet als zodanig verder in behandeling worden genomen.

Bijlage 3: Scenario's toekomst persoonlijk dossier

Het huidige persoonlijk dossier bestaat uit alle documenten en gegevens van ouder over alle toeslagsoorten (kinderopvangtoeslag en daarnaast huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget), over alle jaren die in de systemen voorkomen. De afhandeling van de verzoeken in deze vorm duurt langer dan 19 jaar. Ook als de ouder kan kiezen tussen het persoonlijk dossier of een samenvatting, zal de levertijd onacceptabel lang zijn. Met onderstaande scenario's kan de wachttijd worden gereduceerd en de kwaliteit worden verbeterd.

Nr.	Scenario's	Levertijd
1	Alleen KOT, alle jaren	3,5 tot 5,5 jaar
2	Alleen KOT, alle beoordeelde jaren, zonder technische en niet relevante stukken	2 tot 3 jaar
3	Hersteldossier	6 tot 12 maanden

Toelichting op de drie scenario's

- **Scenario 1 - Alleen KOT, alle jaren:** dit persoonlijk dossier bestaat alleen uit documenten en gegevens die betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag. Het beperkt zich niet tot de jaren die onderdeel uitmaken van de herbeoordeling, maar gaat over alle jaren. Het dossierteam moet dit dossier zelf samenstellen, lakken en controleren. In dit scenario blijft de samenvatting als alternatief voor het persoonlijk dossier bestaan.
- **Scenario 2 - Alleen KOT, alle beoordeelde jaren zonder technische en niet relevante stukken:** dit persoonlijk dossier bestaat alleen uit documenten en gegevens die betrekking hebben op de kinderopvangtoeslag. Het ziet toe op de jaren die onderdeel uitmaken van de herbeoordeling bij UHT. Technische en niet relevante stukken worden niet toegevoegd aan dit dossier. Het dossierteam moet dit dossier zelf samenstellen, lakken en controleren. In dit scenario blijft de samenvatting als alternatief voor het persoonlijk dossier bestaan.
- **Scenario 3 - Hersteldossier:** in dit scenario wordt het persoonlijk dossier vervangen door het hersteldossier. Dit dossier bestaat op dit moment uit alle documenten die relevant zijn voor de integrale beoordeling. In dit geval wordt het dossier niet samengesteld door het dossierteam, maar door het IB-team tijdens of na de Integrale beoordeling. Het dossierteam lakt en controleert het hersteldossier. In dit scenario wordt er geen samenvatting als alternatief voor het hersteldossier geboden, omdat dit meer tijdrovend is. Het toevoegen van een beknopte samenvatting als aanvulling op het hersteldossier kan worden aangeboden als de ouder daar behoefte aan heeft, hoewel uit de geringe resultaten pilot hersteldossier niet gebleken is dat het hersteldossier hiermee beter werd gewaardeerd.

Bijlage 4: Evaluatie Motivaction pilot hersteldossier jan 2023

(Los bijgevoegd!)

Conclusies

Ouders hebben het idee dat ze met het hersteldossier niet over alle informatie beschikken die hun IB-beoordeling verklaart of onderbouwt. Ze willen weten of echt alle relevante informatie is meegenomen in de beoordeling. Daardoor blijft de behoefte om alsnog te beschikken over het volledig persoonlijk dossier bestaan.

Het hersteldossier lijkt onvoldoende te voldoen aan de verwachtingen van ouders.

- Ouders vragen het hersteldossier op met de intentie deze te controleren.
- Toch lukt het niet alle ouders om het hersteldossier meteen te bekijken: ze laten de downloadlink verlopen of besluiten toch een fysiek exemplaar op te vragen i.p.v. digitaal.
- Uiteindelijk voldoet het hersteldossier nog onvoldoende aan de verwachtingen van ouders. Dit komt omdat de hoeveelheid informatie (te) overweldigend is om de inhoud goed eigen te kunnen maken. Daarnaast zijn er ouders die informatie missen in het dossier: het zit er niet in of het is weggelakt.

Ouders missen de samenvatting of lezen deze niet.

- Ouders geven aan dat zij de leeswijzer en samenvatting niet lezen. Dit komt mogelijk omdat ze niet goed in de gaten hebben welk document de samenvatting of leeswijzer is (hierdoor kunnen ze geen beoordeling geven over desbetreffende documenten).

Behoefte aan het volledig persoonlijk dossier blijft ook na ontvangst hersteldossier bestaan.

- Ook al vinden ouders het moeilijk voor te stellen wat het volledig persoonlijk dossier precies omvat, toch willen de meeste ouders alsnog hun volledig persoonlijk dossier ontvangen. Deze wens lijkt voort te komen uit verschillende behoeften:
 - De behoefte om te beschikken over dezelfde informatie als de UHT. Ouders (of hun advocaat) willen dit zelf kunnen controleren.
 - De behoefte aan inzicht in het beeld dat de Belastingdienst over hen had in het verleden.
 - De behoefte om grip te krijgen op hoe hun situatie heeft kunnen ontstaan.

Bijlage 5: Evaluatie Motivaction persoonlijk dossier jan 2022

(Los bijgevoegd!)



Ath-on-102

10/4/16-00

AFGESCHERMD
TER BESPREKING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

Schaderoutes na de Integrale Beoordeling

Datum
13 april 2023

Notanummer
2023-0000097005

Bijlagen
geen

Aanleiding

Tijdens een debat met de Tweede Kamer op 7 maart 2023 is uitgebreid gesproken over verschillende routes om aanvullende schades te vergoeden na de Integrale Beoordeling (IB), en de mogelijkheden om de afdoening van schades te versnellen. U heeft aan de Kamer toegezegd in de volgende Voortgangsrapportage aan te geven welke prognoses u kunt geven over de afhandeling van schade bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS) en de Regieroute VSO.

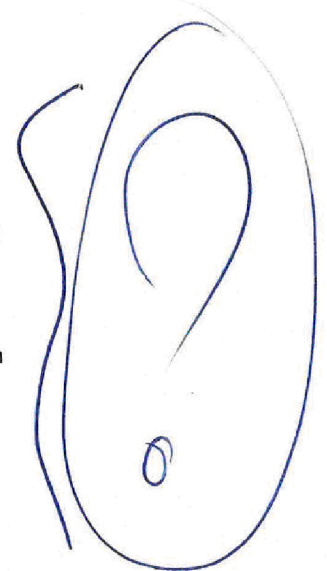
In deze nota worden de bestaande verschillende schaderoutes na de IB weergegeven, inclusief verbeterpunten en verwachte aantallen ouders die we kunnen helpen in de komende periode. Deze nota gaat niet in op nieuwe mogelijkheden.

Bespreekpunten

- Graag ontvangen wij uw richtinggevend advies ('guidance') en bespreken wij de genoemde punten en aantallen met u.
- Staat u ervoor open hiervoor een gesprek met u te plannen?

Kernpunten

- Prognose CWS: Deze is afhankelijk van de gesprekken met de CWS.
- Prognose Regieroute VSO: 100 ouders VSO afgerond in maart 2024
- Prognose mediation bij bezwaar: 2.500 ouders vanaf voorjaar 2023 over een periode van maximaal 2,5 jaar (niet in alle gevallen zal er sprake van schade zijn).
- Prognose schadevoorziening ex-partners: 2000-4000 ouders vanaf september 2023.
- Verschillende partijen in het proces van vaststellen van schade stellen een schadebeoordelingskader op. Voorgesteld wordt om in overleg te treden met deze partijen om te onderzoeken of een gemeenschappelijk kader realiseerbaar is. De mate van causaliteit en de mogelijkheid van triage maken deel uit van het onderzoek.



Toelichting

Na de integrale beoordeling of (bij de ex-partners het forfaitair bedrag), zijn er verschillende routes om aanvullende schade voor te leggen:

1. Commissie Werkelijke Schade
2. Regieroute Vaststellingsovereenkomst (VSO)

meer tempo en ambitie m.n. o.a. VSO-tragee

AFGESCHERMD

Pagina 1 van 4

3. Mediation bij bezwaar

Als de aanvullende wetgeving voor ex-partners aangenomen wordt komt daar bij:

4. Externe Schadevoorziening voor ex-partners

1. *Commissie Werkelijke schade*

Ongeveer 8% van de ouders dient na de integrale beoordeling een verzoek om aanvullende werkelijke schade in bij de CWS. Tot nu toe zijn er 1133 verzoeken ingediend. De CWS adviseert hierover aan UHT en UHT neemt het besluit op de aanvraag. CWS heeft 308 verzoeken afgedaan.

Op dit moment verstrekt CWS maximaal 5 adviezen per week aan UHT. De voorzitter van de CWS heeft aangegeven dat versnelling en verbetering van de advisering mogelijk is en komt eind april met een plan van aanpak. Dat plan zal volgens de voorzitter tevens een prognose over de te verwachte aantallen te verstrekken adviezen bevatten.

2. *Regieroute Vaststellingsovereenkomst (VSO)*

Er is één VSO afgerond. Met alle overige deelnemers zijn we in gesprek om tot een afronding te komen die past bij de situatie van de ouder. Die gesprekken duren langer dan vooraf verwacht. De Kamer zal een uitgebreide evaluatie toegestuurd krijgen als er met de helft van de ouders overeenstemming is bereikt. Tot die tijd zijn de evaluatiegesprekken met ouders en advocaten informeel van aard.

