

# **6<sup>e</sup> Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag**

De staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane  
Alexandra C. van Huffelen  
Den Haag, 8 april 2021

## Inleiding

Iedere twee maanden ontvangt de Tweede Kamer een Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (VGR) waarin verslag wordt gedaan van de voortgang en de stand van zaken met betrekking tot de kinderopvangtoeslag. In het bijzonder waar het gaat om het helpen van ouders die door het stopzetten en/of terugbetalen van kinderopvangtoeslag in de problemen zijn gekomen. Hierbij ontvangt u de zesde VGR, over de maanden februari en maart 2021.

Over het herstel voor deze groep ouders is het afgelopen jaar veelvuldig gesproken in de vorige samenstelling van de Kamer. Het resultaat hiervan is een 'hersteloperatie' met een aantal centrale uitgangspunten:

- Erkenning van het onrecht dat gedupeerden is aangedaan staat voorop. Alles er is op gericht om hen hiervoor te compenseren, hen de kans te bieden op een nieuwe start, en te werken aan herstel van vertrouwen.
- In het verleden zijn ouders gedupeerd door verschillende fouten, soms in combinatie. In de herstelwetgeving die in juli 2020 met algemene stemmen in beide Kamers is aangenomen werden hierbij drie groepen onderscheiden: slachtoffers van 'institutionele vooringenomenheid', de onacceptabele 'hardheid van het stelsel' en een onterechte kwalificatie 'opzet/grove schuld'.
- Voor elk van deze situaties is in de wetgeving een aparte financiële regeling gecreëerd, vanuit de gedachte dat hun situatie en leed ook om een andere regeling vroeg. In het licht van het onderzoek van de Parlementaire Onderzoek Kinderopvangtoeslag is eind 2020 besloten om ook slachtoffers van de 'hardheid van het stelsel' dezelfde (meest ruime) financiële regeling te geven als slachtoffers van 'institutionele vooringenomenheid'.
- Naast de financiële regeling is in het gesprek met de Kamer ook veel aandacht gegaan naar het proces dat nodig is om ouders herstel te bieden en bij te dragen aan herstel van vertrouwen. Een aantal belangrijke elementen van dit proces zijn:
  - Ouders krijgen een persoonlijk zaakbehandelaar die er echt voor hen is. Deze zaakbehandelaar neemt de tijd die nodig is voor een ouder, op een manier die aansluit bij de wensen van de ouder.
  - Het verhaal van de ouder staat centraal. De beoordeling is ruimhartig, waarbij niet gezocht hoeft te worden naar 'het laatste stukje bewijs' als een ouder een plausibel verhaal heeft, en waarbij altijd gezocht wordt naar de meest ruime regeling waar een ouder voor in aanmerking komt.
  - Ouders worden zo veel mogelijk 'integraal' beoordeeld. Dit betekent dat ze zich niet apart voor separate regelingen hoeven aan te melden, maar dat bij een aanmelding automatisch gekeken wordt naar alle regelingen en alle mogelijke jaren.
  - Ouders krijgen niet alleen financieel herstel, maar ook andere hulp indien die nodig is voor een nieuwe start, bijvoorbeeld op gebied van wonen, zorg of werk. Voor deze hulp zijn ook andere partijen aangesloten op het herstelproces, zoals gemeenten en Slachtofferhulp Nederland.
  - Om te voorkomen dat ouders bij twijfel over de beoordeling direct aangewezen zijn op een juridisch traject zijn verschillende onafhankelijke commissies ingesteld, die op verschillende momenten mee kijken met de uitvoering en beoordeling.
  - Voor ouders die nu in acute problemen zitten zijn versnellingsmogelijkheden in het proces, bijvoorbeeld ook de mogelijkheid tot een kleine betaling uit een 'noodvoorziening' voor acute financiële problemen.

- We willen álle gedupeerden vinden. Ouders kunnen zich niet alleen zelf op een laagdrempelige manier aanmelden, we spannen ons ook actief in om gedupeerden te bereiken die zich nog niet gemeld hebben – en ook niet in systemen herkenbaar zijn als gedupeerden.
- Voor de uitvoering van deze hersteloperatie is een aparte organisatie ingericht, de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT). UHT is bewust een nieuw organisatie-onderdeel binnen het Directoraat-Generaal Toeslagen, los van de bestaande directies van de Belastingdienst en Toeslagen en volledig ingericht voor het herstel van gedupeerden. De medewerkers van UHT hebben zich ook speciaal aangemeld voor deze organisatie, vanuit een sterke motivatie om gedupeerden te kunnen helpen. Vanwege de noodzaak om gebruik te maken van de gegevens van de Belastingdienst en de reguliere uitvoeringsdirectie Toeslagen vormt UHT wel onderdeel van het Directoraat-Generaal Toeslagen binnen het Ministerie van Financiën.
- Omdat in de loop van 2020 bleek dat het doorlopen van een goed proces met ouders tijd kost – en deze tijd ook meer dan waard is – is eind 2020 besloten tot een extra regeling om te zorgen dat ouders al in een eerder stadium een betaling krijgen. Dit is de zogenaamde ‘Catshuisregeling’, of ‘30.000 euro-regeling’. Volgens deze regeling krijgen alle ouders die gedupeerd zijn door problemen met de kinderopvangtoeslag – dezelfde groep als de regelingen volgens de herstelwetgeving – sowieso 30.000 euro. Voor het uitbetalen van dit bedrag is geen integrale beoordeling nodig aan alle regelingen en alle jaren, met een precieze berekening van het uiteindelijk bedrag, maar alleen een lichte toets óf ouders binnen één van de regelingen vallen. De betaling van 30.000 euro die ze in dat geval ontvangen is geen vervanging van de integrale beoordeling – ze kunnen immers recht hebben op meer dan 30.000 euro – maar zorgt dat zij al sneller een eerste bedrag op hun rekening kunnen hebben.
- Tenslotte is de hersteloperatie nog niet ‘af’. Op verschillende terreinen bleek in de loop van het jaar dat nog aanvullende maatregelen nodig zijn om echt herstel te kunnen bieden. Deze onderwerpen, zoals een schone lei voor ouders met schulden, een regeling voor gedupeerde kinderen, een aanpak voor ex-partners, maar ook een regeling voor gedupeerden bij andere toeslagen dan de kinderopvangtoeslag, komen allemaal terug in deze VGR. In het algemeen geldt dat we in de hersteloperatie continu blijven reflecteren en leren van de ervaringen in het traject, om waar nodig bij te kunnen sturen in de uitvoering of in het beleid.

Deze uitgangspunten geven in vogelvlucht een beeld van de hersteloperatie, maar kunnen lastig recht doen aan de volledige aanpak, de overwegingen daaronder, en alle gesprekken met de Kamer hierover in het afgelopen jaar. In de rest van de VGR wordt – omwille van de omvang – vaak een zekere mate van inzicht in alle voorgaande rapportages verondersteld. Om ook vragen van nieuwe Kamerleden hierover te kunnen beantwoorden nemen we graag de tijd, en doen we ook graag het aanbod van een technische briefing om hier langer bij stil te staan, en een werkbezoek om de hersteloperatie ook in de praktijk te kunnen ervaren.

Deze VGR volgt dezelfde indeling als de afgelopen versies, om de herkenbaarheid en navolgbaarheid te vergroten. Hoofdstuk 1 gaat allereerst in op de uitvoering van de hersteloperatie. In de maanden februari/maart zijn stappen in de goede richting gezet met het helpen van ouders. De uitbetaling van de € 30.000-regeling is in de afgelopen maanden op gang gekomen en per 8 april 2021 zijn 5.770 ouders uitbetaald. Over de aanpak en voortgang van deze uitbetalingen heb ik uw Kamer reeds per brief geïnformeerd op vrijdag 26 maart jl. In april gaat de uitbetaling verder, zodat per 1 mei 2021 alle ouders zijn uitbetaald die zich tot 15 februari jl. hebben aangemeld en hiervoor volgens de lichte toets in aanmerking komen. Ondertussen zijn ook de integrale beoordelingen voor ouders die verwachten in aanmerking te komen voor méér dan € 30.000 doorgedaan. Voorafgaand aan de Catshuisregeling was de inzet voor het eerste kwartaal was om deze integrale beoordeling voor minimaal 1.000 ouders af te ronden. Uiteindelijk is het, ondanks al het extra werk aan de uitbetaling van de € 30.000-regeling, gelukt om in deze periode

840 ouders integraal te beoordelen en uit te betalen. Daarnaast is ook hulp geboden aan ouders in acute probleemsituaties. Inmiddels hebben 988 ouders een betaling via de noodvoorziening ontvangen, en in 706 situaties is een versnelde eerste betaling uitgevoerd om acute problemen weg te nemen.

Op deze verschillende manieren kunnen wij ouders ondersteunen en dat daarmee per 1 mei alle gedupeerde ouders erkenning geven en minimaal een eerste bedrag. De voortgang van de hersteloperatie wordt in hoofdstuk 1 weergegeven aan de hand van tabellen met vergelijkingen tussen alle rapportages, zoals uw Kamer gevraagd heeft.

In samenwerking met de Vereniging Nederlandse gemeenten (VNG) en de ministeries van SZW, J&V, BZK, VWS en OCW heb ik de afgelopen maanden voortgang kunnen boeken op een gezamenlijke schuldenaanpak. Het doel hiervan is niet alleen dat ouders zo veel mogelijk van het herstelbedrag kunnen houden, maar ook dat ze met een schone lei verder kunnen. In deze voortgangsrapportage bericht ik u over deze aanpak in drie stappen: het pauzeren van publieke en private schulden, het kwijtschelden van publieke schulden en het realiseren van een oplossing voor de private en overige schulden.

In hoofdstuk 2 informeer ik u in meer detail over de voortgang van deze schuldenaanpak, en alle andere beleidsmaatregelen om gedupeerde ouders zo goed mogelijk te kunnen helpen. Onder andere de voortgang ten aanzien van de juridische bijstand, de samenloop met schulden, de kindregeling, de regeling voor ex-partners, de doorwerking naar andere toeslagen, de samenwerking met het College voor de Rechten van de Mens en de voortgang van diverse onderzoeken die raken aan de hersteloperatie. Hoofdstuk 3 gaat over de voortgang van de organisatie van de hersteloperatie en de betrokkenheid en adviezen van verschillende partijen en samenwerkingspartners. In hoofdstuk 4 komt ten slotte de verbetering van de dienstverlening richting de toekomst aan de orde. Want terwijl de herstelorganisatie alles op alles zet om gedupeerden zo goed mogelijk herstel te bieden voor het verleden, werkt de Toeslagen, in nauwe samenwerking met andere departementen, om de dienstverlening en toekenningszekerheid voor huidige toeslaggerechtigden op korte en middellange termijn te verbeteren.

## Inhoud

### **1. Uitvoering hersteloperatie**

- 1.1. Voortgang hulp aan ouders
- 1.2. Planning uitvoering herstel
- 1.3. Stand van zaken Commissies
- 1.4. Inzage dossiers van ouders met gegevens uit het verleden
- 1.5. Activiteiten om gedupeerden te vinden
- 1.6. Oudergesprekken

### **2. Herstelbeleid en onderzoek**

- 2.1. Juridische bijstand gedupeerden
- 2.2. Samenloop herstel en schulden
- 2.3. Verbreding naar andere toeslagen
- 2.4. Overige beleidsonderwerpen
- 2.5. Discriminatie
- 2.6. Stand van zaken lopende onderzoeken

### **3. Organisatie Hersteloperatie**

- 3.1. Stand van zaken inrichting herstelorganisatie
- 3.2. Samenwerking met gemeenten
- 3.3. Samenwerking met Slachtofferhulp Nederland
- 3.4. Ouder- en kindpanel
- 3.5. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
- 3.6. Monitoring door de Nationale Ombudsman
- 3.7. Communicatie met ouders
- 3.8. Financiën

### **4. Verbetering dienstverlening op korte en middellange termijn**

- 4.1. Leiderschap en cultuur
- 4.2. Programma Vernieuwing Dienstverlening
- 4.3. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag
- 4.4. Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen

## **Bijlagen**

### A. Overzicht cijfers 6<sup>e</sup> VGR (onderdeel van dit document)

- Lijst 1 Afgeronde toezeggingen
- Lijst 2 Lopende toezeggingen
- Lijst 3 Afgeronde moties
- Lijst 4 Lopende moties

# 1. Uitvoering hersteloperatie

## 1.1. Voortgang hulp aan ouders

### *Voortgang hersteloperatie*

In lijn met de 5<sup>e</sup> VGR wordt de voortgang van de hersteloperatie in deze paragraaf door middel van tabellen weergegeven zodat inzichtelijk wordt welke resultaten zijn geboekt. Achtereenvolgens betreft het tabellen die betrekking hebben op het aantal aangemelde en geholpen ouders (tabel 1), een uitsplitsing naar regelingen (tabel 2), hulp aan ouders in acute problemen (tabel 3) en de uitvoering van de € 750-regeling (tabel 4). In sommige gevallen zijn in eerdere VGR's geen cijfers gedeeld, bijvoorbeeld omdat een regeling of uitvoering toen nog niet van kracht was. Voor de cijfers met betrekking tot de 6<sup>e</sup> VGR geldt als peildatum 8 april 2021, tenzij anders vermeld. In bijlage A is een totaaloverzicht opgenomen met de cijfers uit deze en voorgaande VGR's.

In de maanden februari en maart van dit jaar zijn forse stappen gezet bij het helpen van ouders. Door de uitvoering van de € 30.000 regeling zijn 5.771 ouders uitbetaald (per 6 april 2021), daarnaast zijn nu 1.607 ouders integraal beoordeeld en uitbetaald. Het verheugt mij dat we in deze maanden zoveel ouders hebben kunnen helpen en voor hen concreet invulling is gegeven aan het herstel zodat zij een nieuwe start kunnen maken. Voor andere ouders geldt dat zij de komende weken worden uitbetaald of dat zij nog een integrale beoordeling krijgen. In de komende maanden gaan wij onverminderd door met het helpen van ouders.

*Tabel 1 Gedupeerden*

<b>Categorie</b>	<b>1<sup>e</sup> VGR</b> 29 april 2020	<b>2<sup>e</sup> VGR</b> 9 juli 2020	<b>3<sup>e</sup> VGR</b> 29 sep. 2020	<b>4<sup>e</sup> VGR</b> 4 dec. 2020	<b>5<sup>e</sup> VGR</b> 1 feb. 2021	<b>6<sup>e</sup> VGR</b> 8 apr. 2021
Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	4.800	6.273	8.100	9.200	17.800	31.325
Aantal ouders met een persoonlijke zaakbehandelaar			1.300	2.247	2.588	3.373
Aantal uitbetalingen na integrale beoordeling	282	282	390	510	883	1.607
Aantal uitbetalingen van € 30.000 na lichte toets					470	5.784
Aantal ouders dat vooralsnog niet in aanmerking komt voor € 30.000						3.651

Het aantal aangemelde ouders bedroeg op 8 april jl. ruim 31.000. Ten opzichte van de 5<sup>e</sup> VGR is dat een stijging van bijna 14.000. Dit is onder meer te verklaren door de € 30.000-regeling waarvoor ouders zijn opgeroepen zich aan te melden. Het aantal ouders met een zaakbehandelaar steeg naar 3.373. We hebben nu een groot aantal ouders in beeld, maar we weten nog niet of alle ouders die in aanmerking komen voor een herstelbetaling zich nu hebben gemeld. Daarom hoop ik dat ouders zich blijven melden en doen wij er ook alles aan hen actief te benaderen (zie paragraaf 1.5). Daarbij geldt uiteraard wel dat niet iedereen die zich aanmeldt automatisch in aanmerking komt voor € 30.000 (zie hieronder).

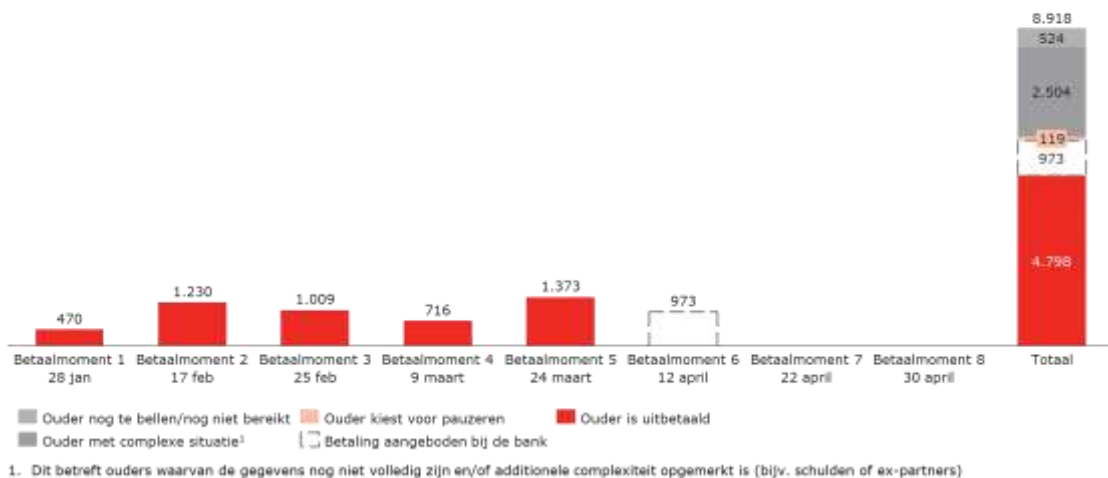
### *Uitvoering € 30.000-regeling*

In de Kamerbrief<sup>1</sup> 'Uitbetalingen € 30.000 op schema' van 25 maart 2021 heb ik een update gegeven van de voortgang van de uitbetalingen en een vooruitblik naar 1 mei. In deze Voortgangsrapportage geef ik een korte samenvatting van deze brief en daarnaast een update van de periode vanaf 25 maart. Ik heb toegezegd dat alle gedupeerden die zich voor 15 februari hebben gemeld voor 1 mei uitbetaald worden. Ik ben blij te kunnen melden dat de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) nog steeds op schema ligt om dit doel te halen.

We ronden voor 1 mei de lichte toets af voor zowel de ~24.700 ouders die zich voor 15 februari hebben gemeld, als voor de ~900 ouders uit CAF vergelijkbare zaken die zich voor 1 april hebben gemeld. Voor deze laatste groep hanteren we een aanmeldtermijn tot 1 april, omdat een deel van hen pas vlak voor 15 februari is geïnformeerd dat zij onderdeel uitmaken van een CAF-vergelijkbare zaak. In totaal krijgen dus ~25.600 ouders een lichte toets voor 1 mei.

In februari en maart is aan 4.798 ouders € 30.000 uitbetaald. Op 12 april worden 972 ouders uitbetaald. De betalingen zijn reeds aangeboden bij de bank. Hieronder vindt u de betalingen per betaalmoment in een schematisch overzicht. Ik realiseer mij tegelijk dat er ook nog ouders zijn die op verder herstel of compensatie van hun werkelijke schade wachten.

### Aantal ouders €30.000 uitbetaald per betaalmoment



Op dit moment zijn 355 ouders na meerdere pogingen nog niet bereikt. Wij willen hen spreken voordat we de €30.000 uitbetalen. Ik onderneem extra acties om hen te kunnen bereiken. Zo stuur ik een sms met een aankondiging dat we de ouder gaan bellen en indien nodig een brief met het verzoek contact met ons op te nemen. Ik doe mijn uiterste best om contact te hebben met alle gedupeerde ouders zodat wij hen voor 1 mei kunnen uitbetalen.

We hebben ~3.600 mensen die zich hebben aangemeld, maar nooit kinderopvangtoeslag hebben aangevraagd en/of geen kinderen hebben. Deze ouders ontvangen op 7, 17 of 28 april een brief. Zij maken geen deel uit van de groep die voor 1 mei € 30.000 ontvangt. Met het oog op zorgvuldigheid is voor hen een integrale beoordeling nodig om toch nog een eventueel recht op € 30.000 vast te stellen.

<sup>1</sup> Kenmerk 0000061193

Tussen 22 maart en 8 april is voor ~2.800 ouders het recht op € 30.000 vastgesteld met een handmatige toets. Deze ouders betalen we uiterlijk uit op 30 april. Hiermee komt het totaal aantal ouders voor wie de lichte toets is afgerond op ~15.000. Voor de overige ~10.600 ouders is de lichte toets nu in de laatste fase van uitvoering. Indien we in eerste instantie bij de handmatige toets geen aanwijzing zien voor recht op compensatie kijken experts nogmaals of ouders recht hebben op €30.000. In het geval van twijfel bellen de ouder om de situatie goed te begrijpen. Voor 1 mei is de lichte toets ook voor deze ouders afgerond en hebben we gedupeerden uitbetaald.