Mede naar aanleiding van de motie Kat c.s. (31066-1182) schalen we op naar 100 VSO's/regieroutes. Het is niet mogelijk deze tegelijk te laten starten. We nodigen ouders gefaseerd in groepjes uit voor een kennismakingsgesprek als start van het proces. Op die manier kan direct lering worden getrokken uit mogelijke vertraging van het proces. De planning is om voor de zomer te starten met een aantal ouders, en hiervoor tevens in de zomer het team (UHT) uit te breiden van 2 naar 6 PZB'ers. Na de zomer werken we gefaseerd in tranches. Het einddoel is 100 gesloten VSO's in maart 2024.

Er wordt onderzocht of een overeenstemming binnen een week of zelfs binnen een dag kan worden bereikt. Met de kanttekeningen dat het niet de bedoeling is om ouders onder druk te zetten, en dat de inhoudelijke toetsing van de (aannemelijkheid van) schade zorgvuldig en consistent blijft plaatsvinden. De landsadvocaat heeft zeer belangrijke en waardevolle expertise waar we gebruik van willen blijven maken. Naar aanleiding van de motie Leijten c.s. (31066-11PM), die het kabinet verzoekt om geen gebruik meer te maken van de landsadvocaat, is het voorstel om de landsadvocaat voor het vervolg van de regieroute VSO uitsluitend op de achtergrond te laten adviseren, en die adviserende taak bovendien alleen richting de overheid uit te voeren. Op deze manier vindt directe communicatie over de schade(vergoeding) tussen de overheid en de ouders en/of hun advocaten plaats, hetgeen bijdraagt aan snelheid, dejuridisering en regievoering door de ouders in het traject.

3. *Mediation bij bezwaar*

De reacties van ouders, gemachtigden en vertegenwoordigers van UHT zijn positief over de pilot mediation bij bezwaar. 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 evalueatie, besloten tot een bredere inzet van mediation. In de 13^e VGR is gemeld dat het doel is om vanaf voorjaar 2023 over een periode van maximaal 2,5 jaar, 2.500 bezwaren te behandelen in mediation. Dit aantal gaat over alle bezwaren, niet alleen de bezwaren waarin ook schade besproken wordt.

Deze nieuwe werkwijze wordt stapsgewijs ingevoerd. De aanbestedingsprocedure is gestart, verwacht wordt dat uiterlijk medio mei (de VGR meldde april) de start gemaakt wordt. Ook de interne organisatie bereidt zich voor om deze grote verandering in aanpak te kunnen verwerken. Het mediationtraject wordt afgesloten met een VSO.

4. Schadevoorziening voor ex-partners

Als de aanvullende wetgeving voor onder andere ex-partners aangenomen wordt, komt er een aparte schaderegeling voor ex-partners. Er is voor gekozen om deze schaderegeling uit te besteden. Hiervoor is een marktconsultatie geweest die vijf geïnteresseerde partijen heeft opgeleverd. De Rijks Inkoop Organisatie heeft voorgesteld om plaats van een aanbesteding te doorlopen een samenwerkingsovereenkomst tussen deze vijf partijen aan te gaan. Op deze manier kunnen de verschillende expertises van de vijf partijen worden gecombineerd en wordt voorkomen dat de beperkte capaciteit in de markt wordt gefragmenteerd. Uitgangspunt is wel dat één partij als aanspreekpunt en coördinator fungeert.

De bedoeling is om in april-juni de gesprekken te voeren met de partijen waarna in juli een overeenkomst kan worden gesloten. De beoogde ingangsdatum voor de schaderegeling is 1 september 2023. Er wordt rekening gehouden met 2000 tot 4000 ex-partners die na ontvangst van de forfaitaire vergoeding een verzoek voor vergoeding voor aanvullende schade willen indienen.

Onderzoek naar een algemeen aanvaard kader

Het vaststellen van schade vindt op dit moment plaats op basis van het civiele schadevergoedingsrecht en beleidskaders van de CWS voor materiële en immateriële schade. Daarnaast hebben een tal partijen waaronder schadeafhandelaars aangegeven een kader te hebben ontwikkeld. Ouders zijn er vanwege transparantie en rechtszekerheid bij gebaat dat er een gelijkkluidend kader wordt gebruikt. Voorgesteld wordt om in overleg te treden met onder andere de genoemde partijen om te onderzoeken of een gemeenschappelijk kader realiseerbaar is. De mate van causaliteit maakt deel uit van het onderzoek.

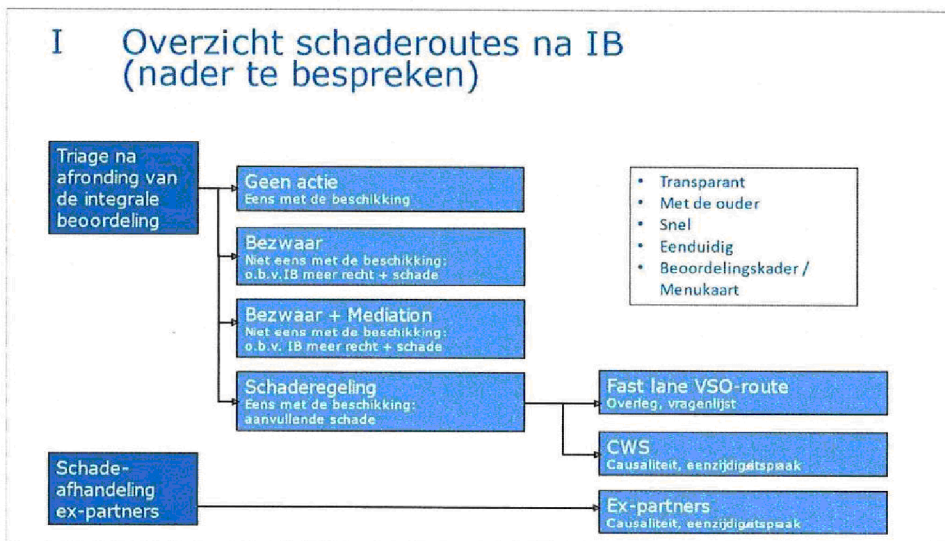
Triage

Ook wordt voorgesteld de mogelijkheid van triage na afronding van de IB toe te passen, waarmee de ouder geholpen wordt een keuze te maken voor de meest geschikte vervolgroute voor vergoeding van werkelijke schade. Triage zou plaats kunnen vinden door de persoonlijk zaakbehandelaar in het eindgesprek (na IB) met een ouder. Een andere optie is dat alle schade verzoeken na IB instromen bij UHT, waarna triage door UHT plaatsvindt, en in samenspraak met de ouder wordt doorgeleid naar een passende of door de ouder gewenste vervolgroute.

Een verzoek om aanvullende vergoeding voor werkelijke schade wordt op dit moment door de ouder ingediend bij de Commissie Werkelijke Schade (CWS). Er is alleen bescheiden ervaring op gedaan met triage bij het selecteren van ouders voor alternatieve routes, zoals de Regieroute VSO.

Schematisch ziet de beoogde keuzeroute er als volgt uit:

I Overzicht schaderoutes na IB (nader te bespreken)



Communicatie

De directie Communicatie is niet bij deze nota betrokken, omdat het om een intern besluitvormingsproces gaat waar op dit moment niet extern over gecommuniceerd wordt.

Politiek/bestuurlijke context

In het debat met de Tweede Kamer op 7 maart 2023 lag de nadruk onder andere op het vaststellen van schade na de integrale beoordeling, en het versnellen daarvan. Er is onder andere toegezegd prognoses te geven van aantallen ouders die in verschillende schaderoutes geholpen kunnen worden.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

18/4 15.00 u

A 15.04.2023
bespreking

TER BESPREKING

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

DGHB
Programma DG
Herstelbeleid

Persoonsgegevens

nota

Brief uitvoering motie Kat c.s.

Datum
14 april 2023

Notanummer
2023-0000097708

Bijlagen
1. concept brief

Aanleiding

Op 22 december 2022 heeft Kamerlid Kat een motie over schuldhulpverleningsaanbod jongeren getroffen door de toeslagenproblematiek ingediend. Deze is aangenomen.

"verzoekt de regering om in overleg met gemeenten een schuldhulpverleningsaanbod te ontwikkelen voor de jongeren/jongvolwassenen van de kindregeling, hierbij ook gebruik te maken van saneringskredieten en bewezen effectieve aanpakken zoals van het Jongeren Perspectief Fonds, en te bevorderen dat dit aanbod voor hen in zo veel mogelijk gemeenten beschikbaar komt,"

Met bijgaande afgestemde conceptbrief wordt de Tweede Kamer tussentijds – conform toezegging – in april geïnformeerd.

Bespreekpunten

Graag bespreken we aan de hand van bijgevoegde conceptbrief over de uitvoering motie Kat een aantal zaken met u.

Kernpunten

- Er komen vanuit UHT, Diversion gesprekken en de gemeenten signalen dat jongeren met problematische schulden die onder de kindregeling vallen de verwachting hebben dat er voor hen een schuldenregeling komt zoals voor hun ouders. Het idee is dat zij op die manier geholpen worden om uit de schulden te komen en dat hun zo recht wordt gedaan.
- Bij het inrichten van de kindregeling is ervoor gekozen geen generieke schuldenregeling voor kinderen in te richten. De primaire gedachte bij de kindregeling was om steun in de rug te bieden, schulden van kinderen kunnen – waar wordt voldaan aan de voorwaarden – meegenomen worden in de schuldenregeling van ouders, de compensatie van ouders kan worden aangewend om informele leningen bij kinderen in te lossen. Daarnaast is het aantonen van causaal verband tussen schulden van kinderen en gedupeerdheid van ouders moeilijk vast te stellen. Dat zou individuele weging en beoordeling betekenen van alle kinderen die onder de kindregeling vallen. Ten slotte zou dit een forse afwijkende behandeling betekenen ten opzichte van jongeren die ook schulden hebben maar niet getroffen zijn door de toeslagenproblematiek. Deze

B = ?

bijna 6 maanden
verder

Wanneer
is BWO
med
minister
APP?
Schulden
jongeren
en med
schulden

- beslissing is bekrachtigd door de stuurgroep en door de TK en EK met het aannemen van de Wet herstel toeslagen (Wht).
- Om een beter idee te krijgen wat precies het probleem is en hoe groot, is een interdepartementale werkgroep - DGH, SZW, OCW en VNG - samengesteld. De gemeente Rotterdam heeft een aantal actuele casussen geselecteerd die gezamenlijk zijn uitgediept (actieonderzoek). Wat is nu precies het probleem en waar loopt gemeente Rotterdam tegenaan wat hulp en ondersteuning aan de jongere in de weg staat? Is de gemeente in staat deze jongere een steun in de rug te geven en weer op weg te helpen richting toekomst?
 - In januari dit jaar heeft VNG een quickscan bij een 10-tal gemeenten uitgezet met de vraag of jongeren zich met problematische schulden melden, wat voor soort schulden het zijn, hoe hoog ze zijn. Daarnaast is er gevraagd of er in de desbetreffende gemeente een schuldhulpverleningsaanbod gericht op jongeren is. Omdat de kindregeling net in de uitvoering gestart was, was de aanloop richting gemeenten voor brede ondersteuning nog minimaal. Inmiddels is er door DGH een beperkte belronde (10 gemeenten) gedaan in aanvulling op de VNG quickscan, met vergelijkbare vragen. Nog steeds melden jongeren zich bijna niet bij hun gemeenten voor brede ondersteuning. De jongeren die zich melden, hebben echter wel vaak schulden.
 - Naast het actieonderzoek zou ook een kwantitatief onderzoek objectief inzicht in de problematiek en daarmee de beste oplossing moeten geven. Daarvoor is DGH al in gesprek met CBS om onderzoek te doen. Maandag 17 april neemt het DT CBS een besluit hierover.
 - Over hoe meerderjarige jongeren onder de kindregeling met problematische schulden het beste geholpen kunnen worden lopen de meningen uiteen. Zo kwam ook in de stuurgroep van 8 maart jl. naar voren. DGH, SZW en OCW achtten een generieke schuldenregeling voor deze groep niet de oplossing. Eerder het aansluiten bij het bestaande schuldhulpverleningsaanbod en in het kader van brede ondersteuning verstrekken van extra hulp op de vijf leefdoelgebieden waaronder ook financiën. Ook VNG is niet per se voor generieke schuldenregeling maar geeft aan dat gemeenten in de praktijk vooral aanlopen tegen het gegeven dat het bestaande schuldhulpverleningsaanbod niet aansluit op de verwachtingen van deze jongeren.
 - VNG geeft aan dat nog lang niet alle gemeenten klaar zijn voor een JPF-achtige aanpak of een eigen gemeentelijk perspectieffonds. Onderliggende vraag die daarbij speelt is hoe omgegaan moet worden met saneringskredieten die onderdeel uitmaken van de JPF-achtige methoden. De trajectbegeleidingskosten passen binnen de raming van SPUKII, maar saneringskosten nu niet, deze zijn namelijk niet geraamd. Er zijn twee manieren om hiermee om te gaan.
 - a. Niets doen, geen (aanvullend) beleid op maken. De voorwaarden van de SPUK bieden gemeenten reeds veel ruimte. Hiermee is schuldsanering in de huidige SPUK strikt genomen al mogelijk, maar wanneer gemeenten dat doen, hebben ze het beeld dat zij uitvoeringsbeleid maken. Sommige gemeenten hebben hier geen moeite mee, andere wel. Hierdoor ontstaat willekeur in het oplossen van schulden van meerderjarige jongeren. Wanneer deze (willekeurige) situatie niet wordt benoemd, maar wel gelaten wordt, kan dit van invloed zijn op de hoogte van de declaraties binnen de

SPUK, en zou de reservering voor de SPUK opgehoogd dienen te worden als uit de realisatie blijkt dat de middelen ontoereikend zijn.

- b. Het expliciet benoemen van de mogelijkheden de kosten van de schuldsanering in de SPUK te vergoeden. Op deze manier wordt invulling gegeven aan het uitvoeringsbeleid, maar kunnen er ook eisen aan deze uitvoering worden gesteld. Bijvoorbeeld; er moet sprake zijn van een causaal verband tussen het ontstaan van de schulden en de KOT en er moet een 4-ogen (of 6-ogen) principe zijn bij toekenning van de schuldsanering. Hiervoor is een kostenraming noodzakelijk waarvoor het onderzoek onder punt 5 de basis vormt.

Toelichting

Uitkomsten quickscan en belronde

De tendens die te destilleren is uit de quickscan en de belronde is dat bij grote gemeenten met relatief hogere aantallen getroffen kinderen zich een beperkt aantal kinderen heeft gemeld met problematische schulden. Van de schulden die ze hebben is een beperkt deel DUO-schulden. Dat zijn schulden die later worden geïdentificeerd omdat ze niet meteen opeisbaar zijn. Daarnaast valt op dat er vaker sprake is van een achterstand in 'kennis van' en 'omgaan met' geld. Tot slot blijkt dat kleinere gemeenten over het algemeen geen schuldhulpverleningsaanbod gericht op jongeren hebben.

Consequenties schuldenlast van jongeren getroffen door toeslagenproblematiek waarvoor gemeenten aandacht vragen

Met betrekking tot de reguliere dienstverlening voor jongeren en jongvolwassenen, zien gemeenten het volgende:

- Het aflossen/oplossen van grote schulden vergt een lange adem. Dat is nauwelijks uitlegbaar aan deze jongeren, maar ook niet aan jongeren die anderszins in een vergelijkbare, moeilijke situatie terecht zijn gekomen. Op deze jonge leeftijd zou de nadruk niet op het afbetalen van schulden horen te liggen, maar op het werken aan zelfstandige duurzame participatie in de maatschappij.
- De schuldenlast en het meerjarig aflossen van schulden geeft jongeren en jongvolwassenen per definitie een sociaal-maatschappelijke achterstand die moeilijk overbrugbaar is.
- Jongeren vermijden een traject en proberen op andere manieren een oplossing te vinden voor schulden.
- Daarnaast is een langdurig traject, eigenlijk niet uitlegbaar in het licht van de rijksbrede erkenning dat deze jongeren ten onrechte en buiten hun schuld om benadeeld zijn. De invoering van de wetgeving verkorting looptijd Msnp van 3 jaar naar 18 maanden wordt naar verwachting komende week bekend gemaakt door SZW.
- De kern van herstel wordt nu bij deze groep niet gehaald: financieel herstel, emotioneel herstel en het herstellen van vertrouwen in de overheid.

Kortom, het reguliere aanbod vanuit de schuldhulpverlening biedt volgens gemeenten voor deze jongeren en jongvolwassenen in sommige gevallen geen passende oplossing.

Financiële consequenties

Het bestaande schuldhulpverleningsaanbod kan worden toegepast. Daarnaast kunnen gemeenten in het kader van brede ondersteuning op vijf leefgebieden

ondersteuning bieden. Daarvoor kunnen ze trajecten inzetten die te declareren zijn onder de SPUKII. De trajectkosten voor een schuldhulpverleningsaanbod gericht op jongeren vallen daar onder.

De kosten van eventueel formeel beleid – op basis van onderzoek – zullen in beeld gebracht moeten worden. Deze zijn nu nog niet inzichtelijk. Op dit moment is voor extra kosten nog geen dekking aanwezig.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A 14.04.2023 besproken

DEPARTEMENTAAL VERTROUWELIJK
TER BESPREKING

Aan
Staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Toeslagen
Directie Strategie, Recht
& Beleid

Persoonsgegevens

nota

Gerichter voorleggen bezwaarzaken aan de BAC

Aanleiding

In deze nota wordt stilgestaan bij het uitvoeren van de in 13^e VGR gemaakte keuzes om bezwaarzaken gericht voor te leggen aan de BAC (zie bijgevoegde eerdere nota). Ook wordt stilgestaan bij de verdere stappen die in dat kader worden gezien.

Het inzetten van de BAC voor individuele rechtsbescherming in (bijna) iedere individuele zaak leidt nu reeds tot achterstanden, de voorziene verdere opschaling onderstreept het belang om keuzes te maken. Door zaken gericht voor te leggen kan de BAC ook beter toekomen aan één van haar belangrijke taken: rechtsvorming door het beantwoorden van belangrijke rechtsvragen in de hersteloperatie.

Door niet langer langs de BAC te gaan met alle bezwaarzaken krijgen ouders sneller duidelijkheid over hun bezwaar.

Zoals ook in de 13^e VGR is opgenomen dient bij de keuzes voor een gerichtere inzet van de BAC steeds het oog te worden gehouden op verschillende aspecten, waaronder de rechtsbescherming van ouders.

Bespreekpunten

- Graag bespreken we onze inzet om bepaalde bezwaarzaken niet langer aan de BAC voor te leggen, bijvoorbeeld als advieslijnen van BAC duidelijk/uitgekristalliseerd zijn of als het bezwaar enkel ziet op de berekening en de hoogte van het compensatiebedrag.
- Hoe te rapporteren in de volgende VGR. Wij willen de Tweede Kamer meenemen in de dilemma's en de keuzes om de BAC gericht in te zetten.