Voor een deel van de ouders zullen we op basis van de handmatige toets nog geen aanwijzing zien dat de ouder in aanmerking komt voor de € 30.000. Uit de afronding van de handmatige toets in de komende weken zal blijken om hoeveel ouders het gaat. Deze uitkomst zal nog geen besluit zijn. Wij zullen samen met de ouder vaststellen of wij mogelijk informatie missen. Daarvoor is een integrale beoordeling nodig. Deze ouders krijgen voor 1 mei a.s. een brief waarin wordt uitgelegd dat zij integraal worden beoordeeld en dat dus nog geen sprake is van een 'afwijzing' van hun recht op herstel. De ouder hoeft zich voor de integrale beoordeling niet opnieuw te melden, UHT neemt contact met hen op als de integrale beoordeling start.

Onderstaand is het proces van de lichte toets schematisch weergegeven. Dit proces illustreert de verschillende waarborgen waarmee UHT probeert te zorgen dat iedereen die recht heeft ook zo snel mogelijk uitbetaald kan worden.

## Schematische weergave van proces van lichte toets



Op dit moment kunnen 1.800 gedupeerde ouders nog niet worden uitbetaald omdat het een complexe situatie betreft. Dit betreft ouders van wie de gegevens nog niet volledig zijn en/of additionele complexiteit opgemerkt is (bijv. schulden of ex-partners). In deze groep zitten ~900 ouders die we nog niet uitbetalen omdat zij in de wettelijke schuldsanering (WSNP) of de minnelijke schuldsanering (MSNP) zitten. De precieze uitvoering voor deze schulden-trajecten krijgen komende weken nog vorm (zie paragraaf 2.2). Om die reden bellen en betalen wij ouders in deze situaties, die wel recht hebben op herstel, nog niet. Ik werk hard aan oplossingen voor alle complexe situaties, zodat zij zo veel mogelijk voor 1 mei



uitbetaald kunnen worden.

In de volgende VGR informeer ik uw Kamer over de status van de behandeling van gedupeerde ouders in complexe situaties. Ook geef ik een planning wanneer we ouders helpen die zich na 15 februari bij ons hebben gemeld.

In de 5<sup>e</sup> VGR heb ik benadrukt dat het onvermijdelijk is dat met bovenstaande werkwijze ook betalingen gedaan worden aan mensen die hier geen recht op hebben. 100% controle is, zeker met het oog op de gewenste snelheid, niet mogelijk. We treffen mitigerende maatregelen in de vorm van steekproeven. Dit doen we zowel op de uitkomsten van de data-analyse als op de handmatige toets. In de Brief hersteloperatie t.b.v. AO 10 februari 2021<sup>2</sup> gaf ik aan dat de steekproeven op de data-analyse een beperkt aantal onrechtmatige betalingen laten zien (indicatie circa 2%). De steekproeven op de eerste uitkomsten van de handmatige toets laten circa 4% onterechte uitbetaling zien. Ik beschouw dit als onvermijdelijk en wil geen onzekerheid creëren bij ouders door in deze situaties betalingen weer terug te vorderen. Dit zal ik dan ook niet doen. Dit risico van onterechte betalingen heb ik ook toegelicht in mijn brief van 8 februari 2021.

Tot slot refereer ik aan de wet die het amendement Lodders en Van Weyenberg bevat en op 9 maart jl. is gepubliceerd in het Staatsblad. Het schulden-moratorium, oftewel de afkoelingsperiode, is daarmee met terugwerkende kracht van toepassing vanaf 12 februari 2021 tot en met 1 mei 2021 voor belanghebbenden die vóór 12 februari 2021 een verzoek hebben gedaan tot herstel. Dit betekent dus dat voor een gedupeerde ouder en zijn/haar huidige toeslagpartner die vóór 12 februari jl. bij de hersteloperatie bekend waren reeds een afkoelingsperiode is ingegaan en dat deze geldt tot en met 1 mei 2021. Deze afkoelingsperiode wordt verlengd met een jaar of een (nieuwe) afkoelingsperiode gaat in vanaf het moment dat aan de gedupeerde ouder het forfaitaire bedrag tot € 30.000,- wordt uitbetaald. Indien bijvoorbeeld een gedupeerde ouder beschikt over een afkoelingsperiode tot en met 1 mei en op 15 april 2021 wordt het forfaitaire bedrag aan hem uitbetaald, dan wordt de bestaande afkoelingsperiode wettelijk verlengd tot 15 april 2022. Indien bijvoorbeeld aan een gedupeerde ouder het forfaitaire bedrag wordt uitbetaald op 15 mei 2021, dan gaat een nieuwe afkoelingsperiode in tot 15 mei 2022. Tijdens de afkoelingsperiode kunnen schuldeisers hun bevoegdheden tot verhaal niet uitoefenen ten aanzien van alle goederen van de gedupeerde ouder en zijn toeslagpartner, voor zover deze maatregelen betrekking hebben op de schulden die reeds bestonden en opeisbaar waren op het moment dat de afkoelingsperiode inging (oude schulden). Waar grote schulden en dreigende beslaglegging voor deze ouders een reden kon zijn om de uitbetaling van het forfaitaire bedrag nog tegen te houden, is dat na het in werking treden van het moratorium niet meer nodig. Ik ben blij met deze stap om ouders met schulden rust te bieden en het herstel voor hen verder te kunnen vormgeven in de komende maanden (zie paragraaf 2.2).

#### *Integrale beoordeling*

Naast de ouders die geholpen zijn met de € 30.000 regeling, zijn in het eerste kwartaal 840 ouders integraal beoordeeld en uitbetaald. Door aanpassingen in de hardheidsregeling en de daaropvolgende aanpassingen in de rekensystemen moet bij een deel van deze ouders nog een nabetaling plaatsvinden. Dit zal spoedig gebeuren.

Dit aantal van 840 is lager dan de nagestreefde planning van tenminste 1.000 integrale beoordelingen. Omdat deze planning stamt van vóór het besluit over de € 30.000 regeling, waar ook inzet van veel zaakbehandelaars op nodig is geweest, ben ik desondanks blij met dit resultaat.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2020-21, 0000027896

Hulp aan ouders in acute problemen en € 750-regeling

Tabel 2 Hulp aan ouders in acute problemen

<b>Categorie</b>	<b>1<sup>e</sup> VGR</b> 29 april 2020	<b>2<sup>e</sup> VGR</b> 9 juli 2020	<b>3<sup>e</sup> VGR</b> 29 sep. 2020	<b>4<sup>e</sup> VGR</b> 4 dec. 2020	<b>5<sup>e</sup> VGR</b> 1 feb. 2021	<b>6<sup>e</sup> VGR</b> 8 apr. 2021
Aantal ouders dat beroep heeft gedaan a.g.v. acuut probleem			84	292	983	1.702
Aantal verzoeken om acute hulp afgerond						1.521
<b>Noodvoorziening</b>						
Aantal betalingen aan ouders				104	276	988
<b>Eerste betaling na lichte toets</b>						
Aantal betalingen aan ouders				172	309	706
Uitbetaald bedrag (€ mln.)					2,6	11,03

Ouders die in acute problemen (financieel en niet-financieel) verkeren kunnen nog steeds een beroep doen op versnelde hulp. Als een ouder zich bij UHT meldt met een acuut financieel probleem wordt met spoed beoordeeld of de situatie van de ouder noodzaakt om de noodvoorziening toe te kennen. Als dit inderdaad het geval is wordt overgegaan tot uitbetaling. Als de situatie van de ouder (iets) minder acuut is en er meer tijd blijkt te zijn om diens situatie te kunnen beoordelen, wordt de noodvoorziening niet toegepast maar vindt een eerste betaling van de compensatie plaats van tenminste € 30.000. 162 ouders kwamen niet in aanmerking voor een eerste betaling van compensatie omdat na telefonisch contact bleek dat er geen sprake was van acute nood, of omdat de ouders na een lichte toets niet binnen de doelgroep van de hersteloperatie leek te vallen. Er zijn nog 181 meldingen in behandeling, die deels ook zullen leiden tot een eerste betaling vooruitlopend op de integrale herbeoordeling en definitieve betaling.

Tabel 3 € 750 regeling

<b>Categorie</b>	<b>4<sup>e</sup> VGR</b> 4 dec. 2020	<b>5<sup>e</sup> VGR</b> 1 feb. 2021	<b>6<sup>e</sup> VGR</b> 8 apr. 2021
Aantal ouders in aanmerking	16.800	16.800	16.800
Aantal betalingen aan ouders	8.600	16.300	16.400
Uitbetaald bedrag (€ mln.)	6,5	12,2	12,3

In de vorige VGR kon ik al melden dat het gelukt is om meer dan 95% van de betrokken ouders half december de beloofde € 750 uit te betalen. Van de nog circa 500 personen aan

wie eind januari de € 750 nog niet was betaald, hebben 130 ouders dit bedrag alsnog uitbetaald gekregen. De resterende groep van 370 kunnen nog niet worden uitbetaald, onder andere omdat zij nog geen rekeningnummer hebben aangeleverd, of omdat er andere gegevens over hun aanmelding ontbreken. Alle ouders die in aanmerking komen, maar van wie geen rekeningnummer bekend is, zullen nogmaals worden herinnerd aan het doorgeven van een rekeningnummer. De betalingen aan de restgroep van ouders van wie alle benodigde gegevens aanwezig zijn, zullen begin juni 2021 plaatsvinden. In de volgende VGR zal ik hierover voor een laatste keer rapporteren.

#### *Aanvullende ondersteuning*

Sommige ouders ontvangen een groot herstelbedrag. Zij hebben hierbij nauw contact met hun PZB-er, die hen kan wijzen op hulpmogelijkheden bij – bijvoorbeeld – hun gemeente (zie ook paragraaf 3.2). Ik wil met het ouderpanel en inhoudelijke deskundigen binnen de BAK verkennen welke ondersteuning in deze situaties aanvullend nodig is. Bijvoorbeeld op gebied van persoonlijke financiën en het omgaan met geld in de praktijk, zoals huishoudelijke uitgaven, plannen en sparen.

## **1.2. Planning uitvoering herstel**

#### *Planning €30.000 regeling*

Zoals in bovenstaande paragraaf vermeld is nu voor ~15.000 ouders een lichte toets gekregen. Voor de overgebleven ~10.600 ouders is de lichte toets nu in de laatste fase van uitvoering. In de komende twee weken worden deze toetsen afgerond, zodat we deze ouders voor 1 mei a.s. kunnen bellen en uitbetalen. We liggen op schema om deze toetsen op tijd af te ronden.

In april staan nog twee betaalmomenten gepland voor de ouders waarbij op grond van de handmatige toetsen kan worden vastgesteld dat zij recht op € 30.000 hebben. Wij sturen voor de laatste groep ouders uit op vrijdag 30 april de uitbetaling naar de bank. Het bedrag zal naar verwachting binnen enkele dagen op de rekening van de ouders staan. Het is op dit moment niet mogelijk om het exacte aantal uitbetalingen dat in april wordt gedaan te noemen. Dit hangt af van de uitkomst van de handmatige toetsen die nog moeten plaatsvinden. In de volgende Voortgangsrapportage kom ik hier op terug. Conform mijn eerdere toezegging verwacht ik de volledige groep die zich voor 15 februari heeft aangemeld, en bij wie met een lichte toets recht op herstel is vastgesteld, voor 1 mei a.s. uit te betalen. Ik ben blij dat dit doel in zicht is en dank de inzet van alle medewerkers van de hersteloperatie.

#### *Planning integrale beoordeling*

In de vierde Voortgangsrapportage heb ik een planning voor de behandeling van aantallen ouders voor heel 2021 opgenomen. Volgens deze planning wordt in het tweede kwartaal 2.000 ouders een integrale beoordeling aangeboden. Die planning geldt nog altijd. In de volgende voortgangsrapportage kom ik meer in detail terug op planning voor het derde en vierde kwartaal van dit jaar. Daarbij kijk ik ook of een versnelling mogelijk is onder meer doordat een deel van de ouders die € 30.000 heeft ontvangen geen aanspraak meer wil maken op een integrale beoordeling.

#### *Behandeling in één dag*

De leden Kwint en Leijten<sup>3</sup> hebben bij motie gevraagd de mogelijkheden te zoeken om het proces van het afhandelen van dossiers van gedupeerde ouders in het eerste kwartaal van 2021 te versnellen. Samen met uw Kamer blijf ik kijken naar mogelijkheden om de

---

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2020/21, 31066 nr.756

dienstverlening aan ouders te optimaliseren. Daarbij vind ik het belangrijk dat ouders de hulp krijgen die hen écht verder helpt hun leven weer op orde te krijgen. En tegelijkertijd kijken waar versnelling in de behandeling mogelijk is. Kijkend naar bovenstaande motie, betekent dit niet letterlijk het afdoen van een dossier van een ouder in één dag. Dat is ook niet mogelijk, gezien de complexe situatie waarin veel ouders die zich gemeld hebben zich bevinden. Bovendien spelen er bezwaar- en beroepstermijnen en is er nog ook een rol voor de Commissie Werkelijke Schade.

De afgelopen maanden heeft de nadruk binnen UHT gelegen op het inrichten en verbeteren van het proces rondom de Catshuisregeling. Maar ook voor de integrale beoordeling blijft UHT werken aan het verder verbeteren van het proces, om dit zo snel en prettig mogelijk te maken voor ouders. Centraal daarin staat het proces waarin de persoonlijk zaakbehandelaar het contact met de ouder heeft en met hem of haar bespreekt hoe de behandeling het beste kan plaatsvinden. Als de mogelijkheid bestaat om dat in één dag te doen, dan gebeurt dat uiteraard. Zo is dit ook met verschillende ouders besproken.

Als onderdeel van het continu verbeteren van het proces start ik in het tweede kwartaal met twee pilots – één pilot op locatie met ouders, en één pilot intern. Doel van deze pilots is om te beoordelen of de integrale behandeling in één dag een versnelling tot resultaat heeft en prettig is voor de ouders. De voorbereidingen voor de pilots worden komende weken getroffen. De suggesties en wensen die zijn opgehaald uit gesprekken die we de afgelopen tijd met verschillende ouders hebben gevoerd, zullen worden meegenomen in de voorbereidingen. Ik betrek hier ook andere partijen zoals gemeenten en het Ouderpanel bij. Zodra de eerste resultaten van de pilots bekend zijn, zal ik uw Kamer hierover informeren.

### 1.3. Stand van zaken commissies

Als onderdeel van het gehele beoordelingsproces zijn de Commissie van Wijzen (CvW), de Bezwaarschriften Advies Commissie (BAC) en de Commissie Werkelijke Schade (CWS) ook hard aan de slag.

Tabel 4 Commissies

	1 <sup>e</sup> VGR 4 april 2020	2 <sup>e</sup> VGR 9 juli 2020	3 <sup>e</sup> VGR 29 sep. 2020	4 <sup>e</sup> VGR 4 dec. 2020	5 <sup>e</sup> VGR 1 feb. 2021	6 <sup>e</sup> VGR 8 apr. 2021
<b>Commissie van Wijzen</b>						
Aantal individuele dossiers aangemeld	-	-	-	85	261	609*
Aantal individuele dossiers afgerond	-	-	-	31	256	580*
<b>Commissie Werkelijke Schade</b>						
Aantal aangemeld				13	81	131
Aantal afgerond				0	0	12
<b>Bezwaarschriftenadvies Commissie</b>						
Aantal aangemeld		57	55	55	61	94
Aantal afgerond		0	0	0	0	7

\*Per 1 april 2021

#### Commissie van Wijzen

De Commissie van Wijzen (CvW) brengt onafhankelijk advies uit over alle voorgenomen afwijzingen voor compensatie. De aan de CvW gezonden beoordelingen worden in principe binnen één werkweek door hen van een advies voorzien. Deze adviezen zijn allemaal door UHT overgenomen. Daarbij is een leercirkel ingericht: op reguliere basis vindt overleg plaats tussen Vaktechniek binnen UHT en de CvW, waarin door afwijkende oordelen en wijzigingen in de regelingen worden besproken. Dit leidt tot verbeterde kwaliteit van de beoordelingen.

#### Commissie Werkelijk Schade

De Commissie Werkelijke Schade (CWS) beoordeelt verzoeken van ouders die menen dat met de forfaitaire schadevergoeding binnen de integrale beoordeling nog onvoldoende recht is gedaan aan hun daadwerkelijke schade. De CWS heeft inmiddels twaalf adviezen afgegeven. Deze adviezen zijn allemaal door UHT overgenomen. In acht situaties kwam de CWS tot de conclusie dat schade reeds afgedekt werd door de betaling van € 30.000. In drie situaties adviseerde de CWS dat een ouder in aanmerking zou moeten komen voor een extra schadevergoeding bovenop de reeds uitbetaalde compensatie. Één geval betrof additionele schade specifiek bestemd voor de kinderen van de ouder. Dit aantal is nog te gering om er nu al een rode draad uit te kunnen halen. In de volgende VGR zal ik dat weldoen op geaggregeerd niveau.

Naar aanleiding van de doorlichting van UHT waarover ik uw Kamer heb geïnformeerd in de vorige VGR kijkt UHT samen met de CWS naar de benodigde infrastructuur zoals de ICT,

toegang tot dossiers en het opschalen van de organisatie. Dit is nodig om sneller tot het behandelen van de openstaande verzoeken over te kunnen gaan. Ik zal u hier in de volgende VGR over informeren, en daarbij ook een indicatieve planning geven voor de rest van het jaar. Het lid Omtzigt vroeg eerder naar het openbaar toetsingskader voor deze Commissie. De CWS heeft een werkwijze afgesproken en vastgelegd in een reglement. Dat reglement is inmiddels geplaatst op de website van de CWS. Omdat de CWS per definitie maatwerk levert, werkt zij niet met een algemeen toetsingskader, maar maakt ze op individuele afwegingen op basis van de complexe individuele situaties. Daarbij wordt eenheid in afwikkeling van de dossiers bewaakt door een verbinding te maken met eerder afgehandelde dossiers. Om tegemoet te komen aan de begrijpelijke wens van gedupeerde ouders en uw Kamer om inzicht in de afwegingen van de CWS zal ik, zoals toegezegd, geaggregeerd rapporteren over de afgeronde zaken en de inzichten die daaruit komen.

#### *Bezwaarschriftenadvies Commissie*

De Bezwaarschriftenadvies Commissie (BAC) adviseert over bezwaarschriften- van ouders die in bezwaar gaan tegen compensatiebeschikkingen. Op 9 december 2020 kon de BAC haar eerste hoorzitting houden. Er zijn inmiddels 16 hoorzittingen geweest. In 7 zaken is advies uitgebracht aan de UHT. In alle gevallen heeft de BAC gericht geadviseerd met het oog op de heroverweging van de compensatiebeschikkingen door de Belastingdienst/ Toeslagen (UHT) in bezwaar. UHT heeft in 4 zaken een beslissing op bezwaar genomen en in die zaken de adviezen gevolgd.

Naar aanleiding van de doorlichting van UHT waarover ik uw Kamer heb geïnformeerd bij de vorige VGR, regelt UHT nog de benodigde ondersteuning van de commissie bij haar taakuitoefening. Daartoe is per 1 februari jl. een projectmanager aangesteld. Deze heeft inmiddels een aantal praktische zaken opgelost. Vanwege gebrek aan ondersteuning op personeel en ICT heeft de commissie twee hoorzittingsweken moeten schrappen. Om dit op te lossen zijn inmiddels zes juristen en twee managementassistenten aangenomen. Om capaciteitsgebrek in de toekomst te voorkomen wordt onderzocht welke uitbreiding verder nodig is. Tevens wordt hard gewerkt aan de inkoop van een passend ICT-systeem. In de volgende VGR zal ik uw Kamer hier nader over informeren. Het goed functioneren van de verschillende Commissies, en de samenwerking van de Commissies met UHT, blijf ik zien als een van de speerpunten binnen de hersteloperatie. Samen met UHT ben ik hierover met alle Commissies continu in gesprek

#### **1.4. Inzage dossiers van ouders met gegevens uit het verleden**

Ik heb uw Kamer de afgelopen maand geïnformeerd over de nieuwe werkwijze voor het samenstellen van de dossiers uit het verleden en het aantal dossiers dat in het eerste kwartaal zou worden afgerond. Tot op heden hebben 1.562 ouders bij UHT een verzoek ingediend om hun persoonlijk dossier in te zien. Wij bellen alle ouders om de exacte informatiebehoefte te inventariseren. Met 982 van de 1.562 ouders is inmiddels contact gezocht. De overige 576 ouders worden binnenkort gebeld door het Serviceteam. Er zijn drie hoofdredenen waarom ouders een verzoek hebben ingediend: ~45% van de ouders wil het volledige dossier ontvangen, ~30% wil een samenvatting ontvangen en ~15% heeft specifieke vragen (voor overige 10% is er een andere wens of geeft de ouder geen gehoor). Ouders die specifieke vragen hebben, worden door hun persoonlijk zaakbehandelaars geholpen.