Op basis van de bespreking zal het verdere gesprek met de BAC worden aangaan, bij de uitvoering van de reeds genomen maatregelen is gebleken dat de BAC anders aankijkt tegen de ruimte om zaken gericht voor te leggen.

Kern

- In de 13^e VGR zijn maatregelen aangekondigd om zaken gericht voor te leggen aan de BAC. In de aan te passen instellingsregeling worden bepaalde werkstromen niet langer aan de BAC voorgelegd, meest in het oog springend

Datum

14 april 2023

Notanummer

2023-0000097698

Bijlagen

DGT 11615 nota gericht voorleggen aan de BAC

Wat is er eerder besproken? Waaronder in pers. duidelijk?

DEPARTEMENTAAL VERTROUWELIJK

Pagina 1 van 4

doorpakken!

proces
moet
sneller

de eerste toets. Tegelijkertijd zijn verdergaande maatregelen om de BAC gerichter in te zetten nodig;

- De mogelijkheden daartoe zijn ook aanwezig. UHT doet steeds meer ervaring op met de wijze waarop tegemoet gekomen kan worden aan de bezwaren van ouders en advocaten, bijvoorbeeld door de inzet van responsieve bezwaarbehandeling en mediation. De rol van UHT aan de voorkant van het proces wordt ook groter. Bijvoorbeeld door het dossier rechtstreeks aan ouders ter beschikking te stellen, de ontvankelijkheid van het dossier te beoordelen en zelf ruimte te bieden aan ouders om gronden aan te vullen. Met die werkwijze kunnen completere dossiers aan de BAC worden aangeleverd, zodat de capaciteit van de BAC efficiënter benut kan worden.
- Door die werkwijze ontstaat ook ruimte om zaken gericht aan de BAC voor te leggen. Bijvoorbeeld als er sprake is van bezwaren waar al een heldere advieslijn van de BAC voor bestaat of van zaken die enkel gaan over de berekening van het compensatiebedrag;
- Wij nemen uw input graag mee in het gesprek met de BAC tussen Persoonsgegevens en de voorzitter dat zij eind april voeren. Waarbij de BAC echt nog niet op dezelfde lijn zit. Daarna zullen we de punten ter beslissing voorleggen.

Toelichting

- In de 13e Voortgangsrapportage zijn maatregelen opgenomen om gericht zaken aan de BAC voor te leggen, waaronder het niet meer voorleggen van eerste toetsen aan de BAC. Alhoewel de BAC voorafgaand aan de maatregelen is meegenomen in de besluitvorming, blijkt bij de uitvoering dat deze maatregelen op weerstand stuiten van de BAC. Dat betekent ook dat er nog geen gesprekken met de BAC zijn gevoerd over aangekondigde verdergaande maatregelen om zaken gericht voor te leggen aan de BAC.
- Het is belangrijk om de ruimte voor een gerichtere inzet maximaal te benutten:
 - de nu genomen maatregelen hebben een beperkt effect, te meer daar het aandeel eerste toetsen steeds verder afneemt
 - omdat de daadwerkelijke productie van de BAC achterblijft bij de prognoses;
 - omdat bij verdere opschaling in bezwaar het tempo van de BAC verder omhoog moet;
 - het een-op-een zaken langs de BAC sturen ook qua werving van personeel een uitdaging is.
- Ook zijn er enkele situaties waarin zaken al vooruitlopend daarop niet meer worden voorgelegd:
 - Volledig tegemoet komen aan het bezwaar;
 - Met instemming van ouders niet langs de BAC.
- Deze laatste twee maatregelen zijn - recentelijk - reeds ingevoerd, UHT laat zich daarbij leiden door de 13^e VGR, vanuit de TK zijn hierover geen opmerkingen of vragen gekomen.
- Wel is gebleken dat de BAC daar anders tegen aan kijkt en meent dat er geen ruimte is om bezwaren buiten de BAC om af te doen. De BAC meent dat zij alle bezwaarzaken die leiden tot een bezwaarbeschikking moeten behandelen en dat alternatieve afdoening (mediation c.q. responsieve bezwaarbehandeling) wel mogelijk is, maar alleen zonder het bezwaar inhoudelijk te behandelen.
- Die analyse van de BAC werkt door, ook ten aanzien van het niet meer voorleggen van andere bezwaarzaken; eerste toets, c.q. het verkennen

van verdergaande maatregelen om zaken gerichter aan de BAC voor te leggen.

- Over de ruimte om zaken niet langer aan de BAC voor te leggen is afstemming gezocht met DGFZ. Daarbij is het uitgangspunt bevestigd dat de wet niet verplicht tot het voorleggen van bezwaarzaken aan de BAC, omdat er ruimte moet zijn voor uitzonderingen, dat blijkt ook uit de memorie van toelichting. Hierover vindt op korte termijn een gesprek plaats tussen DGT en de BAC. Niet valt uit te sluiten dat de voorzitter van de BAC hierover met u in gesprek wil, ook omdat de verantwoordelijkheid voor de inzet van de BAC niet bij UHT ligt, maar door de instellingsregeling wordt bepaald. Maar eerst zal het gesprek tussen de DG toeslagen en de vz BAC gevoerd worden.
- In de aan te passen instellingsregeling zal overeenkomstig de 13^e VGR als hoofdregel worden opgenomen dat zaken aan de BAC worden voorgelegd, behoudens duidelijk omschreven uitzonderingsgronden.
- De trage voortgang van het bezwaarproces noodzaakt tot een scherpe analyse van de wijze waarop het bezwaarproces is ingericht, waaronder de rol van de BAC:

- UHT werkt steeds pro-actiever aan de alternatieve afdoening van bezwaren, voor een optimale uitvoering daarvan ligt het in de rede dat UHT taken aan het begin van het bezwaarproces op zich neemt (toezenden dossiers, beoordeling ontvankelijkheid, opschorten bezwaartermijn). Die werkwijze past in het stelsel van de Awb;
- De productie van de BAC blijft achter bij de prognoses zoals die zijn opgesteld. Alle bezwaarzaken langs de BAC laten lopen, leidt tot (verdere) achterstanden en is vanuit het oogpunt van rechtsbescherming ook niet noodzakelijk. Juist het gerichter voorleggen aan de BAC kan er voor zorgen dat de BAC optimaler invulling kan geven aan rechtsvorming in de hersteloperatie;
- Naast de al bestaande werkvoorraad en de voorziene versnelling van de hersteloperatie, worden er aanvullende regelingen voorzien, die ook leiden tot extra bezwaarzaken. Voor een deel van die zaken (nabestaanden, overleden aanvragers die niet worden gecompenseerd) wordt een rol van de BAC overwogen. Een precieze inschatting van de omvang van die groep is niet voorhanden. Voor zover dergelijke uitbreidingen plaatsvinden met een rol voor de BAC, is een gerichte inzet van de BAC van groot belang.

- De komende tijd zal verder worden gekeken naar andere redenen om gerichter voor te leggen, met als voorgestane uitgangspunten:
 - De BAC moet zijn taken als wettelijk adviseur naar behoren kunnen invullen, vanuit het oogpunt van rechtsbescherming en zodat de BAC kan tijdig en snel kan adviseren over belangrijke rechtsvragen;
 - De bij de BAC aanwezige capaciteit wordt maximaal benut;
 - Er is een inhoudelijke rechtvaardiging nodig om zaken niet langer voor te leggen;
- Mogelijke categorieën zijn bijvoorbeeld 1) duidelijke advieslijnen van de BAC of 2) alleen de hoogte van de compensatie staat ter discussie;

mediastair

!!!

- Bij de verdere uitwerking zal ook worden stilgestaan bij de randvoorwaarden om zaken gerichter voor te kunnen leggen, bijvoorbeeld het duidelijk ontsluiten van de advieslijnen van de BAC.

Informatie die niet openbaar mag worden

Niet van toepassing.



A 18 april 2023

19/4 10.00 (ub)
20/4 16.00

**HEDEN – VOORBESPREKING 19 APRIL A.S.
TER BESPREKING**

Aan
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG
Herstelbeleid

Persoonsgegevens

nota

Bestuurlijk Overleg NOVA/RvR - 20 april 2023

Datum

17 april 2023

Notanummer

2023-0000099410

Bijlagen

1. Agenda annotatie BO

Aanleiding

- Op donderdag 20 april van 16.00 tot 17.00 uur heeft u een overleg met de bestuurders van de NOVA en de Raad voor Rechtsbijstand.
- Bijgevoegd vindt u de agenda met de inhoud van de besprekpunten van dit overleg, met in het rood de voor u gemaakte annotatie.

Kernpunten

De agenda is gemaakt na het vooroverleg van Persoonsgegevens met de aanwezigen bij het gesprek op donderdag 20 april. Dit vooroverleg vond plaats op dinsdagochtend 18 april.

De agenda met de besprekpunten van het overleg wordt van te voren gedeeld met de NOVA en de RvR, dus het gehele document uitgezonderd de rode stukken tekst.

Op woensdag 19 april om 10.00 uur vindt een vooroverleg met u plaats.

Naar aanleiding van een eventuele reactie van de NOVA/RvR en het vooroverleg met u, kan de agenda met de inhoud van de besprekpunten nog aangepast worden.

Aandachtspunten

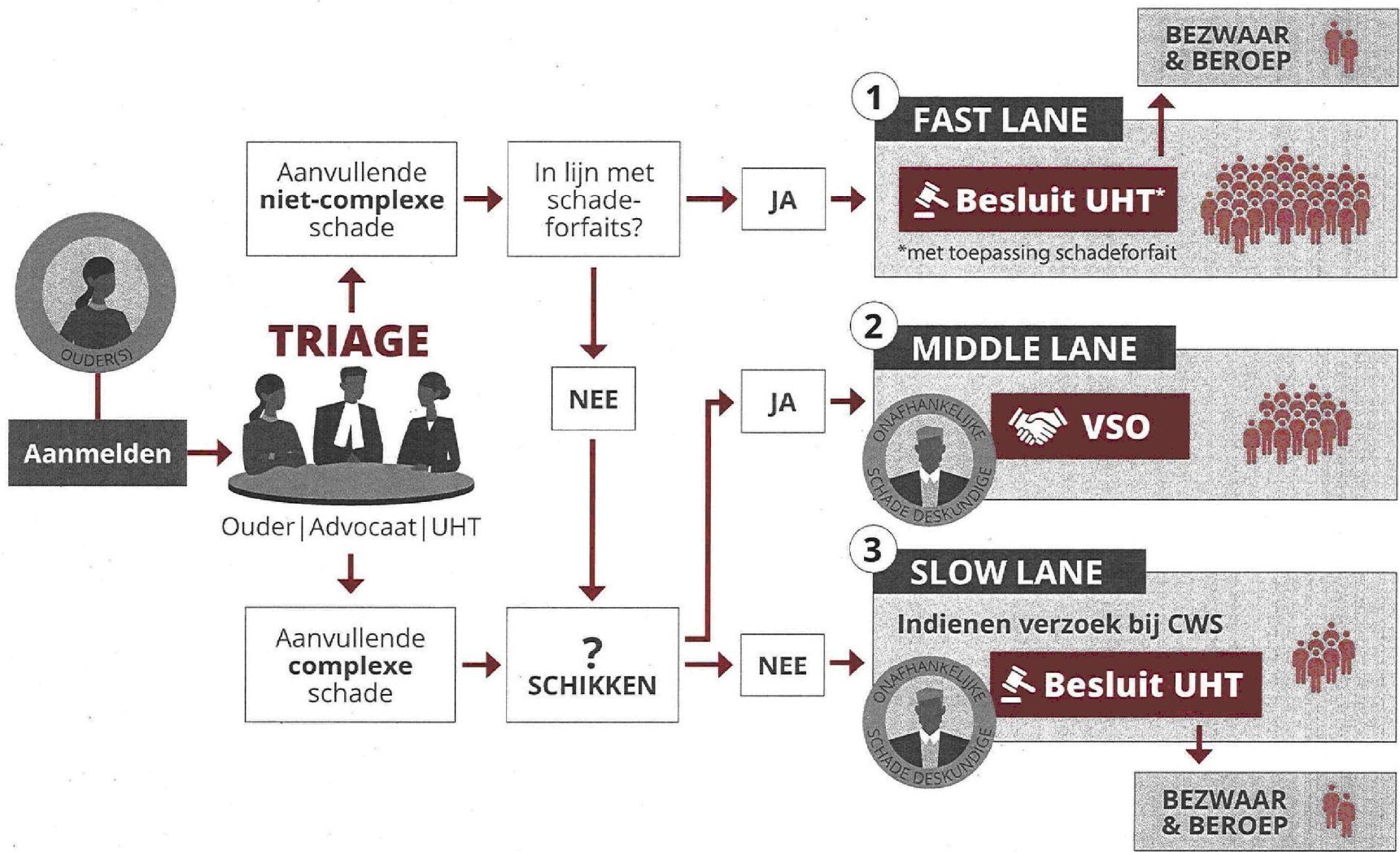
UHT vraagt er aandacht voor dat met versnelling van de operatie de integrale beoordeling niet verder wordt belast, ook niet met parallelle activiteiten.

Belangrijk aandachtspunt bij het vormen van een expertpoule is de verhouding met de CWS en de bevindingen van de CWS over deze poule, aangezien zij ook veel schade-expertise in huis hebben.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

Aanbevelingen NOvA HERSTELPROCES KINDEROPVANGTOESLAG





Programma DG
Herstelbeleid

Datum
14 april 2023

Auteur

Persoonsgegevens

agenda

Bestuurlijk overleg RvR, NoVA, DGH

Vergaderdatum en -tijd	20 april 2023, 16:00 - 17:00 uur
Vergaderplaats	Ministerie van Financiën, Korte Voorhout 7
Deelnemers:	Aukje de Vries (stas T&D), <input type="text" value="Persoonsgegevens"/>
	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>

Doelen van dit gesprek:

- Aangeven dat we open staan voor ideeën van buitenaf, in of out the box, die zorgen voor versnelling van de operatie.
- Samen met de NOVA, Raad voor de Rechtsbijstand en de werkgroep Toeslagenadvocaten willen we 'op volle kracht vooruit'. In de onderwerpen dossiervorming en schaderoutes willen wij graag hun betrokkenheid.
- Aangeven op welke inhoudelijke onderwerpen, waar de werkgroep toeslagenadvocaten eerder voorstellen voor heeft gedaan, concrete vervolgstappen gezet kunnen worden, waarin we samen met de advocaten willen optrekken en lopende trajecten willen verbeteren of nieuwe verbeterde trajecten samen willen verkennen.
- Daarbij ook vaststellen wat de randvoorwaarden zijn om hierover in gesprek te gaan: nieuwe voorstellen mogen niet leiden tot vertraging van de Integrale Beoordeling.
- Bestuurlijk commitment op de voorgestelde governance structuur waarin periodiek het gesprek aan wordt gegaan over een aantal inhoudelijke onderwerpen en daarover op ambtelijk dan wel bestuurlijk niveau tot afspraken komen.

Agendapunten

1. Opening
2. Mededelingen
3. Waar staan we nu?

- NOvA en RvR willen graag toelichten wat hun recente ervaringen met ouders zijn en hoe zij op dit moment naar de afhandeling van de toelagenaffaire kijken
- U kunt aangeven dat er recent een uitspraak van de rechter Midden-Nederland is geweest en wat de inzet van het Kabinet is in de afhandeling van de toelagenaffaire.
 - Uitspraak rechter Midden-Nederland: Om ervoor te zorgen dat alle gedupeerde ouders gelijk kunnen worden behandeld, geeft de rechtbank voortaan een veel langere beslistermijn. De rechtbank hanteert als uitgangspunt dat in er UHT-zaken tot 1 juli 2024 de tijd is om een besluit te nemen, voorheen gaf deze rechtbank daarvoor 12 weken. Dat de rechtbank extra tijd biedt, betekent niet dat ouders minder snel uitsluitel krijgen. Door de uitspraak kunnen zaken weer op volgorde van binnenkomst worden behandeld, dat is eerlijker voor de hele groep ouders. Ook kan het proces als geheel efficiënter worden uitgevoerd. Capaciteit die niet meer nodig is voor beroepen niet tijdig, kan elders in de hersteloperatie worden ingezet.
 - Brief vanuit Kabinet in voorbereiding op het debat over de uitslag van de Provinciale Statenverkiezingen¹: "Het kabinet spant zich op korte termijn in om, zonodig out-of-the-box, tot een verbetering te komen van de aanpak voor de aardbevingsschade en de kinderopvangtoeslagaffaire. Daarbij willen we transparant zijn over wat nodig is wat extra kan, wat de effecten zijn en welke dilemma's dit soms met zich meebrengt."

4) Welke ruimte is er voor verbetervoorstellen?

In de vooroverleggen hebben de NOvA en RvR aangegeven behoefte te hebben aan inzicht welke ruimte er is (gekomen) voor verbetervoorstellen voor de hersteloperatie.

Per punt wordt de stand van zaken weergegeven en welke zaken u toe kan zeggen

1) Dossiers

- Er is op meerdere momenten over en weer tussen NOvA en UHT de wens uitgesproken om met elkaar stil te staan bij de samenstelling van de diverse dossiers (hersteldossier, bezwaardossier, CWS-dossier en Persoonlijk dossier).
- Op 1 mei wordt er fysieke bijeenkomst kan worden gehouden met de werkgroep toelagenadvocaten om definitieve afspraken te maken over:
 - De samenstelling van de (herstel)dossiers, die tegemoet komt aan de wensen van zoveel mogelijk belanghebbenden in de herstelketen: ouders, advocaten, PZB'ers, bezwaar- en beroepsmedewerkers enz.
 - Het moment waarop het dossier (of onderdelen daarvan) beschikbaar moet komen voor de ouder en de advocaat

afpraak
mei 2022
spraak

¹ TK, vergaderjaar 2022/2023, 36338, nr. 1

- De bestuursrechtelijke consequenties als essentiële dossieronderdelen ontbreken
- Er loopt een aanbesteding naar de laksoftware. Bij bezwaar en mensen die naar het CWS willen, worden de dossiers nu op tijd verstrekt. In het derde kwartaal is de prognose dat de laksoftware beschikbaar is voor het wegwerken van de achterstand.

U kunt aangeven dat u er zeer aan hecht dat er in overleg met de advocaten zo snel mogelijk duidelijk is:

- Wat de inhoud van de dossiers moet zijn.
- Welke dossiers er bij het gereed zijn van de laksoftware als eerste verstrekt moeten worden.

UHT wil zich er maximaal voor inzetten samen met advocaten tot afspraken te komen over de dossiervorming Ook UHT wil een goede constructieve relatie met UHT hecht eraan u mee te geven dat het UHT het opgeschorte operationele overleg weer zo snel mogelijk hervat.