Het kost veel tijd om op een zorgvuldige wijze volledige dossiers en samenvattingen op te leveren. Ook na de procesoptimalisatie, waarover ik in de 5<sup>e</sup> VGR heb bericht, kost het gemiddeld circa 115 uur per dossier. Dossiers zijn opgebouwd uit vaak honderden documenten (en in totaal soms duizenden pagina's) die herbenoemd moeten worden en op de juiste volgorde geplaatst. Om te voldoen aan de Algemene verordening

gegevensbescherming (AVG) worden persoonsgegevens van andere personen dan de ouder geanonimiseerd. Dit gaat bijvoorbeeld over namen, user ID, en telefoonnummers van Belastingdienstmedewerkers, BSN-nummers van familieleden van de aanvrager, persoonsgegevens van ex-toeslagenpartners, en persoonlijke gegevens van gastouders. Het is een zeer tijdrovend proces om dit voor gehele dossiers handmatig uit te voeren. Ook worden meerdere controles op de dossiers uitgevoerd door ervaren medewerkers met expertise op het gebied van gegevensdeling. Hierbij werken wij altijd met het uitgangspunt om zo transparant mogelijk te zijn, mede gezien de lessen uit het verleden.

Vanwege hoge zorgvuldigheidseisen in combinatie met onvoldoende beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers is de planning voor het eerste kwartaal van 2021 zoals in de 5<sup>e</sup> VGR afgegeven (115 dossiers), niet gehaald. Ik betreur dat zeer. In Q1 zijn 70 aanvragen afgerond: 47 volledige dossiers zijn opgeleverd en 23 ouders hebben verzoek tot inzage ingetrokken na gesprekken met onze medewerkers.

*Tabel 5 Verzoek tot inzage persoonlijke dossiers met gegevens uit het verleden*

<b>Categorie</b>	<b>1<sup>e</sup> VGR</b> april 2020	<b>2<sup>e</sup> VGR</b> juli 2020	<b>3<sup>e</sup> VGR</b> sep. 2020	<b>4<sup>e</sup> VGR</b> 4 dec. 2020	<b>5<sup>e</sup> VGR</b> 1 feb. 2021	<b>6<sup>e</sup> VGR</b> 8 apr. 2021
Aantal ouders	650	738	800	920	1.174	1.496
Aantal benaderde ouders		239	650	800	895	895
Aantal aanvragen afgerond	41	41	41	44	59	117

Het heeft mijn volledige aandacht om meer verzoeken tot inzage van persoonlijke dossiers te kunnen afronden. Zo schaal ik het aantal medewerkers op om meer dossiers en samenvattingen op te leveren. Ook zorg ik dat nog meer aandacht wordt besteed aan het inventariseren van de informatiebehoefte. We streven ernaar om, na overleg met ouders of advocaten, voor meer ouders op betere en snellere manieren in de informatiebehoefte te voorzien. Na overleg is het ook mogelijk dat verzoeken tot inzage niet meer wordt gewenst, na de uitbetaling van de herstelbetalingen of een behandeling door de persoonlijk zaakbehandelaar.

Ik streef er naar dat bovenstaande maatregelen de komende maanden een positief effect hebben op het aantal afgeronde aanvragen. Ik blijf het met uw Kamer belangrijk vinden om tegemoet te komen aan de informatiebehoefte van de gedupeerde ouders en zet mij hier het komende kwartaal volledig voor in. De komende weken herijk ik de planning voor het afronden van de aanvragen. Hierin wordt meegenomen hoeveel dossiers en samenvattingen we kunnen opleveren na opschaling van het aantal medewerkers. Ook worden de laatste inzichten uit de inventarisering van de informatiebehoefte van ouders meegenomen. In de volgende VGR informeer ik uw Kamer hierover nader.

### **1.5. Activiteiten om gedupeerden te vinden**

Sinds de start van de herstelorganisatie zijn verschillende activiteiten ontplooid om ouders op te roepen zich te melden. Ook de laatste maanden hebben zich opnieuw veel ouders bij ons gemeld. Ik ben uiteraard erg blij dat zoveel ouders zich gemeld hebben. Want hoe meer ouders zich melden, hoe meer ouders we kunnen helpen. Tegelijkertijd zien we ook dat er zich mensen melden die niet direct binnen de doelgroep van de regelingen lijken te vallen. We gaan daar zeer zorgvuldig mee om. Iedereen waarbij op basis van de uitkomst van de lichte toets nog geen aanwijzingen bestaan dat zij in aanmerking komen voor

€ 30.000, krijgt een integrale beoordeling. Hierover sturen wij de ouders in april een brief.

#### *Reguliere kanalen*

Om ouders te bereiken die zich tot nog toe niet bij ons hebben gemeld, continueren wij de communicatie via de bestaande kanalen. De belangrijkste hiervan zijn de website [www.toeslagen.nl/herstel](http://www.toeslagen.nl/herstel), brieven en oproepen tijdens de ouderwebinars, maar ook het facebookkanaal voor herstel kinderopvangtoeslag en het speciale twitteraccount <https://twitter.com/toeslagherstel>.

#### *Gemeenten*

De gemeenten spelen een zeer belangrijke rol bij het vinden én helpen van ouders. Op basis van de gegevens die wij met hen hebben gedeeld, bellen zij de ouders uit hun gemeente gericht op, of sturen ze brieven, om hen de hulp te bieden die zij nodig hebben. Ook ondernemen gemeenten zelf acties waarmee zij gedupeerden oproepen om zich te melden, bijvoorbeeld via huis aan huisbladen en gemeentelijke websites, Ik waardeer de inzet van gemeenten enorm. De aanvullende hulp die zij bieden aan ouders is uitermate belangrijk.

#### *Intensieve inzet stakeholder-netwerk*

Onze stakeholders blijven een belangrijk kanaal om kwetsbare en moeilijk te bereiken ouders te benaderen en te informeren. Daarom hebben we de dialoog met onze stakeholders, zoals ouderorganisaties, koepels en andere publieke instellingen, geïntensiveerd. Zij worden elke twee weken bijgepraat en geïnformeerd. Daarnaast vindt – waar mogelijk – op individuele basis overleg, afstemming en co-creatie plaats.

#### *Gerichte campagne*

Hoewel we naar alle waarschijnlijkheid de eenvoudig tot redelijk eenvoudig bereikbare groepen ouders inmiddels in beeld hebben, willen we uiteraard ook nog steeds graag de resterende groep van ouders die we nog niet hebben kunnen bereiken vragen om zich bij ons te melden.. In de vorige VGR heb ik al benoemd dat er in overleg met de VNG een 'speciaal gezant' of 'ombudspersoon' zal worden aangesteld, om – als gezicht van de inspanningen om meer ouders te bereiken - te helpen om in contact te komen met ouders die zich tot nog toe niet bij ons hebben gemeld, en hen aan te moedigen dat alsnog te doen. Hierover is een overleg gepland met de VNG en de Nationale Ombudsman op 13 april a.s. waarover ik u vooruitlopend op het volgende Algemeen Overleg zal informeren.

In aanvulling hierop kan een landelijk, ondersteunend netwerk voor het benaderen en ondersteunen van ouders worden ingericht. We onderzoeken of dit netwerk kan worden opgezet in nauwe samenwerking met de gemeentelijke en regionale ombudsmannen, en eventueel ondersteund door de (regionaal georganiseerde) leden van het ouderpanel en/of andere verbanden van gedupeerde ouders zoals de leden van Lotgenoten KOTA (Lotgenoten Toeslagenaffaire). We kiezen er op deze manier nadrukkelijk voor niet alleen de officiële kanalen te gebruiken. We willen aanmoedigen en faciliteren dat ouders elkaar informeren. Dat maakt het hopelijk laagdrempeliger en trekt nog een aantal gedupeerde ouders over de streep om zich te melden.

### **1.6. Oudergesprekken**

Sinds het begin van mijn aantreden als staatssecretaris voer ik regelmatig gesprekken met gedupeerde ouders. Dit zijn persoonlijke en aangrijpende gesprekken, die iedere keer weer nieuwe inzichten geven. Op basis van deze inzichten kunnen wij ons werk en onze beoordeling verder verbeteren. Ik voer de gesprekken soms ook samen met anderen. Zo hebben de afgelopen maanden de minister-president, twee leden van de directie Kinderopvang (SZW) en de Directeur-Generaal Sociale Zekerheid en Integratie (SZW) aan een aantal gesprekken deelgenomen. Daarnaast is er op 6 februari een groepsgesprek geweest met 8 ouders en 2 kinderen in het Catshuis, waaraan de minister-president en



minister Hoekstra ook deelnamen. Een vervolggесprek daarvan heeft op 27 maart jl. plaatsgevonden.

Om te zorgen dat de vragen van ouders een vervolg krijgen van UHT zijn de persoonlijk zaakbehandelaars aanwezig bij de gesprekken die ik voer met ouders. De PZB-er neemt vragen die niet direct beantwoord kunnen worden mee, en komt daar later op terug bij de ouder. Tijdens het gesprek worden vervolgspraken met de ouder gemaakt om nader informatie uit te wisselen en door te praten over de specifieke situatie waarin de ouder zich bevindt.

Op dit moment hebben 514 ouders zich aangemeld voor een gesprek. Tot nu toe heb ik met 294 van hen individuele gesprekken gevoerd door het hele land, waarvan 267 op locatie en 27 via een videoverbinding. Op 24 maart heb ik met een groep ouders van kinderdagverblijf De Parel gesproken bij de gemeente Capelle a/d IJssel. In april en mei staan al 59 gesprekken gepland in Rotterdam, Amsterdam, Den Haag, Almere en Den Bosch. Daarnaast komen er gesprekken in Alphen a/d Rijn, Haarlemmermeer en Tiel, waarvoor ouders nog worden uitgenodigd.

<b>Oudergesprekken</b>	<b>1<sup>e</sup> VGR</b> april 2020	<b>2<sup>e</sup> VGR</b> juli 2020	<b>3<sup>e</sup> VGR</b> sep. 2020	<b>4<sup>e</sup> VGR</b> 4 dec. 2020	<b>5<sup>e</sup> VGR</b> 1 feb. 2021	<b>6<sup>e</sup> VGR</b> 8 apr. 2021
Aantal ouders aangemeld voor gesprek (cumulatief)	nb	nb	316	348	380	514
Aantal individuele gesprekken gevoerd (cumulatief)	nb	nb	88	171	218	294

De oudergesprekken worden georganiseerd in nauwe samenwerking met gemeenten. De gesprekken vinden over het algemeen plaats in een gemeentehuis of bij een maatschappelijk dienstverlener, die in opdracht van de gemeente werkt. Dit maakt het mogelijk dat een ouder, als dat nodig is en de ouder dat wil, direct wordt bijgestaan door een medewerker van de gemeente. Deze werkwijze verloopt heel goed. Van de gesprekken die ik op locatie heb gevoerd in Eindhoven, Almere, Breda, Amsterdam, Rotterdam, Tilburg, Zwolle, Enschede, Capelle a/d IJssel, Utrecht, Den Haag, Venlo, Heerlen, Drachten, Winsum, Arnhem, Bergen op Zoom, Emmen, Montferland, Zaanstad en Hilversum zijn de meeste ouders vervolgens in gesprek gegaan met de gemeente voor aanvullende hulp.

Rotterdam heeft het Hulpteam Toeslagen 010 opgericht, dat maatwerk biedt aan de gedupeerde ouders, want gebleken is dat de hulpvragen erg variëren. Tijdens mijn werkbezoek samen met de wethouder, de ombudsman van Rotterdam en de voorzitter van het kindpanel ben ik met hen in gesprek gegaan over hun ervaringen en de samenwerking tussen gemeenten en UHT. Ik waardeer deze aanpak zeer, hiermee wordt maatwerk gegeven voor ouders in uiteenlopende situaties.

Ik wil met zo veel mogelijk ouders in gesprek gaan, daarom kunnen ouders zich nog steeds opgeven voor een dergelijk gesprek via het serviceteam.

## **2. Herstelbeleid en onderzoek**

### **2.1. Juridische bijstand gedupeerden**

Op 1 maart 2021 is de Subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstelregelingen kinderopvangtoeslag gepubliceerd. Vanaf die datum kunnen gedupeerde ouders van de kinderopvangtoeslag via de Raad voor Rechtsbijstand (de Raad) kosteloze rechtsbijstand krijgen. Bij een verzoek in het kader van de herstelregelingen kinderopvangtoeslag bij UHT kan de ouder zich melden bij de Raad. Hiervoor moet hij/zij een formulier invullen, waarbij een medewerker van UHT kan helpen. Bij de aanvraag stuurt de ouder de bevestigingsbrief van de aanmelding bij UHT mee. De Raad brengt vervolgens de ouder in contact met een aan de regeling deelnemende advocaat. In de regeling wordt ook rekening gehouden met de mogelijkheid dat de ouder een voorkeursadvocaat wenst, of een advocaat heeft die op het moment van inwerkingtreding van de regeling zijn/haar zaak al behandelt. Dit betekent dat de Raad deze voorkeur overneemt, mits deze advocaat deelneemt aan de regeling.

De toegevoegde (sociaal) advocaat ontvangt voor het bijstaan van de ouder een forfaitaire vergoeding van de Raad die aansluit bij de werkzaamheden in de verschillende fases van het herstelproces. De vergoeding wordt bepaald door het aantal toe te kennen punten voor de diverse werkzaamheden te vermenigvuldigen met het basisbedrag zoals genoemd in het eerste lid van artikel 3 van het Besluit vergoedingen rechtsbijstand 2000 (Bvr). Ook is het mogelijk om de hulp van een deskundige op het gebied van het schadevergoedingsrecht in te roepen bij het verzoek om hogere werkelijk geleden schade. Hiervoor wordt een aanvullende vergoeding toegekend. Om advocaten snel vertrouwd te maken met de problematiek gaat de Raad samen met de Nederlandse orde van advocaten trainingen organiseren om uitleg te geven over de hersteloperatie.

Sinds de start van de regeling hebben zich 169 advocaten aangemeld, hiervan zijn er 136 al getoetst door de Raad. Zij voldoen aan de voorwaarden en zijn nu ook ingeschreven. Van gedupeerde ouders ontvangen zijn 425 aanmeldingen ontvangen, waarvan 253 aanvragen reeds zijn gekoppeld met een advocaat (cijfers tot eind maart jl.).

Ik ben blij dat deze regeling er is en dat ouders zich kosteloos kunnen laten bijstaan. We gaan nu ervaring met de regeling opdoen. De regeling, in samenspraak met de Raad en het Ministerie van Justitie en veiligheid, wordt periodiek geëvalueerd en wordt bezien of de regeling voldoet en of deze op punten moet worden bijgesteld. Indien de regeling onvoldoende blijkt om de gedupeerde ouders bij te staan, dan zal ik in overleg treden met J&V en de Raad om meer uren ter beschikking te stellen.

### **2.2. Samenloop herstel en schulden**

De afgelopen maanden heb ik in samenwerking met de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) en de ministeries van SZW, J&V, BZK, VWS en OCW veel stappen gezet om te komen tot een schuldenaanpak. In de vorige Voortgangsrapportage gaf ik aan dat mijn doel daarbij altijd is geweest om een oplossing te vinden die ouders de mogelijkheid biedt tot een nieuwe start. Daarvoor zijn mijn uitgangspunten dat ouders zoveel mogelijk zijn geholpen als zij uit de schulden zijn en zoveel mogelijk overhouden van hun compensatiebetaling. Hiertoe hanteer ik voor de schuldenaanpak drie stappen: 1) pauzeren van publieke en private schulden, 2) kwijtschelden van publieke schulden en 3) het realiseren van een oplossing voor de private en informele schulden. Ik informeer u graag over de ontwikkelingen op deze onderwerpen sinds de vorige voortgangsrapportage en sta daarbij ook stil bij het moratorium dat op 9 maart jl. gepubliceerd is in het Staatsblad.

Gedupeerde ouders kunnen pas écht een nieuwe start maken als hun partner, die mogelijk ook kampt met (problematische) schulden, niet met deze schulden blijft zitten. Om het hele

huishouden perspectief te bieden heeft het kabinet ervoor gekozen ook de schulden van de partner te pauzeren en kwijt te schelden. Als partner wordt aangemerkt degene die op 31 december 2020 de toeslagpartner van de ouder was. Als de partner nog schulden heeft, bestaat de mogelijkheid dat de gedupeerde een deel van de compensatiebetaling moet gebruiken om de schulden van de partner af te betalen. Om een nieuwe start te verwezenlijken moeten dus zowel de schulden van de gedupeerde als die van de partner worden opgelost. Consequentie is wel dat ook schulden worden opgelost van mensen die pas ná de terugvordering(en) partner zijn geworden van de gedupeerde. Ik begrijp dat dit als oneerlijk kan worden ervaren, bijvoorbeeld door ex-partners die niet in aanmerking komen voor de compensatieregeling en de schuldenaanpak. In paragraaf 2.4 licht ik toe dat de positie van de (ex-)toeslagpartner volop mijn aandacht heeft en dat ik bij de volgende VGR een concreet voorstel aan uw Kamer zal voorleggen voor eventuele aanvullende hulp en/of herstel voor ex-partners.

Voor sommige mensen die zich bij UHT hebben gemeld, geldt dat geen toeslagpartner wordt gevonden in de systemen van de Belastingdienst/Toeslagen, maar dat die er wel blijkt te zijn (bijvoorbeeld als het toeslagpartnerschap pas zeer recent (maar wel voor 31 december 2020) is ontstaan). Ik werk aan een oplossing om deze toeslagpartners in beeld te krijgen.

Om de kabinetsbesluiten in het kader van een goede oplossing van de publieke en private schulden van de ouders uit te kunnen voeren, alsook voor de toepassing van het moratorium en het eindigen van de BKR registratie, zijn verschillende gegevensdelingen nodig. Met mij vinden ook de betrokken partijen het veilig delen van persoonsgegevens een belangrijk onderwerp. Ik werk nauw samen met de uitvoeringsorganisaties, betrokken departementen en de VNG om dit zo goed en zorgvuldig mogelijk te laten verlopen, conform de AVG. Uit extra voorzorg heb ik daarnaast regelmatig contact met de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), zodat we ervoor zorgen dat het delen van persoonsgegevens conform de regels volledig in het belang is van het bereiken van een goede oplossing voor de ouders.

### ***Stap 1: Pauzeren van publieke en private schulden***

Om te voorkomen dat mensen die zich gemeld hebben bij UHT, te maken krijgen met beslaglegging, invorderingen en verrekeningen heb ik verschillende acties in gang gezet om publieke en private schulden te pauzeren

#### Pauzeren bij publieke schuldeisers

Het kabinet heeft besloten dat de publieke schulden van mensen die zich melden bij UHT worden gepauzeerd totdat definitief duidelijk is of mensen wel of geen recht hebben op compensatie. Dit is de ruimst mogelijke pauzering van publieke schulden. Dit betekent dat de vorderingen van mensen die zich voor 15 februari jl. hebben gemeld bij UHT langer worden gepauzeerd dan het moratorium (namelijk ook ná 1 mei 2021, tot de definitieve beschikking). Tevens kiest het kabinet ervoor om de pauzering bij de publieke uitvoeringsorganisaties, in afwijking van het moratorium, ook toe te passen voor mensen die zich hebben gemeld bij UHT na 15 februari jl.<sup>4</sup> Dit past bij een eenduidig en helder beleid en het terugdraaien van ongekend onrecht.

De invordering bij de Belastingdienst en Toeslagen (BD&T) wordt direct nadat iemand zich meldt bij UHT gepauzeerd. Op 24 maart jl. zijn bovendien alle bij de BD&T bekende schulden van toeslagpartners gepauzeerd. Ook de uitvoeringsorganisaties UWV, DUO, CAK, CJIB en SVB hebben de vorderingen gepauzeerd voor alle personen die zich hebben gemeld

---

<sup>4</sup> Het moratorium kent als peildatum 12 februari 2021. Omwille van uitvoeringstechnische redenen zijn de gegevens van alle mensen die zich tot 15 februari 2021 gemeld hebben bij UHT gedeeld met de uitvoeringsorganisaties, gemeenten, waterschappen en deurwaarders.

bij UHT voor 15 februari 2021. UHT heeft hiervoor met de uitvoeringsorganisaties hun gegevens (BSN, naam en geboortedatum) gedeeld. In de week van 22 maart jl. zijn met de uitvoeringsorganisaties ook de gegevens gedeeld van de bij BD/T bekende toeslagpartners per 31 december 2020. Daarnaast ga ik gegevensdeling realiseren ten behoeve van het pauzeren van schulden van mensen die zich na 15 februari jl. bij UHT hebben gemeld. Ook met andere publieke uitvoeringsorganisaties die mogelijk vorderingen hebben lopen, zoals het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsgelden (LBIO)<sup>5</sup>, voer ik gesprekken

Daarnaast ben ik blij dat gemeenten (via de Vereniging Nederlandse Gemeenten) en waterschappen (via de Unie van Waterschappen (UvW)) in februari besloten hebben dat ook zij, onder de voorwaarde dat de kosten van kwijtschelding volledig vergoed worden door het Rijk en er een duidelijke strategie is ten aanzien van alle schulden, mee willen werken om openstaande vorderingen te pauzeren en kwijt te schelden. Om gemeenten en waterschappen in staat te stellen de vorderingen te pauzeren van alle personen die zich voor 15 februari 2021 hebben gemeld, deelt UHT vanaf 26 maart met gemeenten en waterschappen gegevens van de mensen die in de desbetreffende gemeente wonen (of in de afgelopen vijf jaar hebben gewoond) en hun toeslagpartners. De VNG en de Unie van Waterschappen (UvW) zullen met de gemeenten en waterschappen ook het langer pauzeren van de invorderingen bespreken (totdat definitief bekend is of iemand wel of geen recht heeft op compensatie) en het pauzeren van invorderingen van mensen die zich na 15 februari bij UHT hebben gemeld. Het kabinet en de VNG hebben de brede wens om hier één lijn in te voeren als publieke schuldeisers. VNG en UvW zullen met hun leden bespreken hoe ze hier invulling aan kunnen geven

#### Pauzeren bij private schuldeisers

Om te komen tot een oplossing voor de private schulden van gedupeerde ouders en hun partners is tijd nodig. Ik ben daarom blij met het amendement Lodders en Van Weyenberg dat onderdeel uitmaakt van de Wet incidentele suppletoire begroting Financiën 2021 inzake Herstel Toeslagen, zoals op 9 maart jl. is gepubliceerd in het Staatsblad.<sup>6</sup> Deze wet regelt een moratorium, ook wel *pauzeknop* of *afkoelingsperiode* genoemd. Deze pauzeknop voorkomt onder andere dat executoriaal beslag kan worden uitgewonnen ten koste van de forfaitaire tegemoetkoming van € 30.000 of andere eigendommen. Hiermee wordt tevens gehoor gegeven aan motie Ploumen/Segers<sup>7</sup> over het wegnemen van het probleem met private schuldeisers.

Deze pauzeknop geldt voor iedereen die zich vóór 12 februari jl. gemeld heeft bij UHT voor de duur van 12 februari 2021 tot en met 1 mei 2021. Verder regelt de wet dat er een pauzeknop geldt van één jaar vanaf het moment van uitbetaling van de forfaitaire tegemoetkoming aan de gedupeerde ouder en diens toeslagpartner. Op 10 maart jl. zijn de persoonsgegevens van alle mensen die zich voor 15 februari 2021 bij UHT hebben gemeld gedeeld met de Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders (SNG). Omwille van uitvoeringstechnische redenen is ervoor gekozen om met de SNG dezelfde gegevens te delen als met de uitvoeringsorganisaties, gemeenten en waterschappen: de gegevens van alle mensen die zich tot 15 februari 2021 gemeld hebben bij UHT (hoewel het moratorium als peildatum 12 februari 2021 bevat). In de week van 22 maart jl. zijn ook de gegevens van de toeslagpartners per 31 december 2020 gedeeld. Deurwaarders kunnen aan de hand van deze gegevens voorkomen dat bij deze personen executie van beslagen wordt uitgevoerd. Het moratorium voorkomt niet alle rechtshandelingen voorafgaand aan de

---

<sup>5</sup> Het LBIO ondersteunt bij het innen van betalingsverplichtingen van alimentatieplichtigen en deelt daarbij soms bestuurlijke boetes uit die in aanmerking kunnen komen voor kwijtschelding. De alimentatiebetalingen zelf komen daarvoor niet in aanmerking.

<sup>6</sup> Kamerstukken II 2020/21, 35704, nr.3

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2020/21, 35510, nr. 23

executie. Schuldeisers kunnen bijvoorbeeld wel incassobrieven en aanmaningen blijven sturen naar ouders.

Ik weet dat ook die brieven tot veel stress kunnen leiden. Ik heb hierover gesproken met de koepels van private schuldeisers. Deze koepels en hun leden willen graag tijdelijk ook de inning van openstaande vorderingen van gedupeerden pauzeren. Daarom ga ik een register opzetten waarin schuldeisers kunnen controleren of een ouder (en diens toeslagpartner) die aangeeft gedupeerde te zijn van de toeslagenaffaire dat ook daadwerkelijk is (aan de hand van een unieke code op een brief die de gedupeerde ontvangt). Ik streef ernaar om dit register begin mei te kunnen lanceren. Tot die tijd kunnen ouders, met hun bevestigingsbrief van de aanmelding, bij schuldeisers aangeven dat zij zich gemeld hebben bij UHT en de schuldeiser verzoeken de invordering van de schulden tijdelijk op de schorten.

Over het moratorium is breed gecommuniceerd naar ouders, gemeenten, de Koninklijke beroepsvereniging voor gerechtsdeurwaarders (KBvG), private schuldeisers en publieke schuldeisers. Ook blijven we de website toeslagen.nl/herstel continu bijwerken met nieuwe informatie voor ouders, lichten we de pauzeknop op hoofdlijnen toe wanneer we iemand bellen voorafgaand aan de uitbetaling van €30.000 en zullen gedupeerden aanvullende informatie over het moratorium ontvangen per post. Ook is op 10 maart jl. een nieuwe webpagina ingericht met informatie over het moratorium voor schuldeisers.<sup>8</sup> De NVVK en de koepels hebben hun leden geïnformeerd over het bestaan van deze website. Dit is een teken van onze goede samenwerking waarvoor ik hen dankbaar ben. Samen met de VNG werk ik nog aan specifieke communicatie richting de schuldhulpverleners van gemeenten zodat zij gedupeerden zo goed mogelijk kunnen helpen. Als er bij ouders onverhoopt toch beslag is gelegd op uitbetalingen in januari of februari is er voor deze gedupeerden een vangnet. Dit houdt in dat ouders die zich melden bij UHT op individuele basis geholpen worden met als doel dat de ouder aan het einde van de rit zoveel mogelijk schuldenvrij is en zoveel mogelijk overhoudt van de € 30.000. Tot 1 april jl. hebben zich bij UHT en de VNG gelukkig slechts enkele ouders gemeld waarvoor een dergelijke maatwerkoplossing wordt gezocht.

#### BKR-registraties

De wet die het amendement Lodders en Van Weyenberg bevat en op 9 maart jl. is gepubliceerd in het Staatsblad ziet er ook op toe dat gegevens over vervallen achterstanden van gedupeerden, die normaal gesproken 5 jaar blijven geregistreerd, helemaal uit de registratie van het Bureau Kredietregistratie (BKR) moeten worden verwijderd.<sup>9</sup> Deze negatieve registraties zitten de ouder dan niet langer in de weg bij een nieuwe start. De wet verplicht de schuldeiser om het BKR te verzoeken om de negatieve registratie te verwijderen waarna het BKR dat uitvoert. Indien de schuldeiser dat niet doet, handelt hij onrechtmatig en kan de ouder dit voorleggen aan de Geschillencommissie BKR. Bij minnelijke schuldregelingen zal de schuldhulpverlening het BKR verzoeken de registratie te verwijderen. UHT zal de betrokkenen informeren over deze verplichting. Daarmee is uitvoering gegeven aan de motie Jetten/Segers.<sup>10</sup>

#### **Stap 2: Kwijtschelden van publieke schulden**

Op 18 januari jl. heeft het kabinet aangekondigd dat schulden bij de Belastingdienst en Toeslagen en andere publieke uitvoeringsorganisaties worden kwijtgescholden. Ook gemeenten en waterschappen hebben (onder voorwaarden) toegezegd openstaande schulden van gedupeerden kwijt te schelden. Het beleidsbesluit over het kwijtschelden van schulden bij de Belastingdienst en Toeslagen verwacht ik binnen enkele weken aan uw Kamer te versturen. Ik geef u graag toelichting op de definities die we hanteren voor de

---

<sup>8</sup> <https://over-ons.belastingdienst.nl/dossier-herstel-kinderopvangtoeslag/werken-aan-oplossingen-schuldenproblematiek/>

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2020/21, 35704, nr. 4.

<sup>10</sup> Kamerstukken II 2020/21, 35510, nr. 14.

kwijtschelding. Gezien de ambitie ouders snel een nieuwe start te geven en daarmee zo goed als mogelijk te helpen schuldenvrij verder te kunnen, wordt het begrip “publieke schulden” ruim gedefinieerd. Het uitgangspunt van het kabinet is dat we voor deze schulden niet kijken naar een verband tussen het ontstaan van de schuld en de problemen die ouders rond de kinderopvangtoeslag hebben ervaren. Dit is allereerst een principiële keuze, omdat ouders alleen een echt nieuwe start kunnen maken als er een oplossing komt voor al hun schulden. Het is daarnaast ook een praktische keuze, omdat het vaak lastig is om een direct verband tussen het ontstaan van de schuld en de problemen rond de kinderopvangtoeslag te leggen. Om ouders echt en snel te helpen kiest het kabinet ervoor om alle publieke schulden kwijt te schelden.

Onder “publieke schulden” vallen onder andere:

- Belastingsschulden en openstaande boetes van die schulden;
- Toeslagschulden en openstaande boetes van die schulden<sup>11</sup>;
- Schulden als gevolg van lokale heffingen (Onroerendezaakbelasting, waterschapslasten, riool- en afvalstoffenheffing);
- Boetes die zijn opgelegd op grond van de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (“Wet Mulder”, veelal verkeersboetes), inclusief verhogingen en overige kosten;
- Opslagkosten en eventuele executiekosten van het LBIO als gevolg van achterstallige alimentatiebetalingen voor partner en kind;
- Terugvorderingen van uitkeringen en leningen in het kader van inburgering, en openstaande bestuurlijke boetes in de sociale zekerheid en inburgering;
- Studieleningen van DUO;
- Bestuursrechtelijke premies van wanbetalers van de zorgpremie;
- Openstaande vorderingen van de eigen bijdrage WMO/WLZ;
- Openstaande vorderingen in het kader van het Persoonsgebonden Budget.

Met deze ruime interpretatie, bieden we ouders zoveel mogelijk de kans op een echt nieuwe start. Hierbij geldt één uitzondering: schulden die voortvloeien uit ernstig misbruik, nalatigheid of strafbare feiten worden niet kwijtgescholden. Gezien de aard van (het ontstaan van) deze schulden acht het kabinet het niet wenselijk om ook deze schulden kwijt te schelden.

Bij het kwijtschelden van bepaalde zakelijke schulden van gedupeerde ouders en hun toeslagpartner bestaat de kans dat dit mogelijk door de Europese Commissie als onrechtmatige staatssteun wordt bestempeld. Gevolg is dat het bedrag van die verleende steun dan moet worden teruggevorderd bij de ouder, inclusief wettelijke rente. Om dit te voorkomen en ouders toch zo veel als mogelijk die nieuwe start te geven, heb ik gezocht naar een passende oplossing voor de kwijtschelding van zakelijke schulden. Deze is gevonden in de de-minimisverordening staatssteun. Op grond van deze de-minimisverordening kunnen overheden onder strikte voorwaarden over een periode van drie belastingjaren een bedrag tot maximaal 200.000 euro per onderneming aan steun verstrekken. Met deze steun kunnen de zakelijke schulden in de meeste gevallen tot dit bedrag worden kwijtgescholden. De consequenties voor de uitvoering en wat dit betekent voor het proces voor ouders worden nog verder uitgewerkt.

Gezien de ambitie ons te richten op een nieuwe start voor gedupeerden worden alleen openstaande schulden die zien op de periode tot en met 31 december 2020 kwijtgescholden. Dit geldt ook voor vorderingen die op 1 januari 2021 nog niet geformaliseerd zijn, maar wel

---

<sup>11</sup> De berekening van de vermindering van de compensatie op grond van het Besluit Compensatieregeling CAF 11 en vergelijkbare (CAF-)zaken (onderdeel 5) zal plaatsvinden alsof het kwijtgescholden bedrag een nog openstaande vordering is.

zien op de periode tot en met 31 december 2020. (Deel)vorderingen die al zijn voldaan, vallen niet onder de kwijtschelding. Ik ben mij ervan bewust dat sommige ouders in 2019 of 2020 al compensatie hebben ontvangen en dit bedrag (deels) hebben gebruikt om schulden bij Belastingdienst/Toeslagen af te lossen. Dit kan als oneerlijk worden ervaren. Ik zoek naar een oplossing om deze ouders tegemoet te komen en informeer uw Kamer hierover zodra hierover meer bekend is.

De kosten van kwijtschelding worden door de minister van Financiën 'generaal' verwerkt op basis van nacalculatie. Dat betekent dat alle werkelijke kosten worden vergoed aan de betreffende overheidspartijen. Dit geldt zowel voor de kosten van kwijtschelding voor de uitvoeringsorganisaties, als voor gemeenten en waterschappen. In een aparte brief ontvangt u toelichting op de incidentele suppletoire begrotingen welke ook naar de Kamer worden verzonden en waarin de kosten van het kwijtschelden van publieke schulden zijn verwerkt. Paragraaf 3.8 van deze voortgangsrapportage geeft een integraal overzicht van de budgettaire gevolgen van kwijtschelding publieke schulden.

Om kwijtschelding bij deze organisaties hoeft niet te worden verzocht. Kwijtschelding volgt nadat het recht op het forfaitaire bedrag van € 30.000 is vastgesteld door UHT en de gegevens met de uitvoeringsorganisaties, gemeenten en waterschappen zijn gedeeld. Kwijtschelding wordt ambtshalve, bij beschikking verleend. Als dit om wat voor reden toch niet gebeurt, kan de ouder of toeslagpartner hier bij de desbetreffende uitvoeringsorganisatie alsnog om verzoeken. De planning is om begin mei te starten met het kwijtschelden van Belasting- en Toeslagschulden. Ik streef ernaar om de gegevens van ouders die recht hebben op kwijtschelding eind april te delen met de organisaties die dan al wettelijk in staat zijn om kwijt te schelden, zodat ook deze organisaties vanaf mei kunnen starten met kwijtschelden. Sommige uitvoeringsorganisaties hebben nog geen wettelijke grondslag om kwijt te kunnen schelden. Met de betrokken departementen wordt in nauw overleg de benodigde wettelijke grondslag uitgewerkt. Waar nodig zal een wetswijziging meelopen met het Belastingplantraject 2022. De departementen bezien of de publieke organisaties in de tussentijd op deze grondslag kunnen anticiperen.<sup>12</sup>

#### Herstarten invorderingen

Van mensen die geen recht blijken te hebben op de Catshuisregeling, dienen de invorderingen bij publieke uitvoeringsorganisaties, gemeenten en waterschappen weer opgestart te worden. Ook hiertoe bereid ik gegevensdeling voor met de publieke uitvoeringsorganisaties, gemeenten en waterschappen. Het kan voor deze mensen nadelig uitpakken dat hun schulden gepauzeerd zijn geweest, bijvoorbeeld omdat de rente over de schulden doorloopt. Om dit soort effecten te beperken wordt bijvoorbeeld bij de BD/T de rente 'on hold' gezet tijdens de pauzering en zal rentematiging plaatsvinden over de periode van de pauzering. Ik ben bovendien in gesprek met de andere publieke organisaties over hoe zij hiermee omgaan. Ik vind het belangrijk om mensen goed over de mogelijke gevolgen van de pauzering te informeren. Daarom werk ik momenteel samen met de departementen, uitvoeringsorganisaties, VNG en UvW een planning uit met betrekking tot wanneer de invorderingen weer opgestart kunnen worden.

#### **Stap 3: Oplossing private en informele schulden**

Om te realiseren dat gedupeerden zoveel mogelijk schuldenvrij zijn en zoveel mogelijk van de compensatie overhouden, zet ik met grote prioriteit in op een oplossing voor de schulden van gedupeerden bij schuldeisers in de private sector (private schulden) en schulden bij familie of vrienden (informele schulden). De private en informele schulden die daarvoor in

---

<sup>12</sup> Het kabinet zal uw Kamer en de Eerste Kamer tijdig betrekken bij het besluit te anticiperen op tot stand te komen formele wetgeving.

aanmerking komen zijn alle vorderingen die tot 12 februari 2021 zijn ontstaan. Zoals aan het begin van deze sectie aangegeven wil ik ook een oplossing bieden voor de schulden van de toeslagpartner per 31 december 2020 om zo het gehele huishouden perspectief te bieden. Daarnaast wil ik zorgdragen dat ouders in MSNP, WSNP en met een persoonlijk faillissement zo snel als mogelijk uit deze trajecten komen, zodat ook zij een nieuwe start kunnen verwezenlijken. De kaders die uw Kamer heeft gegeven middels de motie Wilders<sup>13</sup> over het indien nodig overnemen van private schulden en de motie Omtzigt<sup>14</sup> betreffende een nieuwe start voor ouders in de WSNP neem ik daarin mee. De afgelopen maanden heb ik veel gesprekken gevoerd met alle betrokken ministeries, de VNG, de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering (NVVK), de grote koepels van schuldeisers, de Recofa en vertegenwoordigers van WSNP-bewindvoerders (de Branchevereniging voor Bewindvoerders).

Ik heb de afgelopen maanden veel gesprekken gevoerd met alle betrokken ministeries, de VNG, de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering (NVVK), de grote koepels van schuldeisers, de RECOFA en vertegenwoordigers van WSNP-bewindvoerders (de Branchevereniging voor Bewindvoerders). Zowel op ambtelijk, bestuurlijk, als bewindspersonenniveau is er veel afstemming geweest over de gewenste aanpak.

Vooruitlopend op een oplossing voor alle ouders met private schulden, is er één groep ouders die zich in de meest schrijnende situatie én een andere juridische context bevindt. Dit betreft de ouders in een WSNP-traject. Om deze ouders, cf. Motie Omtzigt, zo snel mogelijk uit het WSNP-traject te halen, wil het Rijk al hun schulden volledig overnemen. Wij zijn op dit moment in overleg met de Recofa, Bureau WSNP, en de bewindvoerders om te kijken of we deze trajecten zo snel mogelijk kunnen beëindigen, en deze ouders €30.000 kunnen uit betalen voor een nieuwe start.

Een oplossing voor alle andere ouders met schulden en in MSNP-trajecten is inmiddels vergevorderd, maar we zijn nog niet helemaal tot een afronding gekomen. Een definitieve aanpak moeten we namelijk samen met de koepels van grote private schuldeisers vormgeven. De schuldeisers hebben rechtmatige vorderingen en alleen in samenwerking met hen kunnen we komen tot een duurzame oplossing. Samen met andere bewindspersonen voer ik hier constructieve gesprekken met hen over. Ik hoop in het aanstaande Algemeen Overleg met uw Kamer meer te kunnen vertellen over de beoogde oplossing en de uiteindelijke afspraken met private schuldeisers.

Parallel aan het maken van afspraken over de private schulden, werken we ook hard aan het proces om de oplossing voor private schulden te realiseren. De uitvoering geef ik vorm samen met betrokken ministeries, VNG en de gemeenten, de KBvG, en de NVVK. We hebben de contouren van deze uitvoering gezamenlijk geschetst. In de komende tijd toetsen we deze richting door middel van een uitvoeringstoets met o.a. gemeenten en UHT.