2) VSO regieroute

- De komende tijd geven we uitvoering aan de motie Kat die oproept de VSO regieroute uit te breiden naar 100 casussen.
- De regieroute baseert de beoordeling van de aanvullende werkelijke schade op de kaders van de CWS, maar omdat het een schikking is, zit er bewegingsruimte. Doordat we ervaring opdoen met beoordelen zien we ook elementen waar nog geen beoordelingskader voor bestaat of waar de beoordelingskaders wellicht te rigide zijn. Dit betekent dat we vanuit de regieroute openstaan om mee te denken over alternatieve wijze van beoordelen en over de alternatieve schadekaders.
- We geven uitvoering aan motie Leijten die oproept om de rol van Landsadvocaat uit te faseren in de regieroute.
- Het is het streven om in de regieroute weer aan te sluiten bij de subsidieregeling herstel toeslagen en niet de werkelijke tarieven van de advocaten te vergoeden. Tot er een passende oplossing binnen de subsidieregeling is doorgevoerd is er eventueel wel ruimte om over ander soort vergoedingen (zoals het werkelijke uurtarief) te spreken.

U kunt aangeven dat het de wens is op nog verder op te schalen met VSO's en dat u graag bespreekt met de advocaten hoe we dat kunnen doen en hoe we de inzet van een letselschade-advocaat en schade-experts hierbij in kunnen zetten (zie ook punt 6).

3) Schadekaders

- Op dit moment loopt er een aanbesteding voor de schaderegeling voor ex-partners. Hierop heeft een consortium van consultancykantoren, advocatenkantoren ook op het gebied van letselschade en partijen uit het sociaal domein gereageerd.

Variatie in mening
kan dit een avers

na IO
uitles

- Zij hebben ook een aanbieding gedaan te willen kijken naar versnelling van het gehele proces en hiervoor een proef te willen gaan doen met 100 ouders.
- Hierbij wordt er gekeken naar het gebruik maken van forfaitaire bedragen en zo nodig kijken naar de causaliteit.
- DGH heeft 12-4 een gesprek gehad met Persoonsgegevens het CWS over de verschillende schadekaders die in omloop zijn. We hebben daar afgesproken dat we nu eerst een overleg organiseren tussen het CWS en het consortium, over de uitgangspunten voor een kader. Er volgt op korte termijn overleg tussen CWS en het consortium, daarna worden de NOVA en de RvR zo spoedig mogelijk hierbij betrokken.
- De werkgroep toeslagenadvocaten van de NOVA heeft aangegeven graag het gesprek aan te willen met DGH en CWS over de verschillende schadekaders die nu in omloop zijn (CWS, consortium, VSO/Landsadvocaat).

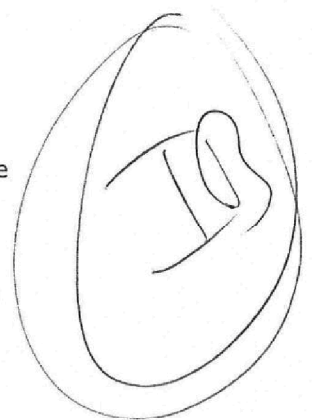


U kunt aangeven dat het een topprioriteit is dat we ouders na de IB sneller helpen en dat we daarbij:

- graag overleggen over de toewijzing van de aanbesteding.
- De advocaten graag bij de proef van het consortium met 100 personen betrekken
- Dat we graag doorpraten over het idee met forfaitaire schadebedragen te gaan werken, omdat we zelf nog niet eruit zijn hoe dat zou moeten gaan werken. Hierbij ook kijken naar hoe in het verleden is omgegaan met massaclaims.
- Randvoorwaarde is dat het proces van de IB nu is geoptimaliseerd en dat afspraken over de schadeafhandeling pas daarna gemaakt kunnen worden.

4) Alternatieve routes afwikkeling werkelijke schade

- We constateren dat CWS nu slechts 5 adviezen per week oplevert. Het is dus belangrijk om alternatieven naast de CWS aan te bieden voor de afwikkeling van werkelijke schade.
- Graag willen we met meerdere partijen, waaronder de NOVA, breed onderzoeken welke schadekaders en mogelijkheden van afdoening geschikt zijn en of een gemeenschappelijk schade-beoordelingskader realiseerbaar is.
- Daarnaast is het van belang om triage na afronding van de IB uit te werken, waarmee de ouder geholpen wordt een keuze te maken voor de meest geschikte vervolgroute voor vergoeding van werkelijke schade.
- Omdat deze routes onvoldoende snel in staat lijken te zijn de schadeverzoeken te behandelen denkt MinFIN na over de vraag: Kunnen we een route inregelen om schade van meer gedupeerde ouders sneller te vergoeden, op een manier waarop ouders zich gehoord voelen? Gedacht kan worden aan het gebruiken van de volgende parameters of draaiknoppen:
 - Wie stelt het advies op (VSO / beschikking)



- Regie ouder / Regie organisatie
- Generiek / specifiek
- Categoriseren van schades
- Snelheid
- Zorgvuldigheid
- Doelmatigheid
- Bejegening ouder
- Proportionaliteit

Ook in dit traject zijn de ervaringen en bevindingen van de NOvA belangrijk voor de uitwerking.

U kunt hier het project krokus benoemen over versnelde afhandeling schade / afronding gesprek

5) Beweging naar de voorfase

- De NOvA wil bespreken in hoeverre er ruimte is om te spreken over het in kaart brengen (en beoordelen van) gevolgschade tijdens het proces van integrale beoordeling. Dit is op 18 april in een ambtelijk overleg met de NOvA en RvR aan de orde geweest, waarin is geconstateerd dat het mogelijk zou moeten zijn, zonder dat het IB-proces er last van heeft, schade-experts al aan de slag zouden kunnen op verzoek van de advocaat om een schadelijst op te stellen. In dit traject, waar UHT niet bij betrokken is, kunnen ouders hun gehele verhaal kwijt. De PZB'er kan zich dan meer op de financiën richten.
- Een harde voorwaarde hierbij is dat de structuur van de integrale beoordeling en de versnelling die nu in de is bereikt, niet aangetast mag worden. Toch willen we op voorhand niets uitsluiten en met de NOvA te verkennen of er parallel aan het proces van IB toch verruiming mogelijk is.

Erkenning aan beide kanten dat IB nodig is, voor er afspraken gemaakt kunnen worden over de afhandeling van de werkelijke schade.

- Afstemming blijft wel nodig tussen beide processen (IB en gevolgschade) bij zowel de start als aan het eind van de processen.
- Belangrijk is dat nu ca 9% van de gedupeerden naar de CWS gaat. De uitdaging is het proces van de IB-beoordeling niet te belasten om deze ca 9% er tijdens het oudergesprek uit te filteren.
- Een te groot percentage dat een traject van werkelijke schade ingaat, zal tot vertraging leiden.

U kunt hierbij aangeven dat u graag het voorstel ziet dat ambtelijk in overleg met de NOvA en RvR gemaakt wordt over de inzet van schade-experts in het begin van het traject. Als op basis van het oudergesprek sprake lijkt te zijn van een (substantiële) gevolgschade kan er mogelijk parallel aan het proces van IB door advocaten/clientondersteuning ook een schadelijst worden opgesteld die door of CWS of een andere route kan worden afgerond.

Ook kan er gesproken worden over een vorm van traiage. Onze eerste ideeën richten zich op het in het begin van het IB-proces meenemen van een aantal

triagerende vragen (over werk, pensioen, hypotheek, medische kosten).
Nader te bepalen hoe en wie deze rol op zich kan nemen.

- 6) Inzet van schade-expertise/letselschadeadvocatuur vanuit een (expert)pool
- De toeslagenadvocaten pleiten voor vroegtijdige inzet van onafhankelijke schade-experts in het herstelproces. Het deskundigenrapport zou in hun ogen leidend moeten zijn voor beoordeling van het compensatieverzoek, ook in de IB, het compensatie-aanbod/ - besluit en/of de VSO. Het kan daarmee verdere discussies tot een minimum beperken. Daarmee zullen er minder gedupeerden de gang naar CWS en/of bezwaar/beroep maken.
 - We zijn voornemens om een pool van experts op te zetten. Idee is dat de pool ruimte biedt om experts in verschillende fases in te zetten, voor nader te bepalen activiteiten. Die activiteiten willen we samen met de werkgroep toeslagenadvocaten/NOVA en de RvR uitwerken.
 - Randvoorwaarde: De pool moet nadrukkelijk helpend werken in het herstelproces, niet leiden tot meer onvrede/vastlopen. Een beleidswijziging kan UHT niet verwerken zonder dat er veel vertraging opgelopen wordt.
 - Met deze pool wordt uitvoering gegeven aan de motie Azarkan die oproept om een voorziening te treffen waarmee gedupeerde ouders schade-experts kunnen inhuren. Deze motie is unaniem aangenomen.
 - Eventuele uitbreiding/aanpassing van de pool (en de rol van een deskundige) op basis van de behoeften in de nieuwe routes moet ook mogelijk zijn.
 - Ambitie is om de pool per 1 juni operationeel te hebben, en op een later moment eventueel aan te passen/uit te breiden adhv de benodigde deskundigheid voor de nieuwe routes.
 - Belangrijk aandachtspunt is de verhouding met de CWS en de bevindingen van de CWS over deze poule, aangezien zij ook veel schade-expertise in huis hebben.

U kunt aangeven dat we het vormgeven van de expertpool en de vergoeding van deze experts graag samen met de NOVA bespreken.