### **2.3. Verbreding naar andere toeslagen**

Ik heb uw Kamer eerder geïnformeerd over het besluit van het kabinet van 4 december jl. om de compensatieregeling en de Opzet/Grove Schuld (O/GS) tegemoetkoming te verbreden naar de huurtoeslag, de zorgtoeslag en het kindgebonden budget. Na onderzoek van UHT en na beoordeling door de Commissie van Wijzen bleek namelijk dat ook in CAF-zaken die niet (alleen) betrekking hadden op de kinderopvangtoeslag sprake kan zijn geweest van institutionele vooringenomenheid. Dit zijn de vijf CAF-zaken die ook door de

---

<sup>13</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 7

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 729



Adviescommissie uitvoering toeslagen (AUT) al specifiek benoemd zijn. Verder zijn ook bij de andere toeslagen persoonlijke betalingsregelingen geweigerd vanwege de O/GS-kwalificatie, omdat het invorderingsbeleid voor alle toeslagen hetzelfde is. Ook bent u eerder geïnformeerd over het kabinetsbesluit dat gedupeerden bij andere toeslagen aanspraak kunnen maken op de noodvoorziening.

In interdepartementaal verband (ministeries van Financiën, BZK, SZW en VWS) wordt gewerkt aan een uitwerking om gedupeerden bij andere toeslagen te kunnen compenseren. De uitkomsten hiervan worden momenteel verder uitgewerkt in wet- en regelgeving die het mogelijk maakt dat gedupeerden bij de andere toeslagen ook aanspraak kunnen maken op de compensatieregeling en de O/GS-tegemoetkoming. De gedupeerden bij de andere toeslagen maken geen aanspraak op het forfaitaire bedrag van € 30.000-regeling. De verbreding van de compensatieregeling en de O/GS-tegemoetkoming naar de andere toeslagen wordt in hetzelfde wetsvoorstel geregeld als de codificatie van het goedkeurend beleid in het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag<sup>15</sup>. Deze wetgeving zal in het najaar behandeld worden bij het Belastingplan 2022.

De afgelopen periode is een verdere analyse uitgevoerd naar de potentiële omvang van de groep gedupeerde personen bij de zorgtoeslag, huurtoeslag en/of het kindgebonden budget. Bij de potentiële omvang van de groep gedupeerden die hierna kenbaar worden gemaakt, moet worden benadrukt dat deze cijfers een mate van onzekerheid kennen. Het aantal gedupeerden dat hier genoemd wordt, kan in werkelijkheid hoger of lager liggen. Bij het bepalen van het potentiële aantal gedupeerde personen is onderscheid gemaakt tussen de mogelijke institutionele vooringenomenheid en mogelijk onterechte O/GS-kwalificatie.

Er zijn 25 CAF-onderzoeken geweest die ook betrekking hadden op de huurtoeslag, zorgtoeslag en/of het kindgebonden budget. Hiervan zijn er door UHT en de Commissie van Wijzen vijf vergelijkbaar bevonden aan CAF-11. Deze vergelijkbare CAF-onderzoeken hebben betrekking op ongeveer 500 personen met een terugvordering of stopzetting van de huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden budget. Uit deze groep hebben zich vooralsnog ongeveer 250 personen gemeld bij UHT. Wanneer de regelgeving klaar is zal deze groep, voor zover zij zich nog niet hebben bekend bij UHT, aangeschreven worden om zich te melden omdat zij mogelijk recht hebben op compensatie. Deze personen kunnen in aanmerking komen voor de compensatieregeling als zij aan alle verdere voorwaarden voor compensatie voldoen. De personen die bij de andere CAF-onderzoeken zijn betrokken kunnen op individuele basis vooringenomen zijn behandeld. Indien dit het geval is komen zij ook in aanmerking voor de compensatieregeling als zij aan alle verdere voorwaarden hiervoor voldoen. Het gaat daarbij om ongeveer 2.100 personen, zodat de totale groep personen die betrokken is bij een CAF-onderzoek naar zorgtoeslag, huurtoeslag en kindgebonden budget uitkomt op ongeveer 2.600 personen. In de praktijk kan het aantal personen dat bij beoordeling recht blijkt te hebben op compensatie lager liggen dan dit totaal, bijvoorbeeld omdat niet iedereen individueel vooringenomen hoeft te zijn behandeld.

Bij het bepalen van de potentiële omvang van de populatie met een onterechte O/GS kwalificatie is er een mate van onzekerheid met betrekking tot de hierna genoemde cijfers. Dit heeft te maken met de administratie van een O/GS kwalificatie in het verleden. Er zijn ongeveer 21.000 personen bekend met een O/GS kwalificatie en een terugvordering met betrekking tot de huurtoeslag, zorgtoeslag en/of kindgebonden budget. Hiervan hebben zich ongeveer 5.000 personen gemeld bij UHT. Ook deze groep van mogelijke rechthebbenden zal door UHT aangeschreven worden, voor zover zij zich nog niet hebben gemeld. Het is niet

---

<sup>15</sup> Dit wordt budgettair verwerkt wordt bij de 1<sup>e</sup> suppletoire begroting

bekend voor welke deel van deze groep de O/GS kwalificatie onterecht is geweest. Tabel 6 laat zien dat in totaal ongeveer 20% van de personen waar mogelijk iets is fout gegaan bij de huurtoeslag, zorgtoeslag of kindgebonden budget, zich al heeft gemeld bij UHT. Dit kan zijn omdat er bij hen ook problemen zijn geweest met de kinderopvangtoeslag.

*Tabel 6: aantal betrokken personen bij CAF-onderzoeken en personen met O/GS kwalificatie bij huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget\**

	Potentieel aantal personen	Al gemeld bij UHT
Aantal betrokken personen CAF onderzoeken	Ongeveer 2.600	Ongeveer 550
wv betrokken bij CAF-vergelijkbaar	Ongeveer 500	Ongeveer 250
Aantal personen met O/GS kwalificatie	Ongeveer 21.000	Ongeveer 5.000

*\* personen kunnen zowel een O/GS kwalificatie hebben als voorkomen in een CAF-zaak*

## 2.4. Overige beleidsonderwerpen

### *Ex-toeslagpartner*

De positie van de (ex-)toeslagpartner heeft ook nog volop mijn aandacht. Mede naar aanleiding van de oproep van uw Kamer<sup>16</sup> is de afgelopen weken met de Commissie Werkelijke Schade, de BAK en de Catshuisouders gesproken over de positie van de (ex-)toeslagpartners binnen de opzet van de herstelregelingen. In het Besluit forfaitair bedrag en verruiming compensatieregeling, gepubliceerd op 19 maart jl., is aangegeven dat het herstelbedrag van ten minste € 30.000 eenmalig wordt uitbetaald aan de ouder die de kinderopvangtoeslag heeft aangevraagd. En dat de forfaitaire regeling is ontworpen vanuit het uitgangspunt dat een ouder en diens toeslagpartner in de jaren waarover herstel plaatsvindt, samen één keer voor het bedrag in aanmerking komen. Naar aanleiding van vragen vanuit ouders, de Commissie Werkelijke Schade en de Kamer over (ex-)toeslagpartners wordt verkend of de positie van (ex-)toeslagpartners hiermee voldoende gewaarborgd is, of dat nog een andere vorm van hulp en/of herstel nodig is. Het karakter van eventuele aanvullende hulp en/of herstel wordt op dit moment vormgegeven en afgestemd met de diverse (externe) adviesorganen, waaronder het ouderpanel. We gaan bovendien in gesprek met een aantal aangemelde ouders/ex-partners om hun ervaringen en wensen mee te nemen. Ook op dit punt is zorgvuldigheid van groot belang. De uitkomsten hiervan zal ik bij de volgende VGR, in de vorm van een concreet voorstel, aan uw Kamer voorleggen.

### *Kindregeling*

Met ingang van 2021 heeft UHT voor de onderwerpen die betrekking hebben op de kinderen van gedupeerde ouders een drietal actielijnen vastgesteld. UHT heeft dit samen met de Missing Chapter Foundation en Lea Bouwmeester, de voorzitter van het Kindpanel, gedaan. In het licht van de besprekingen met uw Kamer wil ik dat deze bestaande acties met betrekking tot kinderen samenkomen in een integraal programma met als werktitel 'Leven op de rit', onafhankelijk van de herstelorganisatie. De activiteiten rond het Kindpanel worden hiermee dus verbreed (zie ook paragraaf 3.4 over het Kindpanel). Ik heb Lea Bouwmeester gevraagd om programma vorm te geven en in samenwerking met alle betrokkenen nadere uitwerking te geven aan de aanpak voor kinderen. Hierin komen tenminste de drie actielijnen terug die eerder met uw Kamer zijn gedeeld. Bij de uitwerking

<sup>16</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 43

hiervan heeft zij ook aandacht voor de oproep vanuit uw Kamer (motie Marijnissen c.s.<sup>17</sup>) om de uitvoering hiervan buiten de reguliere herstelorganisatie te beleggen:

- **Hulplijn:** een luisterend oor voor kinderen bij een onafhankelijke professionele organisatie. Hiervoor zijn we in gesprek met De Kindertelefoon. De ervaring van de Kindertelefoon kan worden ingezet voor de kinderen van gedupeerde ouders. Bijvoorbeeld de ervaring die de Kindertelefoon opdoet wanneer ze binnenkort een luisterend oor biedt aan jongeren tot 23 jaar die hier behoefte aan hebben als gevolg van de coronacrisis;
- **Publicaties en dialoogsessies** vanuit een "community" van ervaringsdeskundige kinderen/jongeren/18+. Het is voor deze groep en ook voor de samenleving heel belangrijk om te doorvoelen en te doorleven wat er is gebeurd voordat zij en ook de samenleving (alle betrokkenen) kunnen helen. Deze actielijn wordt in samenwerking met de Missing Chapter Foundation uitgewerkt.
- **Financiële compensatie** van de kinderen/jongeren/18+, de zogenaamde kindregeling (waarvoor de regering € 200 miljoen heeft gereserveerd). Het proces voor het ontwerpen van de kindregeling is niet alleen een doel maar ook een middel in het herstel van vertrouwen. Kinderen en hun ouders worden betrokken bij het ontwerpen van de doelen, doelgroep (omvang en hoogte vergoeding) en regeling. De intentie is een regeling te ontwerpen die aansluit op de (diverse) behoeftes van kinderen en die in uitvoering eenvoudig van aard is. Juist omdat kinderen en hun ouders betrokken zijn bij dit proces is zorgvuldigheid, uitvoerbaarheid en draagvlak van groter belang dan snelheid. Het streven is om voor de zomer zoveel mogelijk stappen gezet te hebben op het gebied van het ontwerp van de regeling en de Kamer hierover in de volgende VGR te informeren.

## 2.5. Discriminatie

### *Samenwerking met het College voor de Rechten van de Mens*

Ouders die het vermoeden hebben gediscrimineerd te zijn, kunnen terecht bij het College voor de Rechten van de Mens (het College) om een melding van discriminatie te doen of om een oordeel in hun zaak te vragen. Op peildatum 12 maart jl. heeft het College 72 meldingen van discriminatie en 25 verzoeken tot oordeel ontvangen van ouders. Deze worden bij het College geregistreerd en de ouders worden benaderd om zo de behandeling van hun zaak op te starten. Ondanks het feit dat ik betreur dat dit aantal ouders vermoedens van discriminatie heeft of zich gediscrimineerd heeft gevoeld, ben ik verheugd om te zien dat deze ouders hun weg vinden naar het College omdat dit ons de mogelijkheid geeft om te leren en onszelf te verbeteren. Het aankaarten, onderzoeken en erkennen van discriminatie is een eerste stap om vertrouwen in de overheid te herstellen.

In de vorige VGR meldde ik dat het College zijn capaciteit heeft moeten uitbreiden om deze toestroom aan zaken te kunnen behandelen. Hiervoor zijn door het College per 1 maart jl. één jurist en per 1 april jl. één administratief medewerker aangenomen. De jurist is in de eerste weken van maart ingewerkt en zal ouders die zich bij het College hebben gemeld benaderen. Met de eerste ouders is inmiddels al contact gezocht.

Omdat een groot deel van de ouders een verzoek heeft ingediend zonder veel verdere toelichting, wordt door het College bij deze ouders eerst een uitvraag tot verdere informatie gedaan, zodat de zaken voldoende voorbereid kunnen worden. Om te zorgen dat ouders deze informatie goed, en op een voor hen prettige manier, aan kunnen leveren, worden zij door het College gewezen op de mogelijkheid de hulp van een lokaal of regionaal Anti Discriminatie Bureau (ADB) in te schakelen. Als ouders dit willen, kunnen zij terecht bij

---

<sup>17</sup> Kamerstukken II, 2020/21 35510, nr. 20

medewerkers van zo'n ADB om te zorgen dat zij hun verhaal en aanvullende informatie goed op papier krijgen. Medewerkers van het ADB zullen de desbetreffende ouders hierbij ondersteunen.

De komende weken zullen voor het College in het teken staan van het benaderen van de ouders die een verzoek tot oordeel hebben ingediend en het ophalen van aanvullende informatie, zodat de medewerkers van het College kunnen beginnen met de inhoudelijke behandeling van de verzoeken tot oordeel. Vervolgens zullen de eerste hoorzittingen gepland worden en zal de Belastingdienst, als verweerder in deze zaken, worden benaderd.

#### *Inspanning om alle mogelijk gediscrimineerde ouders te bereiken*

De motie<sup>18</sup> Kwint en Leijten vraagt om alle mogelijk gediscrimineerde ouders te bereiken. Ik zet mij maximaal in om deze motie uit te voeren. In de voorgaande VGR heb ik gesproken over de optie om dossiers van toeslaggerechtigden – waar het vernietigingsmoratorium voor geldt – systematisch te doorzoeken op mogelijke indicaties van discriminerend gebruik van nationaliteit. Helaas zijn de mogelijkheden om alle dossiers te onderzoeken heel beperkt. Enerzijds omdat de vermelding van tweede nationaliteit uit alle systemen is geschoond. Anderzijds omdat een dossier van een toeslaggerechtigde is opgebouwd uit de informatie die in meerdere systemen is opgeslagen en soms is aangevuld met documenten op het netwerk. Het systematisch doorzoeken zou betekenen dat de totale set aan informatie per toeslaggerechtigde samengesteld moet worden. De herstelorganisatie UHT heeft ervaring met het op die wijze opbouwen van een dossier en dit is buitengewoon arbeidsintensief. Een dergelijk dossier opbouwen voor alle toeslaggerechtigden is daarom niet uitvoerbaar. Wel blijft deze mogelijkheid bestaan op individueel verzoek van de burger. Zodoende werk ik aan andere manieren om te motie Kwint en Leijten tot uitvoer te brengen. Allereerst worden alle signalen van discriminatie - in dossiers, vanuit burgers en medewerkers, of in systemen - altijd onderzocht. Bij UHT wordt tijdens de integrale beoordeling specifiek gekeken naar mogelijke signalen van discriminatie. Om deze beoordeling zo breed mogelijk in te zetten moedigen wij, in de opkomende informatiecampagne, ouders en toeslaggerechtigden die vermoeden gediscrimineerd te zijn aan zich te melden voor herstel. Tevens zetten wij bij zowel Belastingdienst als Toeslagen in op betere processen ten aanzien van mogelijke signalen van discriminatie, het voorkomen van discriminatie in een systeem, en wordt discriminatie meegenomen als onderdeel van het cultuurtraject.

#### *Omgang met signalen van discriminatie*

De signalen over discriminatie nemen wij erg serieus. In de afgelopen periode is een verdere inspanning gepleegd om binnen heel Toeslagen te inventariseren waar mogelijke indicaties zijn dat discriminerend gebruik van nationaliteit een rol heeft gespeeld. Hierbij worden zowel interne als externe signalen van mogelijke discriminatie onderzocht. Dit gebeurt op verschillende manieren die ik hieronder toelicht, en vindt plaats bij zowel Toeslagen Herstel als Toeslagen Regulier. Ook is het goed om te delen dat de signalen over discriminatie de medewerkers erg raken. Zowel voor de Toeslaggerechtigden als voor de medewerkers is het daarom van groot belang dat hier helderheid over wordt verschaft.

In het concept plan van aanpak 'Herstellen, verbeteren en borgen' (HVB) dat eveneens op 13 oktober jongstleden naar uw Kamer is gestuurd, is aangegeven dat, naast de processen rond risicoselectie en signalen van mogelijke fraude, het gebruik van nationaliteit in de systemen van de Belastingdienst in het eerste kwartaal van 2021 in kaart zal zijn gebracht. In de brief over de stand van zaken van HVB die op 27 januari jl. is verzonden, is uw Kamer geïnformeerd over de laatste stand van zaken met betrekking tot deze onderzoeken. Daarnaast worden de individuele signalen van zowel toeslaggerechtigden als medewerkers

---

<sup>18</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 757

verzameld en de procesgang hieromtrent nader geanalyseerd.

Naar de toekomst toe wordt binnen Toeslagen gekeken wat er nodig is om voldoende waarborgen in te bouwen binnen de bestaande structuur om elke vorm van discriminatie te voorkomen, vroegtijdig te signaleren en eventuele signalen goed te verwerken en goed op te volgen. Dat geldt voor zowel signalen van toeslaggerechtigden als van signalen op de werkvloer. Hierbij moet zowel worden gedacht aan (versterking) van de klachtprocedure, de registratie van meldingen en het gesprek aan te gaan over de vraag hoe om te gaan met discriminatie. Daarbij zijn we dankbaar voor de bijdrage die het College voor de Rechten van de Mens en de Ombudsman leveren om hier stappen in te zetten. Ook wordt het onderwerp discriminatie Rijksbreed meegenomen in cultuurtrajecten. Daarnaast zijn er, naar aanleiding van de toezeggingen in het kader van het Parlementair Onderzoek Kinderopvangtoeslag, tal van Rijksbrede acties aangekondigd om discriminatie te voorkomen. Ook is er de afgelopen periode een inventarisatie gedaan naar de bevindingen van discriminatie waarin is gekeken naar gevallen van medewerkers richting burgers en gevallen van medewerkers onderling.

#### *Medewerkers richting burgers*

Op dit moment wordt nog 1 casus onderzocht op mogelijke signalen van discriminatie richting burgers. Het klachtenteam van DG Toeslagen regulier geeft aan dat er op dit moment geen klachten ontvangen zijn die primair gaan over discriminatie. De hierboven genoemde meldingen bij het College voor de Rechten van de Mens zijn direct bij het College ingediend. De Nationale Ombudsman heeft tevens de Rijksbrede behandeling van klachten over etnisch profileren onderzocht. De primaire focus van het onderzoek lag op het contact tussen burgers en overheid. Dit onderzoek is op 30 maart jl verschenen, uw Kamer ontvangt zo spoedig mogelijk een kabinetsreactie hierop.

#### *Medewerkers onderling*

Interne signalen van medewerkers van mogelijke discriminatie worden onderzocht door rapportages van de vertrouwenspersonen bij Toeslagen door te nemen. Hieruit blijkt dat in 2019 twee, en in 2020 één interne melding van mogelijke discriminatie is gedaan. In 2020 was discriminatie een van de onderdelen van een melding bij het Onderzoeksbureau Integriteit Financiën. Dit betrof onderlinge bejegening tussen medewerkers. Bij de integriteitscoördinator en Commissie integriteit financiën zijn geen specifieke meldingen gedaan over discriminatie.

Naar de toekomst toe wordt binnen Toeslagen gekeken wat er nodig is om voldoende waarborgen in te bouwen binnen de bestaande structuur om elke vorm van discriminatie te voorkomen, vroegtijdig te signaleren en eventuele signalen goed te verwerken en goed op te volgen. Dat geldt voor zowel signalen van toeslaggerechtigden als van signalen op de werkvloer. Hierbij moet zowel worden gedacht aan (versterking) van de klachtprocedure, de registratie van meldingen en intern het gesprek aan te gaan over de vraag hoe om te gaan met discriminatie. Daarbij zijn we dankbaar voor de bijdrage die het College voor de Rechten van de Mens en de Ombudsman leveren om hier stappen in te zetten. Ook wordt het onderwerp discriminatie Rijksbreed meegenomen in cultuurtrajecten. Daarnaast zijn er, naar aanleiding van de toezeggingen in het kader van het Parlementair Onderzoek Kinderopvangtoeslag, tal van Rijksbrede acties aangekondigd om discriminatie te voorkomen.

## 2.6. Stand van zaken lopende onderzoeken

### *Beheer van informatie (IO&E)*

De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed heeft onderzoek gedaan naar de informatiehuishouding bij Toeslagen. Een gezamenlijke reactie van DG Toeslagen en DG Belastingdienst over het conceptrapport is opgesteld en gedeeld met de Inspectie. Het definitieve rapport en de reactie daarop wordt naar verwachting eind april gepubliceerd op de website van de Inspectie. Hierna wordt het rapport gedeeld met uw Kamer.