5. Voorstel voor vervolg governance

- Voor het vervolg willen we een governance inrichten waarin op drie niveaus met de NOVA en de RvR wordt overlegd:
 1. Elke 4 maanden Bestuurlijk overleg met de staatssecretaris en bestuurders NOVA en RvR
 2. Elke 2 maanden een DG-overleg met bestuurders NOVA en RvR en waar ook UHT aanschuift
 3. Ambtelijke overleggen:
 - a. Vooroverleggen op het DG-overleg/BO onder leiding van de

Persoonsgegevens

- b. Operationeel overleg UHT
- c. Breed schade-overleg waarin beleidsmatige vraagstukken rond schadeafwikkeling, schadekaders, inzet experts, beweging naar de voorfase etc kan worden besproken.

- Op dit moment loopt ook het ambtelijk overleg over de herijking van de subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag en de inzet van schade-experts. Vanzelfsprekend willen we deze overleggen continueren.

5.Rondvraag
6.Sluiting

eerderre brief
van NOFA
med reacties

doel
de juridiseren



AIDON-2023

2014 89.00

T.B.V. BESPREKING DONDERDAG 20 APRIL

TER BESPREKING

Aan

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG
Herstelbeleid

Persoonsgegevens

nota

Nota C-versie VGR T1 2023

Datum

18 april 2023

Notanummer

2023-0000100057

Bijlagen

1. C-versie VGR T1 2023

Aanleiding

Op 2 juni 2023 staat publicatie gepland van de VGR over de maanden januari t/m april 2023. Bijgevoegd vindt u de eerste conceptversie met grotendeels uitgeschreven teksten. Deze wordt op 20 april, 14:00 met u besproken.

Bespreekpunten

- U wordt gevraagd uw wensen en opmerkingen mee te geven bij deze eerste uitgeschreven conceptversie van de VGR.
- Hoofdstuk 1 van de VGR (financieel herstel) is voor een groot deel nog in beweging. Op veel onderdelen ontvangt u deze week nog nota's. Het is daarom niet opportuun op dit moment uitgebreid bij dit hoofdstuk stil te staan. Voorgesteld wordt H1 voor nu buiten de bespreking te laten.

Toelichting

In deze versie zijn uitgeschreven teksten opgenomen over de voortgang van de hersteloperatie. Gepoogd is de algemene toelichtingen tot een minimum te beperken, en zoveel mogelijk de relevante ontwikkelingen en knelpunten weer te geven. Er is extra nadruk gelegd op het toelichten van verscheidene voorliggende beleidskeuzes en de bijbehorende voor- en nadelen.

Over een aantal thema's vindt momenteel nog inhoudelijk overleg plaats (bezwaren, verweer, routes na IB, dossiers). Medio mei wordt gekeken welke stand van deze zaken in de VGR kan worden opgenomen. Omdat deze thema's ook een belangrijke stempel drukken op de toon en inhoud van de aanbiedingsbrief, maar de richting daarvan nog onvoldoende is uitgekristalliseerd, ontvangt u medio mei een volgende versie van de aanbiedingsbrief.

Verdere planning

12 mei: D-versie in tas

Aan de hand van de bespreking van de c-versie, en bespreking van een aantal nota's in deze week, wordt gewerkt aan een volledig uitgewerkte VGR (zogenoemde D-versie). Het doel is om deze op 12 mei aan u aan te bieden en op 16 mei met u te bespreken.

23 mei: aanleveren VGR voor MCTH (30 mei bespreken)

Na verwerking van opmerkingen en wijzigingen op de D-versie moet er een versie liggen die aangeleverd kan worden voor de MCTH (22 MCTH-versie in tas, 23 mei aanlevermoment, 30 mei bespreekmoment in MCTH).

2 juni: bespreken VGR in MR, verzending aan Kamer

Op 2 juni staat bespreking in de Ministerraad gepland, waarna de VGR aan de Kamer zal worden gezonden.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



AFGESCHERMD
TER BESPREKING

Aan de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma Ketenregie

Persoonsgegevens

nota

Herstelinitiatieven gedupeerde ouders en kinderen

Datum

18 april 2023

Notanummer

2023-0000130929

Aanleiding

Het erkennen en faciliteren van ideeën en initiatieven van gedupeerde ouders en hun kinderen is een belangrijk uitgangspunt voor emotioneel herstel. De motie Paul c.s. onderstreept dit belang. Met deze motie bent u door de Tweede Kamer gevraagd een werkwijze en voorziening te ontwikkelen die nu en in de toekomst zowel landelijke als lokale initiatieven voor emotioneel herstel door en voor ouders, kinderen en jongeren kan ondersteunen, bijvoorbeeld in de vorm van benodigde kennis & expertise, benodigd netwerk en/of financiële middelen.¹ Het team Emotioneel Herstel heeft inmiddels een experiment uitgevoerd waarin is geprobeerd enkele ideeën van gedupeerde ouders direct uit te werken tot concrete initiatieven. Ook is inmiddels het ontwerptraject (uitgevoerd door Perspective) afgerond. Dit traject is in samenwerking met ouders, samenwerkingspartners en experts (in totaal 39 deelnemers) doorlopen en heeft inzichtelijk gemaakt wat ouders nodig hebben/wensen om een initiatief uit te werken.

In deze nota koppelen we de conclusies uit het experiment en het ontwerptraject - eerste fase - terug. Nu deze fase is afgerond, bespreken we graag enkele overwegingen met u voor het vervolgtraject waarmee we een werkwijze kunnen ontwikkelen die antwoord geeft op de motie.

Bespreekpunten

Graag bespreken wij met u de volgende onderwerpen:

- De omvang en karakter van de voorziening: meer structureel ingericht in de vorm van een regeling (bv voor de komende 5 jaren) met ruimte voor veel initiatieven vs. een tijdelijk project met ruimte voor een afgebakend aantal initiatieven.
- De voorwaarden, criteria aan en omvang van de initiatieven.
- De communicatie over de voorziening: gericht op een specifiek deel van de gedupeerde ouders en kinderen vs. gericht op alle gedupeerde ouders en kinderen.

Kernpunten

- We zijn sinds Q3 2022 in gesprek gegaan met ouders van wie we wisten dat zij initiatieven hebben. Ook hebben we met initiatiefnemers die zich in de tussentijd hebben gemeld gesprekken gevoerd. Dit betreft in totaal tien initiatieven. Uiteindelijk zijn twee initiatieven verder geholpen. De

¹ Motie lid van het lid Paul C.S., voorgesteld op 14 juni 2022

- overige acht initiatieven zijn om uiteenlopende redenen niet verder gebracht. In de toelichting koppelen we de belangrijkste conclusies terug.
- Tegelijkertijd zijn we parallel aan de slag gegaan met de vraag hoe we het faciliteren van initiatieven structureel kunnen inbedden. Daarvoor zijn we in gesprek gegaan met Perspective, die het ontwerptraject heeft geleid.
 - Uit zowel het experiment als het ontwerptraject blijkt: het merendeel van de initiatiefnemers had behoefte aan steun bij het ontwikkelen van hun idee tot een meer uitgewerkte plan en vervolgens een soepele aanvraagproces voor realisatiesteun.
 - In het rapport van Perspective is de ideale route voor het indienen van een initiatief vorm gegeven, dit naar de wensen van ouders & kinderen. In totaal is met 17 ouders gesproken. Ook heeft er een gesprek met het ouderpanel plaatsgevonden.
 - De belangrijkste bouwblokken voor de voorziening zijn:
 - Een (digitale) ingang waar initiatiefnemers hun idee kunnen beschrijven, zoals een mailadres of website.
 - Een intaker die contact opneemt met de initiatiefnemer en naar het idee luistert
 - Toeleiding naar en hulp bij aanvraag van middelen bij bestaande fondsen/subsidies.
 - Een soepele en duidelijke aanvraag- en toekenningsproces voor de realisatie indien middelen vanuit MinFin verstrekt worden
 - Ondersteuning bij de realisatie van het initiatief
 - Een (online) ontmoetingsplek waar initiatieven elkaar kunnen inspireren, ideeën kunnen uitwisselen of gedupeerde ouders en kinderen zonder initiatief aan kunnen sluiten bij een initiatief van een ander.
 - De initiatieven zijn divers, met een sociaal maatschappelijk, kunstzinnig of cultureel karakter. Daar ligt dan ook de mooie uitdaging in het vervolgtraject.

Toelichting

Het steunen van initiatieven draagt bij aan erkennen van gedupeerden als betrouwbare en krachtige inwoners. Dat draagt vervolgens weer bij aan de relatie tussen de ouders en overheid in het algemeen. Bovendien bieden de initiatieven emotioneel herstel voor een grotere groep gedupeerden die van deze initiatieven gebruik kunnen maken. Zo draagt DGHSL bij aan erkenning, regie en perspectief voor gedupeerde burgers.

Inzichten experiment

In het experiment is gesproken over 10 initiatieven. Twee daarvan zijn verder geholpen. Het experiment heeft veel inzichten opgeleverd over wat wenselijk, haalbaar en uitvoerbaar is. Hieronder volgt een tabel met een overzicht van de 10 initiatieven.