### *Onderzoek O/GS (ADR)*

Op 27 november 2020 heb ik uw Kamer geïnformeerd over signalen over het hanteren van grensbedragen bij het stellen van de kwalificatie opzet/grove schuld (O/GS) en een onderzoek naar deze signalen aangekondigd. Over dit onderzoek door de auditdienst Rijk (ADR) en de onderzoeksvragen bent u vervolgens in de vierde VGR KOT<sup>19</sup> geïnformeerd. Zoals aan uw Kamer gemeld op 12 maart jl.<sup>20</sup> is het ADR onderzoek over de gevolgde werkwijzen bij het beoordelen van opzet/grove schuld (O/GS) voor de terugvordering van toeslagen en daarnaast naar de behandeling van verzoeken voor deelname aan minnelijke schuldsanering, nog niet afgerond. Naast het onderzoek van de ADR kijkt de Belastingdienst intern hoe precies het proces rond minnelijke schuldhulpsanering plaatsvindt. Daarbij hebben wij de Belastingdienst gevraagd om uit voorzorg handmatig alle afwijzingen voor deelname aan een minnelijke schuldhulpsanering bij belastingschulden te controleren.<sup>21</sup> De afronding van het onderzoek was voorzien in februari, maar de definitieve afronding neemt meer tijd in beslag dan verwacht. Zodra het onderzoek is afgerond, stuur ik dit naar uw Kamer.

### *Juridische en comptabele rechtmatigheid forfaitaire compensatieregeling (AR)*

Uw Kamer heeft in februari jl. het kabinet per motie<sup>22</sup> opgeroepen om de Algemene Rekenkamer te verzoeken een uitspraak te doen over de rechtmatigheid van de forfaitaire compensatieregeling Toeslagenherstel. De ministerraad heeft formeel ingestemd met de verzending van dit verzoek. Het verzoekschrift ligt nu ter beoordeling voor aan de Algemene Rekenkamer.

### *Hotspot*

De hotspotlijst van het Ministerie van Financiën is op 30 maart 2021 vastgesteld en gepubliceerd op de website van het Nationaal Archief<sup>23</sup>. De voorbereiding voor het inwinnen van extern advies naar en onderzoek over de inrichting en afbakening van de hotspot Toeslagenaffaire is in gang gezet. De inrichting van de hotspot Toeslagenaffaire vloeit voort uit beantwoording van Kamervragen over vernietiging van archieven bij de Belastingdienst/Toeslagen en de op basis daarvan ingediende de Motie Omtzigt.<sup>24</sup> Hierdoor kunnen op grond van het Archiefbesluit 1995 archiefstukken worden gewaardeerd als te bewaren. Hotspots worden aangelegd voor gebeurtenissen waarbij 1) sprake van een (schokkende) gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen die voor veel maatschappelijke beroering zorgt en waarvoor uitzonderlijk veel aandacht bestaat in de media; 2) er is sprake van een gebeurtenis of kwestie die belangrijke principiële tegenstellingen tussen burgers aan het licht brengt, het debat over de kwestie maakt veel emoties los; 3) er is sprake van een gebeurtenis of kwestie die aanleiding is voor een intensief publiek debat over het functioneren van de Nederlandse overheid; en 4) er is sprake van een politieke kwestie waardoor de positie van de minister of het Kabinet ernstig is bedreigd. Middels de hotspot

---

<sup>19</sup> Kamerstukken II 2019/20, 31066, nr. 754

<sup>20</sup> Kamerstukken II 2019/2020, nr. 31066, nr. 800

<sup>21</sup> Kamerstukken II 2019/2020, nr. 31066, nr. 800

<sup>22</sup> Kamerstukken II 2020/2021, 35704, nr. 8

<sup>23</sup> <https://www.nationaalarchief.nl/archiveren/kennisbank/hotspots-ministerie-van-financien-2014>

<sup>24</sup> Kamerstukken II 2019/2020, 31066, nr. 728

wordt geborgd dat belangrijke stukken voor eeuwige bewaring in aanmerking komen, zodat we ervoor zorgen dat documenten die nodig kunnen zijn voor het herstel van burgers beschikbaar blijven, alsmede relevante informatie voor parlement en maatschappij. Toeslagen is inmiddels gestart met het opstellen van het hiertoe benodigde afbakeningsdocument en informatieoverzicht en heeft daarvoor een projectteam ingericht. In de komende weken wordt hierover een besluit genomen en wordt extern advies ingewonnen. Uw Kamer wordt over de voortgang in een volgende voortgangsrapportage geïnformeerd.

#### *Vernietigde beroepsdossiers/archieven*

In de voorgaande rapportages bent u geïnformeerd over de vroegtijdig vernietigde beroepsdossiers. De groep die het betreft is vastgesteld op 8.938 personen. Omdat dit in formele zin een datalek betreft zullen zij per brief worden geïnformeerd over het feit dat hun beroepsdossier voortijdig is vernietigd. Dit gebeurt vanaf mei. Een deel van deze ouders heeft zich reeds aangemeld bij de herstelorganisatie UHT. Dit betreft 1.441 personen (peildatum 15 februari). Met hen zal voorafgaand aan het versturen van de brief ook telefonisch contact worden opgenomen. Aan de Raad voor de rechtspraak en de Raad van State is gevraagd gedurende ons herstel geen beroepsdossiers en hoger-beroepsdossiers te vernietigen. Tevens is hen verzocht mee te werken aan het herstellen van de dossiers door Toeslagen. Dit betreft de 1.441 genoemde dossiers, eventueel aangevuld met ouders/personen die zich nog melden bij UHT.

#### *Memorandum van de vaktechnisch coördinator Toeslagen 2017*

In het debat over de kabinetsreactie op de POK is toegezegd dat een extern onderzoek zal worden ingesteld naar de gang van zaken in juni 2019 rondom het memorandum van de vaktechnisch coördinator Toeslagen van 2017. Conform de toezegging zal het feitenonderzoek worden uitgevoerd door een externe partij. De opdracht voor dit onderzoek zal bestaan uit documentonderzoek en interviews met betrokkenen. Zodra de onderzoeksopdracht gegund is, zal ik uw Kamer hierover informeren. Ik streef ernaar dat het onderzoek op 1 juli 2021 is afgerond. Ik heb uw Kamer hierover bij brief van 29 januari jl. nader geïnformeerd.

#### *Onderzoek naar meldingen van de heer Niessen*

Naar aanleiding van de brief van de heer Niessen "*Pierre dit ga je nooit winnen*" is een extern onderzoek gedaan naar de in de brief genoemde meldingen. Dit onderzoek, dat uitgevoerd is door KPMG, is afgerond en treft u bijgaand aan. Op maandag 22 maart jl. heb ik de heer Niessen ook zelf gesproken. Ik heb hem in het gesprek aangegeven dat ik zeer dankbaar ben dat hij zijn meldingen heeft gedaan en vooral voor zijn vasthoudendheid om deze aan te kaarten vòòr en nadat hij gepensioneerd was. Voor een inhoudelijke toelichting verwijs ik u naar het rapport, maar kortgezegd heeft de heer Niessen bij vijf van de zes meldingen volledig gelijk. Vier van de vijf meldingen waarin de heer Niessen gelijk heeft betreffen het niet naleven in de uitvoering van bepalingen in wet- en regelgeving. Hierover hebben mijn collega staatssecretaris Vijlbrief en ik op 12 maart jl. een brief geschreven; in die brief staan meer voorbeelden waar dat de afgelopen jaren in de uitvoering voor is gekomen.<sup>25</sup> De resultaten van het onderzoek worden meegenomen in het verbetertraject dat in gang is gezet om te borgen dat Toeslagen conform de wet- en regelgeving werkt. Over de voortgang zal ik u in de Voortgangsrapportages kinderopvangtoeslag rapporteren. De vijfde melding waar de heer Niessen gelijk heeft betreft de manier waarop de Belastingdienst in het verleden als werkgever is omgegaan met zijn meldingen. Dit is niet goed geweest, er had eerder diepgravender naar zijn meldingen moeten worden gekeken. Ik heb daar mijn excuses voor gemaakt en dit zal ook formeel vastgelegd worden. Met de heer

---

<sup>25</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 800

Niessen is daarnaast afgesproken dat zijn ervaringen worden gebruikt bij de cultuurtrajecten binnen de Belastingdienst en Toeslagen. Zijn ervaringen kunnen helpen om duidelijk te maken dat het melden van signalen, het actief opvolgen daarvan en het spreken over verbeteringen in de organisatie belangrijk is en de normale gang van zaken moet worden. Daarbij is in het cultuurtraject ook aandacht voor een open en veilig werkklimaat. Dat doen we door op het intranet goede voorbeelden van dit klimaat te tonen middels verhalen van leidinggevend en medewerkers. Ook krijgen directies tools aangeboden om het werkklimaat bespreekbaar te maken. Daarbij is de inzet om signalen in een eerder stadium op een juiste wijze in teams en met leidinggevend aan de orde te laten komen zodat medewerkers daar gehoor vinden. Dit is niet van vandaag op morgen gerealiseerd en zal de komende periode aandacht blijven krijgen vanuit het programma.

#### *Motie Van Kooten-Arissen en Leijten*

In de motie Van Kooten-Arissen en Leijten<sup>26</sup> wordt verzocht om meldingen vergelijkbaar met die van de heer Niessen, zoals de meldingen van mevrouw González Pérez namens haar cliënten en de meldingen van misstanden van alle burgers tegen de bewuste topambtenaren, mee te nemen in het onderzoek over de meldingen van de heer Niessen. Tot op heden zijn dergelijke extra meldingen niet bekend. Een extra uitvraag binnen de Belastingdienst en Toeslagen heeft tot op heden geen nieuwe meldingen opgeleverd. Wellicht kan het rapport van KPMG wel tot gevolg hebben dat er nog meldingen worden gedaan. Wat betreft het betrekken van mevrouw González Pérez is in het begin van het onderzoek contact gelegd om te bezien of er sprake was van een melding in het kader van een integriteitsschending. Nadien is door de Kamer via de motie Van Kooten-Arissen en Leijten verzocht dat mevrouw Gonzalez Perez onderdeel zal uitmaken van dit onderzoek. Derhalve is meermaals contact geweest, om in een gesprek te verkennen hoe daaraan invulling kon worden gegeven. De invulling bleek echter lastig omdat mevrouw González Pérez ook het belang van haar cliënten moet dienen en over de samenloop met een onderzoek het gesprek met de Deken wilde aangaan in verband met haar rol als advocaat. Inmiddels is duidelijk geworden dat op korte termijn een gesprek plaats zal vinden met deze collega advocaat die in dat gesprek haar "melding" zal verkennen. Mogelijk kan dit gesprek leiden tot een aanvullend onderzoek in de toekomst. Naast dit gesprek zijn ook bejegeningklachten ingediend tegen diverse medewerkers en ex-medewerkers van de belastingdienst en/of het ministerie van financiën. Deze procedure loopt momenteel nog. Ook heeft mevrouw González Pérez per e-mail op een document gewezen dat relevant zou kunnen zijn. Dit betreft het memo Palmen. KPMG en OIF hebben deze informatie gezien en op basis van hun bevindingen is in de begeleidingscommissie geconcludeerd dat er onvoldoende aanknopingspunten waren om de aangedragen zaken in het Niessen-onderzoek te kunnen betrekken. Er is wel sprake van een separaat feitenonderzoek naar het memo Palmen.<sup>27</sup> Dit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke externe partij.

#### *Behoorlijk bestuur*

Tijdens het Kamerdebat op 15 december 2020 heb ik het Kamerlid Omtzigt toegezegd dat een vaktechnisch specialist beoordeelt of de algemene beginselen van behoorlijk bestuur worden nageleefd bij de hersteloperatie.

De algemene beginselen van behoorlijk bestuur (hierna: de rechtsbeginselen) betreffen onder andere gedragsregels over hoe de overheid zich tegenover een burger dient te gedragen en zien daarnaast op de totstandkoming van besluiten en de kwaliteit van de besluitvorming. Een aantal rechtsbeginselen is neergelegd in de Algemene wet bestuursrecht

---

<sup>26</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 31066, nr. 647

<sup>27</sup> Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 48



en andere zijn ongeschreven recht en ontwikkeld in de jurisprudentie. Vanwege het dynamisch karakter van de inhoud van sommige beginselen is niet elk beginsel in de wet neergelegd. De Belastingdienst communiceert wel over deze beginselen op de website.<sup>28</sup>

Conform mijn toezegging heeft een vaktechnisch specialist gekeken naar de rechtsbeginselen binnen het herstelproces en daarbij in ogenschouw genomen of de hersteloperatie als geheel zodanig is vormgegeven dat de rechtsbeginselen (kunnen) worden nageleefd en dat de naleving hiervan zo veel mogelijk wordt bevorderd. De feitelijke naleving van de rechtsbeginselen wordt doorgaans getoetst in individuele gevallen per ouder of per beslissing. In ultieme vorm vindt dit plaats door een uitspraak van de rechter in procedures. Dat is hier niet aan de orde.

In de hersteloperatie zijn verschillende waarborgen ingebouwd in het proces. Zo zijn er een vaktechnische structuur<sup>29</sup> en verschillende onafhankelijke commissies opgesteld<sup>30</sup> om het *gelijkheidsbeginsel* - een gelijke behandeling voor ouders die in vergelijkbare situaties verkeren - te waarborgen. Voor het *beginsel voor fair play* geldt dat de overheid aan ouders de reële mogelijkheid biedt om hun situatie en belangen naar voren te brengen. In dit kader bestaat er een laagdrempelige aanmelding en worden ouders via verschillende communicatiekanalen proactief benaderd om zich aan te melden voor herstel (zie paragraaf 1.5). Ouders krijgen in de integrale beoordeling uitgebreid de kans om hun verhaal te doen. Hiermee wordt tevens recht gedaan aan het *zorgvuldigheidsbeginsel*. De uiteindelijke beslissing wordt bovendien neergelegd in een beschikking waartegen de ouder vrijelijk bezwaar en beroep kan instellen. Dit betekent dus ook dat we de ouder niet laten tekenen voor kwijting<sup>31</sup>. Vanuit de rechtsbeginselen is uiteraard ook van belang dat de betreffende adviezen van de externe commissies op individuele situaties als zogenoemde 'op de zaak betrekking hebbende stukken' worden behandeld en zo nodig in een procedure ter discussie kunnen worden gesteld.

Voor wat betreft het *rechtszekerheidsbeginsel* is het van belang dat de herstelorganisatie in overeenstemming handelt met de door haar gestelde regels en de door haar gedane toezeggingen. Zo heb ik de toezegging gedaan dat de € 30.000, in het kader van de Catshuisregeling, niet wordt teruggevorderd tenzij evident sprake is van misbruik en ouders kunnen hier dan ook op basis van het *vertrouwensbeginsel* een beroep op doen.<sup>32</sup> Ook de vaktechnische structuur heeft voor wat betreft de rechtszekerheid belangrijke rol, door uitleg aan de medewerkers te geven over de herstelregelingen en de kwaliteit van de werkzaamheden doorlopend te toetsen. Tenslotte wordt het *evenredigheidsbeginsel* in acht genomen door tijdens de integrale beoordeling niet opnieuw om bewijsstukken uit een ver verleden te vragen.

Binnen UHT is inmiddels ook geconstateerd dat er verbeterpunten zijn. Vanuit de oudergesprekken en vanuit de vaktechnische lijn is naar voren gekomen dat de begrijpelijkheid van compensatiebeschikkingen een aandachtspunt is. De doelstelling is vanzelfsprekend dat UHT ervoor zorgt dat iedere aangemelde ouder een gedegen en begrijpelijke motivering van ons ontvangt. Ofschoon werk is gemaakt van het in begrijpelijk Nederlands schrijven van de brieven en beschikkingen, hebben ouders er terecht op gewezen dat met name de uitleg van de berekening van het bedrag beter kan. Dit raakt het

---

<sup>28</sup> Spelregels: algemene beginselen van behoorlijk bestuur (belastingdienst.nl)

<sup>29</sup> Zie ook paragraaf 2.6 onder het kopje 'Onvolledige rechtbankdossiers' en aldaar aangehaalde verwijzingen.

<sup>30</sup> Zie paragraaf 1.3.

<sup>31</sup> Met deze zin wordt invulling geven aan de toezegging aan de heer Omtzigt gedaan in het AO d.d. 10 februari 2021.

<sup>32</sup> Zie ook Brief van de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane van 25 maart 2021, met kenmerk 2021-0000061193.

*motiveringsbeginsel*. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid geeft UHT de ouders overigens naast de brieven ook vaak telefonische uitleg. Ouders krijgen dan tevens de mogelijkheid om alle mondelinge communicatie in het kader van het herstelproces via een tolk te laten verlopen.<sup>33</sup> In het proces voor de noodvoorziening en acute nood is gebleken dat de mondelinge communicatie aan ouders niet altijd werd gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Dit is inmiddels opgepakt en de werkwijze wordt aangepast. Tenslotte wil ik nog opmerken dat de behandeltermijnen binnen UHT uiteraard een aandachtspunt blijven bij de verdere afhandeling.

Ik vind het bemoedigend dat ouders ons deze, maar ook andere feedback over hun contacten met de herstelorganisatie geven, zodat wij hiermee aan de slag kunnen. Het blijft natuurlijk altijd mensenwerk, maar we zien dat binnen de kaders in overwegende mate in lijn met de rechtsbeginselen wordt gehandeld. Dit neemt niet weg dat er altijd verbeterpunten zijn of gaandeweg het proces punten naar boven komen die extra aandacht vergen. De doelstelling is en blijft dat elke gedupeerde ouder overeenkomstig de daarvoor geldende regels en beginselen op een correcte wijze wordt gecompenseerd.

#### *Onvolledige rechtbankdossiers*

Tijdens het Kamerdebat naar aanleiding van het rapport van de Parlementaire ondervragingscommissie toeslagen (POK) van 19 januari 2021, verzocht het Kamerlid Omtzigt om informatie over onvolledige rechtbankdossiers zoveel mogelijk boven water te halen. Op basis hiervan zouden ouders die hierdoor mogelijk gedupeerd zijn, gericht kunnen worden aangeschreven om zich te melden voor herstel. Aanleiding tot dit verzoek waren onder meer vier inwerkdocumenten die ik als bijlage heb gevoegd bij de beantwoording van vraag 15 van de feitelijke vragen over het verslag van de Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) op 18 januari 2021<sup>34</sup>.

Vooropgesteld ben ik het met de heer Omtzigt eens dat zo veel mogelijk gedupeerde ouders zich melden. Vanuit die optiek heb ik gekeken of een analyse of inventarisatie van beroepsdossiers in het algemeen, en de omgang hierbij met de 'op de zaak betrekking hebbende stukken' in het bijzonder, hieraan een waardevolle bijdrage zou kunnen leveren. Ik zie hier helaas geen reële mogelijkheid mede gezien de onevenredige inspanningen die een dergelijke exercitie zou vergen. Waarbij het de vraag is of deze toegevoegde waarde zal hebben naast de inspanningen die al worden geleverd om mogelijk gedupeerde ouders op proactieve wijze te benaderen (zie paragraaf 1.5). Uit ons Beroepenregister blijkt dat vanaf toeslagjaar 2006 tot en met maart 2021 circa 16.000 (hoger-)beroepszaken zich hebben aangediend die kunnen worden gelinkt aan kinderopvangtoeslag. Het is voor ons onvoldoende mogelijk om via data inzichtelijk te maken bij welke beroepszaken op grond van welke argumentatie de rechter ten nadele van een ouder heeft beslist. Mijn ambtsvoorganger heeft dit ook al eerder met de Kamer gedeeld.<sup>35</sup> Vanwege de aantallen is het ondoenlijk om voor iedere individuele beroepszaak uit het verleden op handmatige wijze te controleren of alle 'op de zaak betrekking hebbende stukken' toentertijd zijn meegestuurd en, indien er stukken ontbreken, of en in hoeverre de ouder hier nadeel van heeft ondervonden.<sup>36</sup> Daarbij verwacht ik dat dat veel ouders die in het verleden een rechtszaak hebben gevoerd en verloren of die bij een CAF-zaak waren betrokken al via andere wegen op de hoogte zijn van de mogelijkheid om zich aan te melden voor herstel. Concluderend is

---

<sup>33</sup> Tolken - Toeslagen Herstel (belastingdienst.nl).

<sup>34</sup> Bijlage 1 bij brief van de staatssecretaris van 18 januari 2021, met kenmerk 2021-000009010, beantwoording vraag 15.

<sup>35</sup> Bijlage 1 bij brief van de staatssecretaris van 29 november 2021 met kenmerk 2019-0000203182, beantwoording vraag 36

<sup>36</sup> Ter volledigheid; ik heb eerder (zie voetnoot 31) aangegeven dat de genoemde inwerkdocumenten zijn opgesteld door de administratieve ondersteuning van Team Beroep en dat deze vindplaatsen en handvaten bevatten voor het samenstellen van dossier die in het kader van een beroepsprocedure met de rechtbank worden gedeeld, aangezien hier een termijn van 4 weken voor geldt. Daarna beoordeelt een verweerder zelf, op basis van onderzoek naar informatie en stukken waarover de verweerder beschikt, welke stukken nog meer wel of niet op de zaak betrekking hebben aan de rechtbank worden verstrekt.

het opnieuw gaan bekijken van oude beroepszaken dus zeer bewerkelijk en vergt dit veel capaciteit die elders in de hersteloperatie hard nodig is, waarbij het verwachten resultaat, in termen van het kunnen aanschrijven van gedupeerde ouders die zich nog niet hebben gemeld, zeer onzeker is. Het uitgangspunt blijft dat alle ouders die zich gedupeerd voelen door de problemen met de kinderopvangtoeslag zich bij ons kunnen melden voor herstel. Wij zullen in de loop van volgend jaar onderzoeken in hoeverre wij een overzicht kunnen maken van enerzijds ouders die in het verleden bij een beroepsprocedure betrokken zijn geweest en anderzijds ouders die zich voor herstel hebben gemeld.

Eerder heb ik al aangegeven dat sinds eind 2018 in beroepsprocedures Toeslagen naar aanleiding van het memo van de Landsadvocaat in zijn stukken ruimhartiger verstrekt.<sup>37</sup> Bovendien heeft mijn ambtsvoorganger in zijn brief van 11 oktober 2018 aangekondigd de vaktechnische inbedding te versterken om de kwaliteit van de juiste rechtstoepassing ook in de toekomst te waarborgen. Aanvullend op de concrete punten uit deze brief is er een onafhankelijke monitoringfunctie ingericht waarmee het juridisch perspectief en burgerperspectief wordt verstrekt voorafgaand aan het aantekenen van hoger beroep en het behandelen van hoger beroepszaken. In 2021 wordt deze functie verder ontwikkeld binnen DG Toeslagen en daarmee wordt beoogd aan te sluiten op de langer bestaande vaktechnische waarborgen binnen de Belastingdienst. Verder zijn er inmiddels negen en vijf personen aangesteld in de rol van vaktechnisch aanspreekpunt (vta) bij respectievelijke team Bezwaar en team Beroep. Zij dienen als vraagbaak voor vaktechnische vragen van de uitvoerende medewerkers bij Toeslagen. Thans staan er nog verschillende vacatures over om deze teams verder te versterken. Bovendien is er de afgelopen periode fors geïnvesteerd in vaktechnische coördinatoren die op een variëteit aan juridische en procesmatige domeinen specialistische ondersteuning bieden bij zowel de hersteloperatie als de reguliere uitvoeringsdirectie Toeslagen.

---

<sup>37</sup> Bijlage 1 bij brief van de staatssecretaris van 18 januari 2021, met kenmerk 2021-0000009010, beantwoording vraag 253 en 254

### **3. Organisatie Hersteloperatie**

#### **3.1. Stand van zaken inrichting herstelorganisatie**

UHT is in februari en maart volop bezig geweest met de verdere bemensing van de herstelteams en beoordelingsteams om ouders snel en efficiënt van dienst te kunnen zijn. Ook de werkzaamheden voor de € 30.000-regeling noopten ertoe dat uitbreiding van het aantal medewerkers noodzakelijk was. Dat is mogelijk gebleken, ook omdat het werving- en aannameproces is geoptimaliseerd en daarmee sterk verkort. Dat heeft er uiteindelijk toe geleid dat UHT is uitgebreid met 156 persoonlijk zaakbehandelaars, waarvan er 90 specifiek ingezet worden op de € 30.000-regeling en een deel van de medewerkers vrijgekomen vacatures heeft ingevuld bij UHT. Ook zijn er 15 beoordelaars en 13 medewerkers brede hulpverlening; nieuwe teamleiders en ondersteunende stafmedewerkers aangenomen. Het bezwarenteam is met 15 personen uitgebreid. De werving heeft plaats gevonden vanaf medio januari en de laatste groep nieuwe medewerkers is begin april gestart. Ik merk op dat nieuwe medewerkers uiteraard nog ingewerkt dienen te worden, opleidingen volgen en dus niet vanaf dag 1 al net zo productief zijn als bestaande medewerkers. Ik verwacht dat de effecten van de opschaling de komende maanden zichtbaar zullen zijn. In volgende Voortgangsrapportages bericht ik uw Kamer hier nader over.

Vanaf januari vinden er periodiek onderzoeken door Motivaction plaats naar ervaringen van de ouders die bij UHT in beeld zijn en de lessen die hieruit kunnen worden getrokken voor de inrichting en uitvoering van de herstelorganisatie. Er zijn nu twee onderzoeken geweest. Het eerste onderzoek is in januari uitgevoerd onder 40 ouders die in november of december een beoordeling en uitbetaling hebben gehad. Het tweede onderzoek, uitgevoerd in februari, was gericht op 76 ouders die in januari of februari zijn gebeld omdat zij in aanmerking komen voor de € 30.000.

Uit de resultaten zijn positieve bevindingen naar voren gekomen, namelijk:

- Ouders beoordelen hun PZB-er met een 'goed' (8,1 uit 10). Zij zijn heel tevreden over het inlevingsvermogen en de inzet van hun PZB-er;
- Gedupeerden zijn over het algemeen tevreden met de uitkomst die de Catshuisregeling voor hen heeft;
- Zij zijn ook tevreden met de medewerker van UHT die zij hebben gesproken. De medewerker wordt als vriendelijk, meedenkend en meelevend ervaren;
- Gedupeerden zijn overwegend tevreden met de informatie die zij tijdens het gesprek ontvingen. Deze informatie werd gezien als bruikbaar, duidelijk en toegespitst op hun persoonlijke situatie;
- Een grote meerderheid vond de beschikkingsbrief duidelijk en makkelijk te begrijpen.

Ook zijn er duidelijke verbeterpunten geconstateerd, namelijk:

- Er heerst onvrede over de duur van het traject. Het gehele proces duurt ouders te lang. Er zit volgens hen te veel tijd tussen het aanmeldingsproces, het eerste contact met de PZB-er en de uiteindelijke afhandeling;
- Er bestaat nog veel onduidelijkheid over hoe het proces na de ontvangen beschikking eruitziet. Het is voor de ouders niet duidelijk bij wie de bal ligt na de uitkomst;
- Gedupeerden missen tijdens het gesprek voornamelijk informatie omtrent overgebleven schulden;
- De helft van de ouders vond de toon van de beschikkingsbrief niet voldoende vriendelijk.

De volgende verbeteracties zijn opgestart op basis van de resultaten van deze onderzoeken:

- We gaan pilots uitvoeren om het proces te versnellen en zetten meer medewerkers in bij UHT en de commissies;

- Er wordt onderzocht hoe ouders beter inzicht gegeven kan worden over de termijn waarop ze integraal behandeld gaan worden;
- In de gesprekken met ouders wordt nu ook beknopte uitleg gegeven over kwijtschelding van schulden;
- Er wordt aandacht besteed aan het beter uitwerken en verduidelijken van het proces voor de ouder na het ontvangen van de beschikking;
- De beschikkingsbrief is vriendelijker van toon geworden, geeft meer helderheid over de berekening en zal na goedkeuring door het Ouderpanel gebruikt worden.

Naast onderzoek naar de ervaringen van ouders, meet UHT elke drie weken middels een enquête de betrokkenheid en het welzijn van de medewerkers. Hieruit is gebleken dat de betrokkenheid van medewerkers structureel erg hoog is. Daarnaast is gebleken dat de invoering van de € 30.000-regeling impact heeft gehad op de werk-privé balans van de medewerkers. De UHT-medewerkers hebben de afgelopen periode enorm hard gewerkt aan zowel de € 30.000-regeling als de integrale beoordeling. Ondanks dat dit heeft geresulteerd in een verminderde werk-privé balans blijven medewerkers aangeven zich erg betrokken te voelen bij de organisatie.

### **3.2. Samenwerking met gemeenten**

De afgelopen maanden is de samenwerking met de VNG en gemeenten geïntensiveerd. Ook de ministeries van BZK, SZW en J&V zijn intensief betrokken. In diverse werkgroepen, een hoogambtelijke stuurgroep, een Bestuurlijk Overleg en de Ministeriële Commissie Toeslagen Herstel werken Rijk en gemeenten samen om ouders zo goed mogelijk te ondersteunen, zowel financieel als met brede hulp. Daarvoor is gezamenlijk een schuldenaanpak uitgewerkt (die ik in het vorige hoofdstuk beschreef) en worden gemeenten betaald om gemeentelijke hulp te bieden op het gebied van schuldhulpverlening, wonen, zorg, gezin en werk. Gemeenten worden zonder voorbehoud volledig gecompenseerd voor de daarbij te maken (additionele) kosten.

#### *Gegevensuitwisseling*

In de 5e VGR informeerde ik u over het machtigingsbesluit dat ik samen met de VNG en gemeenten heb uitgewerkt en waardoor gemeenten namens UHT contact kunnen opnemen met ouders die zich bij UHT gemeld hebben om hen te vragen of zij gemeentelijke hulp willen. Gemeenten ontvangen -na het instemmen met het machtigingsbesluit van de Belastingdienst - de contactgegevens van mensen die zich hebben gemeld bij UHT.<sup>38</sup> VNG heeft aangegeven dat gemeenten grote behoefte hebben aan inzicht in welke ouders daadwerkelijk gedupeerd zijn, zodat zij de gemeentelijke hulp voor deze groep gericht kunnen inzetten en prioriteren. Daarom heb ik gerealiseerd dat gemeenten vanaf 26 maart naast de lijst met gemelde ouders via het machtigingsbesluit ook een gegevenslijst ontvangen van de ouders die daadwerkelijk gedupeerd blijken te zijn en zijn uitbetaald.

Op 1 april jl. hebben 332 gemeenten het machtigingsbesluit ondertekend. In deze gemeenten bevinden zich 98,6% van de gemelde ouders. Van deze gemeenten hebben 324 gemeenten ook al data gedownload. De overige gemeenten zijn door VNG gebeld; ook zij hebben het proces in gang gezet omtrent machtiging en ophalen van de gegevens.

#### *Contacten gemeenten met ouders*

Gemeenten melden bij de VNG maandelijks met hoeveel gemelde ouders en gedupeerden zij succesvol contact hebben gelegd. Deze resultaten deelt de VNG maandelijks met mij. VNG

---

<sup>38</sup> In de 5e VGR heb ik toegelicht dat het wel of niet accepteren van hulp van de gemeente volledig vrijwillig is voor de ouder. Dit heeft geen invloed op de behandeling van de ouder bij de Belastingdienst/Toeslagen en de compensatie voor kinderopvangtoeslag. Als de ouder geen hulp wenst van de gemeente, dan worden de gedeelde gegevens van de ouder meteen door de gemeente vernietigd.

heeft deze enquête op 23 maart jl. gestuurd aan gemeenten die via het machtigingsbesluit gegevens over gemelde ouders hebben ontvangen. Op 1 april jl. hebben 200 gemeenten gereageerd op de enquête. Het totale aantal ouders opgenomen in de gegevensoverdracht voor deze gemeenten betrof 14.294 ouders. Met 4.446 ouders (31%) is contact geweest naar aanleiding van de gegevensoverdracht.

De VNG haalt daarnaast sfeerbeelden op van de ondersteuning door gemeenten. Uit de contacten met gemeenten, onder meer via een klankbordgroep, komt naar voren dat er breed draagvlak is in de gemeentelijke uitvoering om gedupeerde ouders te begeleiden en te ondersteunen bij het op orde krijgen van hun leefsituatie. De eerste gesprekken met (mogelijk) gedupeerde ouders nemen veel tijd in beslag, vaak anderhalf tot twee uur. De verhalen zijn schrijnend en een luisterend oor van een medewerker wordt enorm gewaardeerd. Gemeenten krijgen veel vragen van gedupeerde ouders over huisvesting, gezondheid en hun (aanvullende) zorgverzekering, de financiële compensatie van UHT en de schuldenaankpak. Veel vragen van gedupeerde ouders gaan over huisvesting, gezondheid en hun (aanvullende) zorgverzekering, de financiële compensatie van UHT en de schuldenaankpak. Ouders zijn gericht op het verkrijgen van erkenning dat zij geen fraudeur zijn en op de financiële compensatie (Catshuisregeling). Gemeenten merken dat er 'oud zeer' naar boven komt wanneer het voor gedupeerde ouders niet duidelijk is waar ze aan toe zijn bij de vaststelling en uitbetaling van de financiële compensatie van UHT, ook wanneer geen directe aanvullende ondersteuning vanuit gemeenten nodig is. Ondanks het geldende moratorium blijven (mogelijk) gedupeerde ouders druk ervaren vanuit schuldeisers. Gemeentelijk schuldhulpverleners ondersteunen ouders om te zorgen dat het moratorium wordt nageleefd en zij de noodzakelijke adempauze krijgen. De psychische weerbaarheid van gedupeerde ouders en hun kinderen is voor gemeenten een continu punt van aandacht. Gemeenten vinden het belangrijk dat ouders en hun kinderen op dit gebied goede begeleiding krijgen.

Ik heb in mijn brief van 22 december jl. aangegeven in samenspraak met gemeenten fysieke loketten bij gemeenten op te willen zetten op verschillende plekken in het land, waar ouders die dit willen in korte tijd geholpen kunnen worden. Ik heb deze intentie besproken met de VNG. De voortdurende impact van de Coronamaatregelen maakt dat de VNG en ik het ingewikkeld vinden om nu flink in te zetten op fysieke ontmoetingen. Driegesprekken tussen de persoonlijk zaakbehandelaar, ouder en gemeentemedewerker, al dan niet digitaal ondersteund, kunnen – op dit moment – min of meer in dezelfde functie voorzien. In voorkomende gevallen, naar gelang de behoefte van de ouder, zou dit driegesprek ook op locatie van de gemeente plaats kunnen vinden. Om ouders zo goed mogelijk te ondersteunen is de VNG verder in gesprek met het ouderpanel om de ondersteuning van gemeenten beter aan te kunnen laten sluiten op de behoefte van de ouders. Dit past ook bij de pilots die UHT hiervoor de komende periode opstart (zie paragraaf 1.2).

#### *Ondersteuning door VNG*

VNG heeft een steunpunt opgericht voor vragen van gemeenten, het verstrekken van handreikingen, informatie en implementatieondersteuning. De VNG ondersteunt gemeenten maximaal in het contact met ouders. Gemeenten worden meegenomen in hoe het reguliere proces van beoordeling werkt en het proces van de uitbetaling van de € 30.000. Als het op casuïstiekniveau vastloopt (een inhoudelijk vraagstuk) dan agendeert de VNG dit in het casuïstiekoverleg met UHT. Zo zijn de afgelopen periode verschillende situaties besproken van gedupeerden met problematische schulden. Het doel van dit overleg is - naast het beantwoorden van de inhoudelijke vragen - ook het constateren en leren van de knelpunten en signaleren op welke onderwerpen er (landelijk) beleid moet worden gemaakt. Ook werkt de VNG continu aan het ontwikkelen van de ondersteuning en de ondersteuningsproducten.

In het debat in de Eerste Kamer op 23 februari jl. heb ik toegezegd met de VNG te kijken of het wenselijk zou zijn om specifieke informatie over de hersteloperatie te bieden aan gemeenteraden. Ik heb dit met VNG besproken. Om raadsleden te informeren heeft de VNG in afstemming met UHT een bericht verzonden via de Raadsledennieuwsbrief. De VNG en UHT blijven de raadsleden op de hoogte houden via deze nieuwsbrief en werken aan een handreiking voor raadsleden.

#### *Kosten voor gemeenten*

Gemeenten hebben via een specifieke uitkering in december 2020 in totaal circa € 11 miljoen ontvangen voor het bieden van gemeentelijke hulp aan ouders die zich bij UHT gemeld hebben op de leefgebieden schuldhulpverlening, wonen, zorg, gezin en werk. In de samenwerkingsafspraken tussen de VNG/gemeenten en de Belastingdienst/Toeslagen (28 september 2020) is opgenomen dat gemeenten volledig worden gecompenseerd voor de daarbij te maken (additionele) kosten en dat een onafhankelijk onderzoeksbureau onderzoek zou doen naar deze kosten. In gezamenlijke opdracht van VNG en Belastingdienst/Toeslagen heeft KPMG onderzoek verricht naar deze kosten. Het onderzoek stuur ik u als bijlage bij deze VGR mee.

Het onderzoek is uitgevoerd onder 12 gemeenten. Uit het onderzoek komt naar voren dat de ervaringen van gemeenten nog beperkt zijn in het bieden van hulp aan ouders die zich hebben aangemeld als gedupeerden van de Toeslagenaffaire. Ook waren er tijdens het onderzoek enkele nieuwe ontwikkelingen die van invloed zijn op de hulp van gemeenten aan gedupeerden, zoals het delen van gegevens van gedupeerden met gemeenten via het machtigingsbesluit, de Catshuisregeling en de brede schuldenaanpak. De resultaten van het onderzoek zijn daardoor met veel onzekerheden omgeven. Dit geldt zowel voor de totale verwachte omvang van de groep gedupeerde ouders en de omvang van de groep die gemeentelijke ondersteuning nodig heeft, als de intensiteit van de ondersteuning. Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat de ondersteuningsbehoefte per gedupeerde zeer sterk varieert per gemeente.

Gegeven de onzekerheden worden in het onderzoek enkele scenario's geschetst voor de kostenraming. De totale uitvoeringskosten inclusief coördinatiekosten worden door KPMG tussen de € 53 - € 111 miljoen geschat. Uitgangspunt is dat het risico van de onzekerheid niet bij gemeenten neergelegd wordt en dat gemeenten volledig gecompenseerd worden. Naar aanleiding van het onderzoek is besloten om naast de al overgemaakte 11 mln. euro een additionele reservering van 48 mln. euro op de begroting van Financiën op te nemen. Deze reservering wordt gedekt met reeds bij 1e ISB 2021 toegekende middelen. De reservering sluit aan bij het scenario waarin rekening wordt gehouden met de gevolgen van de Catshuisregeling en de brede schuldenaanpak. In het verlengde hiervan wordt er een nieuwe specifieke uitkering opgesteld (SPUK), waarin gemeenten alle kosten die zij maken voor hulp aan gedupeerden op de vijf leefgebieden (werk, wonen, zorg, gezin en financiën) kunnen opgeven op basis van nacalculatie. Dit betekent dat gemeenten alle (additionele) kosten voor hulp aan gedupeerden vergoed krijgen. De SPUK wordt samen met VNG en gemeenten nader uitgewerkt. Als blijkt dat de kosten van gemeenten hoger zijn dan het gereserveerde bedrag, dan committeert het ministerie van Financiën zich om aanvullende middelen te zoeken en die beschikbaar te stellen aan de gemeenten. In deze context geldt het gereserveerde bedrag voor gemeenten dus niet als plafond.

### **3.3. Samenwerking met Slachtofferhulp Nederland**

Voor veel ouders zijn de gevolgen van wat er mis ging bij de kinderopvangtoeslag heel ingrijpend. Zij hebben naast financiële, vaak ook sociale en psychische problemen. Ouders die dat willen kunnen voor hulp terecht bij Slachtofferhulp Nederland (SHN). Op basis van de samenwerkingsovereenkomst, van 23 november 2020, zijn de medewerkers van SHN

goed op de hoogte van de mogelijke problemen waarmee ouders kunnen kampen. Daardoor kunnen zij snel passende hulp bieden, waarbij de focus ligt op emotionele en praktische ondersteuning per telefoon. SHN kent nu de weg naar de Belastingdienst en belt samen met de ouder, indien gewenst, met het Serviceteam of de persoonlijk zaakbehandelaar. Daarnaast registreert SHN de telefoontjes en koppelt met UHT als er veel dezelfde vragen binnen komen. Deze worden vervolgens met zaakbehandelaars en Serviceteam besproken zodat zij deze onderwerpen voortaan beter aan ouders kunnen uitleggen. Ook ondersteunt SHN de ouders in het contact met andere instanties, zoals gemeenten om schuldhulpverlening te regelen. Daarnaast wordt gewerkt aan een online lotgenotencontact.