Nummer	Initiatief	Omvang	kosten / gevraagde steun	Status
1	Informatiemarkt: gedupeerde gezinnen verbinden met hulpverleners	Lokaal	€15.000	Gestrand wegens persoonlijke situatie ouder
2	Gemeentes op de hoogte stellen van een kamp voor	Lokaal	Geen / gevraagd om steunbetuiging	Verleend

	kinderen		vanuit MinFin	
3	Plek creëren voor gedupeerde burgers. Ouders toe leiden naar gemeente via de provincie	Lokaal	Onbekend	Ouder zag er van af
4	Plek creëren voor gedupeerde burgers. Samen met gemeentelijk bestuur besluiten nemen	Lokaal	Onbekend	Initiatiefnemer zag er van af
5	Documentaire: in meerdelige serie verhaal van kinderen volgen over impact affaire	Landelijk	€10.000	Organisatie zag er vanaf
6	Toe leiden kinderen en jongeren naar aanbod kindregeling	Lokaal en landelijk	Onbekend	Verbonden aan andere partij
7	Conferentie t.b.v. bewustwording impact affaire op CAS eilanden	Landelijk	€50.000	In behandeling, maximumbedrag rond €5.000
8	Start up zorgonderneming, vernieuwen zorglandschap	Landelijk	Rond €50.000	In behandeling, geen financiële steun; ligt buiten scope
9	Initiatief bank + ouder inzet ervaringsdeskundigen	Lokaal /landelijk	Onbekend	Geen ouderinitiatief, gekoppeld aan juiste expertise binnen MinFin
10	Organiseren informatie avonden / lotgenotenbijeenkomsten	Lokaal	Onbekend	In behandeling

Proces behandeling initiatieven

In het experiment werden tot eind 2022 initiatieven besproken door twee medewerkers van DGHSL. Deze proces en project ondersteunende gesprekken leidden tot het aanscherpen van de behoefte en dienden ter voorbereiding voor het gesprek met de commissie. Aan tafel bij de gesprekken zaten de twee medewerkers van DGHSL die een met de initiatiefnemer afgestemd stuk ter bespreking of beslissing inbrachten. De tijdelijke commissie bestond uit Persoonsgegevens Persoonsgegevens van gemeente Rotterdam. De commissie is 2 keer bijeen gekomen; niet alle initiatieven hebben het gehaald tot een besluitvormend gesprek bij de commissie. Enkele initiatieven zijn in klein comité besproken met Persoonsgegevens

Ontwerptraject

Het ontwerptraject richtte zich op het ontwerpen en valideren van een voorziening die initiatieven voor emotioneel herstel van gedupeerde ouders en kinderen ondersteunt. Centraal daarbij stonden de vragen:

- o Wat is er nodig om (toekomstige) initiatieven te ondersteunen?
- o Wat moet een werkwijze bieden en waar moet die aan voldoen?

Wat het ontwerptraject bijzonder maakt is dat gekozen is voor een aanpak die primair uit gaat van de behoeften van de gedupeerde ouders en kinderen en vanuit hun eigen leefwereld start. In verschillende sessies is stap-voor-stap toegewerkt naar een tastbaar concept gericht op het faciliteren van (potentiële) initiatiefnemers bij het uitwerken van hun idee tot initiatief. Dit concept is tot stand gekomen met gebruik van geformuleerde kaders. In het ontwerptraject zijn onderstaande stappen als ideale werkwijze beschreven.

Dit kun je verwachten



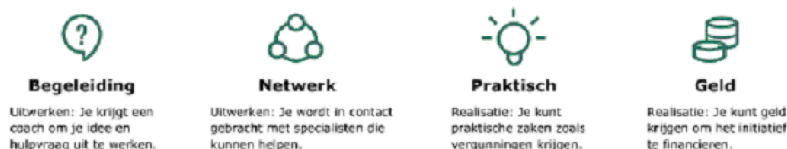
Zo word je geholpen



Dit kun je verwachten



Zo word je geholpen



Conclusies experiment en ontwerptraject

De conclusies van beide trajecten liggen in het verlengde van elkaar.

De belangrijkste bevindingen zijn:

1. De grootste uitdaging voor ouders is het uitwerken van een idee tot een initiatief en daarvoor ondersteuning aanvragen.
2. Voor initiatiefnemers is vertrouwen, gelijkwaardigheid, een soepele werkwijze, duidelijkheid over verwachtingen, heldere aanvraag/toekeningsproces, geen gedoe met geld (dus niet op privérekening) en behoud van regie en energie essentieel.

3. Voor de voorziening is het van belang dat het aansluit bij bestaande structuren en het past binnen wettelijke kaders.
4. MinFin heeft als ketenregisseur niet de expertise, capaciteit en rol om het ondersteunen van initiatieven zelf uit te voeren. De rol van DGHSL is opdrachtgeverschap, het scheppen van de nodige randvoorwaarden en het verstrekken van middelen.
 - o Een uitvoerende partij is meer voor de hand liggend, met expertise in het sociaal domein, inwonersinitiatieven en coaching.
 - o Ouders ervaren een drempel bij het direct schakelen met een ambtenaar en hebben meer vertrouwen in een tussenpartij in opdracht van het ministerie. Dit geldt zowel voor de intaker, coach en experts als het aanvragen van realisatiesteun.
5. Steun aan de acht initiatieven die niet verder zijn gekomen, is niet per definitie gefaald. Het ondersteunen van initiatieven dient meerdere doelen:
 - o Proces en project ondersteunende gesprekken dragen bij aan emotioneel herstel en herstel van vertrouwen van de initiatiefnemers.
 - o De realisatie van een initiatief draagt bij aan herstel van andere gedupeerde burgers.
 - o Een deel van de initiatiefnemers voelde zich verder geholpen door de gesprekken en besloot af te zien van een vervolg.
6. Het bepalen van voorwaarden en criteria zijn belangrijk om verwachtingen van initiatiefnemers aan de voorkant te managen en achteraf teleurstellingen te voorkomen.

Een uitdaging blijft dat MinFin geen subsidiegrondslag heeft en het qua tijdsfad en omvang niet voor de hand liggend is om enkel voor deze voorziening een subsidiewet te ontwikkelen. Een oplossing voor de financiering wordt in de ontwikkelfase bedacht en is afhankelijk van een viertal scenario's.

Vier scenario's voor het vervolg

De verzoeken die in de experimenteerfase zijn ingediend variëren van klein tot groot, van lokaal tot landelijk. Voor het bepalen van de **voorwaarden en criteria** en projectmatige voorbereiding is het belangrijk om duidelijkheid te hebben over de gewenste reikwijdte en de financiële omvang van de initiatieven.

Een **structurele werkwijze** voor ouderinitiatieven inrichten vraagt om een andere voorbereiding en investering dan een **tijdelijk project** met ruimte voor een afgebakend aantal initiatieven.

We weten niet hoeveel verzoeken er nog ingediend gaan worden. De verzoeken die we nu hebben ontvangen zijn van ouders die de VGR lezen en de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen heeft nog geen andere ouders bereikt. Wanneer we hier actief over zouden **communiceren** kan dat het effect hebben dat we meer gedupeerde ouders en kinderen bereiken én dus ook meer verzoeken voor initiatieven ontvangen.

De uitwerking van de scenario's is afhankelijk van de richting die gekozen wordt voor de 3 bespreekpunten van deze nota. Daarbij is uitgegaan van twee uitersten verwerkt tot vier scenario's.

Bij het klein en afgebakend houden van de voorziening zal de 'marktpartij' waarschijnlijk een kleine bureau betreffen met een beperkt aantal coaches. Echter, wanneer gekozen wordt voor een structurele voorziening met ruimte voor veel initiatieven zal de opdracht en uitvoerende partij groter zijn.

Scenario I: marktpartij begeleid initiatiefnemer richting meerdere fondsen en beheert het geld

- De begeleiding van de initiatiefnemer wordt uitgevoerd door een marktpartij.
- Afhankelijk van het soort initiatief begeleid de marktpartij de initiatiefnemer naar een passend fonds.
- De desbetreffende marktpartij is gemandateerd en maakt zelf afspraken met verschillende fondsen
- De marktpartij beheert het budget voor het initiatief in samenwerking met de initiatiefnemer.
- De financiering voor de initiatieven komt voor uit de verschillende fondsen. MinFin steunt de fondsen financieel

Scenario II: marktpartij begeleid initiatiefnemer richting 2 fondsen en beheert het geld

- De begeleiding van de initiatiefnemer wordt uitgevoerd door een marktpartij.
- Het MinFin gaat de samenwerking aan met twee verschillende fondsen:
 - één voor initiatieven op het gebied van cultuur & kunst
 - één voor initiatieven met een maatschappelijk karakter
- De marktpartij beheert het budget voor het initiatief in samenwerking met de initiatiefnemer.
- Minfin steunt deze fondsen financieel.

Scenario III: lokale partijen in het sociaal domein begeleiden initiatiefnemer richting 2 fondsen. Initiatiefnemer maakt afspraken met partijen over beheren geld.

- De initiatiefnemer wordt lokaal gekoppeld aan een organisatie waarmee zij samen het idee uitwerken tot een initiatief en tot uitvoering brengen.
- Het MinFin gaat de samenwerking aan met één of twee verschillende fondsen.
- Minfin steunt deze fondsen financieel.

Scenario IV: Marktpartij begeleidt initiatiefnemers en bemiddelt tussen initiatiefnemers en MinFin²

- MinFin houdt de steun aan initiatiefnemers zelf in de hand en biedt via de marktpartij initiatiefnemers begeleiding in het proces.
- De marktpartij met tijdelijke commissie heeft mandaat om te adviseren over de initiatieven en MinFin neemt verantwoordelijkheid voor de kosten van de uitvoering.
Op deze manier hoeft geen subsidie verstrekt te worden en kan de marktpartij namens de initiatiefnemer facturen indienen bij MinFin. Het budget voor de uitvoering van een afgebakend aantal initiatieven op basis van vastgestelde criteria wordt begroot in de aanbesteding aan de marktpartij en opgenomen in de gunning van de opdracht.

Communicatie

Niet van toepassing.

Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

² Deze scenario is vooral voor de hand liggend bij het klein houden van de voorziening en ondersteunen van een afgebakend aantal initiatieven