Tot eind maart 2021 zijn 274 ouders/gezinnen gestart met een ondersteuningstraject van SHN. Hiervan lopen nog 148 trajecten. Dit zijn trajecten van langerdurende ondersteuning, door de complexiteit en de sterk verminderde redzaamheid van de gedupeerde.

### **3.4. Ouder- en kindpanel**

#### *Ouderpanel*

Sinds de vorige VGR is het ouderpanel drie keer bijeen geweest, op 11 februari, 17 februari en 3 maart. De bijeenkomst op 11 februari werd ingevuld met een kennismakingsgesprek met de minister president in aanwezigheid van de staatssecretaris van Financiën. Hier is met name gesproken over de € 30.000-regeling en kwijtschelding van schulden. Een fysiek vervolgggesprek met de minister president en staatssecretaris op het Catshuis staat gepland op 16 april 2021.

Tijdens de andere bijeenkomsten is onder andere gesproken over de adviezen en signalen, de nieuwe werkwijze, een tevredenheidsonderzoek m.b.t. contact ouders met PZB'er, onbetrouwbare adviseurs, de kindregeling, plan van aanpak inrichting van een digitaal platform voor lotgenoten KOTA en Slachtofferhulp Nederland. Het Ouderpanel heeft ook besproken hoe zij beter kunnen bijdragen aan de processen van de Toeslagenaffaire. Het Ouderpanel werd vaak betrokken in de afrondende fase van het maken van beleid en regelingen en ze gaven aan dat het nuttig zou zijn om meer betrokken te worden bij het opstarten van het proces. Het Ouderpanel zal daarom in subgroepen actief mee gaan werken bij nieuwe regelingen, zoals de kindregeling, Schuldenregeling en de regeling voor Ex-partners.

De laatste maanden zijn diverse initiatieven met betrekking tot lotgenoten gedupeerden kinderopvangtoeslag opgepakt. Drie belangrijke actoren daarin zijn de VNG, Slachtoffer Hulp Nederland en Lotgenoten KOTA. De voorzitter van het Ouderpanel is in contact met deze partijen om te kijken hoe we elkaar kunnen helpen en versterken. In het kader van de herstelregeling heeft het Ouderpanel ook kennisgenomen van de gratis juridische hulp via Raad voor de Rechtsbijstand.

Naar aanleiding van het rapport van de Autoriteit Persoonsgegevens hebben de voorzitter van het Ouderpanel en de voorzitter van BOinK in de afgelopen maanden gesprekken gevoerd met ouders en individuele dossiers bekeken, om na te gaan uit welke concrete handelingen alsnog vooringenomenheid in individuele gevallen is vast te stellen of aannemelijk te maken. Zij hebben mij over de resultaten hiervan geïnformeerd in een brief, die inzicht geeft in diverse patronen en handelwijzen die zij in hun gesprekken tegen zijn gekomen. Deze zijn allemaal onder de noemer 'institutionele vooringenomenheid' te plaatsen en worden door UHT meegenomen in de beoordeling daarvan. Ik wil het Ouderpanel en BOinK bedanken voor hun inzet hierop en zal hen hier op korte termijn nog een reactie op sturen. Deze zal ik dan ook delen met uw Kamer.



### *Kindpanel*

Het Kindpanel is in de zomer van 2020 gestart met 10 kinderen tussen de 8 en 18 jaar. Het kindpanel in deze samenstelling is viermaal bijeen gekomen onder leiding van Lea Bouwmeester. De behoefte om ervaringen te delen en mee te denken over wat er nu nodig is, is groot. Meer kinderen hebben (na de oproep van de staatssecretaris) aangegeven hun stem te willen laten horen. Dit geldt ook expliciet voor de groep 18+. Daarom is het kindpanel nu in een overgangsfase naar een bredere community waar kinderen, jongeren en 18+ in verschillende samenstellingen bijeenkomen onder begeleiding van de Missing Chapter Foundation. De kinderen delen niet alleen wat hen is overkomen, maar denken ook mee wat er nu moet gebeuren. Zo is de input van de doelgroep de basis waarop de kindregeling wordt gebaseerd (zie paragraaf 2.4). De gesprekken tussen en met de kinderen gaan echter onverminderd door en zijn zelfs geïntensiveerd met ingang van 2021. Onder leiding van de Missing Chapter Foundation vinden er dialoogsessies plaats met de kinderen en jongeren (ook 18+) over (onder andere) hun behoefte aan hulp en ondersteuning en hun wensen ten aanzien van de € 200 miljoen vergoeding die het kabinet voor hen heeft gereserveerd om een nieuwe start te kunnen maken. Ik onderschrijf het grote belang dat de kinderen, jongeren en 18+ met elkaar hierover praten en zich uitspreken over hun behoeften en wensen. Zij geven aan deze gesprekken zeer te waarderen en te beschouwen als ondersteunend bij het verwerkingsproces.

### **3.5. Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag**

De leden van de BAK zijn op 25 februari en 19 maart jl. bijeen geweest. In deze sessies is onder meer gesproken over de manier van communiceren richting gedupeerde ouders en de samenwerking die daarin kan worden gezocht met gemeenten. Daarnaast wordt de ervaring van de BAK ook benut bij beleidsvraagstukken zoals een regeling voor ex-partners, de schuldenproblematiek, de regeling voor kinderen (boven de 18) en hoe gedupeerden kunnen worden geholpen en bijgestaan, bij de verwerking van alle gevolgen van de problemen met toeslagen.

In maart is een vertegenwoordiging van de BAK in gesprek gegaan met medewerkers van de UHT. In deze separaat georganiseerde sessie zijn inhoudelijke aanbevelingen op actuele vraagstukken gedeeld en is geadviseerd op de juiste crisiscommunicatie rond die vraagstukken. De aanbevelingen van de leden van de BAK worden meegenomen in de uitwerking van het uitvoeringsbeleid. De volledige adviezen zijn op de website [www.toeslagen.nl/herstel](http://www.toeslagen.nl/herstel) terug te vinden. Ik ben de BAK zeer erkentelijk voor hun inbreng en hecht groot belang aan de adviezen die zij geeft. Ook tussentijds zijn de leden van de BAK continue beschikbaar voor een kort overleg met mij, Toeslagen en UHT wat de snelheid van het uitwerken van de aanpak ten goede komt.

### **3.6. Monitoring door de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman is gestart met het monitoren van de klachtafwikkeling bij UHT. In dit kader onderzoekt de Nationale ombudsman de manier waarop UHT omgaat met klachten van ouders. Hiervoor worden klachtdossiers onderzocht en wordt gesproken met klachtbehandelaars van UHT. Er zijn tot nu toe 24 dossiers bij de Nationale ombudsman aangeleverd. Daarnaast betreft de Nationale ombudsman de ouders bij het onderzoek door hen te spreken over de manier waarop zij de klachtbehandeling vanuit UHT hebben ervaren. UHT benadert ouders hiervoor en hen wordt om medewerking gevraagd. Het Ouderpanel is geïnformeerd over de wijze waarop de monitor is opgezet. Ten aanzien van de uitvoering van de monitor vindt regulier overleg plaats tussen UHT en de Nationale ombudsman. De eerste bevindingen van het onderzoek worden mei/juni verwacht. Ik kom hier in de volgende VGR op terug.

### 3.7. Communicatie met ouders

#### *Serviceteam*

In de 5<sup>e</sup> VGR is aangegeven dat het Serviceteam vanaf de livegang op 2 januari 2020 tot eind januari 42.773 keer gebeld is. Tot en met 14 maart 2021 komt het totaal aantal inkomende telefoongesprekken uit op 78.512, waarvan er 62.621 zijn beantwoord. Deze forse stijging is ontstaan na het besluit over de tegemoetkoming van € 30.000 van 22 december jl. waarover al in de 4<sup>e</sup> VGR werd gerapporteerd. Tot 15 februari jl., de datum tot wanneer ouders zich konden melden om voor 1 mei a.s. bericht te krijgen over de € 30.000 regeling, is het aantal telefoontjes over aanmeldingen hoog gebleven. Gezien deze ontwikkeling en de veelheid en diversiteit van de werkzaamheden die op het Serviceteam zijn afgekomen de afgelopen periode, is de capaciteit van het team uitgebreid. Dit ook met het oog op gedupeerden van de andere toeslagen die zich inmiddels hebben gemeld of zich nog gaan melden. Hiermee kom ik tegemoet aan de motie Van Kooten/Arissen en Azarkan.<sup>39</sup>

In het algemeen komt het percentage beantwoorde gesprekken uit op 79% over het jaar 2020. Over de maanden januari t/m november is het percentage niet lager geweest dan 96%. Waarna er in december een daling was naar 51% door de aankondiging van de € 30.000-regeling. Het aandeel aangenomen gesprekken ligt sinds de vorige VGR op 81%.

Ouders die geen gelegenheid hebben om te wachten tot zij te woord kunnen worden gestaan, kunnen gebruikmaken van een call-back voorziening. Ze blijven dan in een virtuele wachtrij staan zonder dat ze aan de lijn hoeven te blijven. Zodra ze aan de beurt zijn worden ze automatisch teruggebeld. Ouders bellen voornamelijk om zich aan te melden en stellen vragen over de status van hun aanmelding. Zowel over de integrale behandeling maar ook vooral over het moment waarop zij bericht krijgen over de € 30.000 regeling. Het Serviceteam belt ook ouders terug om hun aanmelding via de website compleet te maken. Vanwege de explosieve stijging van het aantal telefoongesprekken na de bekendmaking van de €30.000-regeling kwam er een grote druk op de organisatie. Doordat we niet meer in staat waren alle telefoontjes tijdig aan te nemen, is er een bandje op de lijn geplaatst waarbij burgers werden verwezen naar de mogelijkheid om zich ook online aan te melden. Hier is veel gebruik van gemaakt en tot en met 15 februari jl. zijn 10.564 aanmeldingen via dit formulier binnengekomen. Ook deze 10.564 aanmeldingen zijn door het Serviceteam en extra inzet van collega's van andere teams teruggebeld. Ik ben daar dan ook heel blij mee.

De gesprekken duren gemiddeld 10 minuten. Een belangrijk uitgangspunt voor het Serviceteam is om de ouder goed aan het woord te laten en een luisterend oor te bieden. Hiervoor is het nodig om echt de tijd te nemen voor de ouder zodat die het verhaal kan doen. Om de ouder zo goed mogelijk te kunnen helpen is het ook belangrijk de medewerkers te voorzien van de meest actuele informatie. Dit gebeurt via de reguliere informatievoorziening van UHT, maar ook via een eigen nieuwsvoorziening bij het Serviceteam. Ter bevordering van de kennisdeling worden vragen die veel gesteld worden aan het Serviceteam gedeeld met de PZB-ers van UHT.

#### *Specifieke communicatie € 30.000-regeling*

Er is op veel manieren gecommuniceerd over de € 30.000-regeling in relatie tot schuldeisers, zoals ik tijdens het debat van 24 februari 2021 aan het lid Van Rooijen heb toegezegd. Informatie hierover is onder meer verspreid in de nieuwsbrief van de VNG, via webinars van en met de VNG, via onze eigen website [www.toeslagen.nl/herstel](http://www.toeslagen.nl/herstel), via stakeholder-bijeenkomsten, voortgangsrapportages, een animatie op de website en social media, via ouderwebinars en op social media kanalen Twitter (inclusief mijn eigen account)

---

<sup>39</sup> Kamerstukken II, 2020/2021, 35 510, nr. 45.

en Facebook. Daar komt bij dat elke ouder aan wie € 30.000 is toegekend wordt gebeld, om toelichting te geven voordat we het geld overmaken.

In deze communicatie hebben we ook uitleg gegeven over de relatie tussen de € 30.000 en de vijf herstelregelingen (i.e. de integrale behandeling), zoals ik separaat op 24 februari 2021 aan de heer Van Rooijen heb toegezegd. Met name op de website staat dit uitgebreid toegelicht in een behandel stappenplan (<https://services.belastingdienst.nl/toeslagen-herstel/> behandelstappen-herstel-van-kinderopvangtoeslag/) en in de ouderwebinars is dit meermaals aan de orde gekomen.

#### *Brieven*

Om ouders zo goed mogelijk te informeren en proactief te benaderen gebruiken we verschillende standaard- en maatwerkbrieven. Een extern onderzoeksbureau (Motivaction) meet de tevredenheid op brieven. Hieruit kwam naar voren dat brieven vriendelijker moesten. Daarop is een schrijfsessie georganiseerd en een brief voorgelegd aan het ouderpanel. Na goedkeuring door het ouderpanel, ontvangen ouders vanaf 7 april de nieuwe beschikkingsbrief voor de € 30.000 compensatie.

Ook testen we of visuele elementen in de brieven de communicatie ten goede komen. In het verleden zijn beeldbrieven al goed gewaardeerd. Elementen daaruit – bijvoorbeeld gebruik van iconen en kleur – zetten we ook in in de brieven die we versturen over de € 30.000. Daarnaast verkennen we de mogelijkheden en wenselijkheid om brieven per email te verzenden voordat ze per post worden verstuurd.

#### *Webinar*

Op 2 maart was er een online bijeenkomst (*webinar*) voor gedupeerde ouders over de laatste ontwikkelingen bij het herstel van de kinderopvangtoeslag. Ouders konden vooraf vragen indienen via een formulier op de website (ruim 200 vragen) en ze konden tijdens het webinar de sprekers online vragen stellen (meer dan 1.200 vragen). Er waren net als de vorige keer vooral vragen over de Catshuisregeling (€ 30.000, tijdelijk en proces), hoe het kwijtschelden van de schulden werkt en de kindregeling. Bijna 1.200 ouders volgden het webinar en waardeerden het met gemiddeld een 7,7. Het webinar is inmiddels 2.850 keer teruggekeken. De webinars van 20 januari en 25 januari 2021 werden in februari en maart door respectievelijk 3.150 en 2.475 ouders teruggekeken.

De volgende webinars voor ouders zijn gepland op 8 april en 19 mei. Op 15 april organiseert de Nederlandse orde van advocaten een online bijeenkomst voor advocaten die gedupeerde ouders bijstaan of willen gaan bijstaan bij verzoeken in het kader van de herstelregeling kinderopvangtoeslag (KOT). Vanuit UHT nemen we hieraan deel om de advocaten bij te praten over alle regelingen, zodat zij goede juridische bijstand kunnen verlenen. In de volgende VGR kom ik hier op terug.

#### *Website*

De website [toeslagen.nl/herstel](https://toeslagen.nl/herstel) is voortdurend in ontwikkeling, om in de informatiebehoefte van ouders te (blijven) voorzien. De afgelopen maanden is onder meer informatie toegevoegd over de herstelbetaling van [€ 30.000](#) (zoals animatie en overzicht uitbetaaldata), het kwijtschelden van de [schulden](#) (inclusief de pauzeknop) en de gratis juridische [bijstand](#). Ook is de pagina met de verschillende [herstelregelingen](#) geüpdatet. Voor wat betreft bezoekersaantallen merkten we een enorme toename na 22 december, de dag dat de Catshuisregeling bekend werd. Het hoge bezoekersaantal is gebleven, met in januari, februari en maart rond de 100.000 bezoeken per maand. De meest bezochte pagina's zijn onder meer die over de € 30.000 [compensatie](#), de [schuldenpagina](#), de [planning](#) en de stappen in het [behandelproces](#). Er is ook een Engelstalige variant van de website, met daarop alleen de belangrijkste informatie. Deze trekt ongeveer 500 bezoeken per maand.

Bezoek website juni 2020 – maart 2021

Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb	Maart
683	9.998	6.082	5.928	15.661	13.653	46.184	97.629	95.268	103.450

In de Kamer zijn na de 5e VGR vragen gesteld (31066-795) over signalen van ouders die zich afvroegen wat de afkortingen op brieven betekenen. Ik heb toen beloofd dat informatie over deze afkortingen duidelijk op de website beschikbaar komt. Dat is een gebeurd in een nieuwsbericht op 18 maart 2021 en op Facebook. Daarnaast zijn de meest gebruikte afkortingen opgenomen in het woordenboek op de site, onder het lemma 'briefkenmerk'.

Facebook en Twitter

De [Facebookpagina](#) is op 23 november 2020 live gegaan. Deze pagina is er speciaal voor gedupeerde ouders om hen te informeren over het herstelproces en zoveel mogelijk vragen te beantwoorden. Op 9 maart jl. telde deze pagina 2.214 volgers en 1.907 'vind ik leuk's'. Het bericht met het meeste bereik was de uitnodigden voor het webinar van 2 maart jl. Sinds 14 december jl. is herstel toeslagen ook vertegenwoordigd op Twitter. Het account telt op 10 maart 2021 722 volgers en er zijn meer dan 1.050 vragen op beantwoord.

### 3.8. Financiën

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de realisatiestanden 2020 en de goedgekeurde budgetstanden 2021 en 2022 (inclusief de ISB Herstel toeslagen d.d. 15 januari 2021). De tabel uit de 5<sup>e</sup> VGR is ingekort om het overzichtelijker te maken.

Budgettair overzicht: Hersteloperatie Toeslagen (bedragen in € mln.)					
Nr.	Onderwerp	2020	2021	2022	Cum.
<b>1.</b>	<b>Realisatie 2020</b> Bron: Concept Jaarverslag en Concept Slotwet 2020	<b>82</b>			
1a.	Programma	36,1			
	w.v. compensatie aan gedupeerden	22,9			
	w.v. eenmalige tegemoetkoming à € 750	12,1			
	w.v. overige regelingen, e.g. sociale rechtsbijstand	1,1			
1b.	Apparaat	45,5			
	w.v. eigen personeel	12,7			
	w.v. externe inhuur	15,5			
	w.v. materieel	9,2			
	w.v. ketenpartners	8,1			
<b>2.</b>	<b>Reeds beschikbaar gesteld voor ISB Herstel Toeslagen</b>	<b>82</b>	<b>355</b>	<b>100</b>	<b>536</b>
2a.	Programma	36	299,5	80	416
	w.v. kasschuif NJN 2020 - ritme ntb*	(+12,5)	(+119,5)		(132)
2b.	Apparaat	46	55	20	121
<b>3.</b>	<b>Incidentele Suppletore Begroting inzake Herstel Toeslagen</b> Bron: ISB inzake Herstel Toeslagen, dd 15-01-2021		<b>876</b>	<b>353</b>	<b>1.229</b>
3a.	Extra apparaatsuitgaven (art. 1)		14	21	35
3b.	Extra apparaatsuitgaven (art. 13)		49	71	120
3c.	Uitbreiding programmamiddelen (art. 13)		563	261	824
3d.	Reservering voor regeling n.a.v. gesprek met Kindpanel en onvoorzien (art. 10)		250		250
<b>4.</b>	<b>Stand na ISB Herstel Toeslagen</b>	<b>82</b>	<b>1231</b>	<b>453</b>	<b>1.766</b>
4a.	Programma	36	1113	341	1.490
4b.	Apparaat	46	118	112	276

\* NB. Op basis van de verwachte realisatie in 2020 is in de Najaarsnota 2020 een kasschuif van € 132 mln. van 2020 naar 2021 en verder aangekondigd. De vermoedelijke definitieve realisatie in 2020 bedraagt echter € 12,5 mln. meer dan begroot. Daarom wordt de kasschuif verlaagd tot € 119,5 mln. in plaats van € 132 mln. Deze € 119,5 mln. staat in bovenstaande tabel bijgeteld bij 2021, maar hiervan wordt het ritme nog herijkt. Met de Voorjaarsnota 2021 zal hier uitsluitel over worden gegeven.

Puntsgewijze toelichting op tabel

- In 2020 is er in totaal voor € 82 mln. uitgegeven aan de hersteloperatie toeslagen. Hiervan is € 36,1 mln. aan programmagelden uitgegeven. Daarnaast is er voor € 45,5

mln. aan apparaatsmiddelen gerealiseerd. Dit is onder andere benut voor het snel en stevig opbouwen van de herstelorganisatie Toeslagen.

2. In de 5<sup>e</sup> VGR Toeslagen werden de beschikbare budgetten voor 2021 en 2022 reeds vermeld. Bovenstaande actuele standen zijn € 12,5 mln. lager, omdat de realisatie in 2020 met € 12,5 mln. hoger is uitgevallen dan bij Najaarsnota 2020 verwacht. Dit betekent dat de bij Najaarsnota aangekondigde kasschuif van 2020 naar 2021 € 12,5 mln. lager uitkomt (€ 119,5 mln. naar 2021 en verder in plaats van € 132 mln.).
3. Op 15 januari 2021 is er een Incidentele suppletoire begroting inzake Herstel Toeslagen (TK 35 704) naar de Kamer gestuurd waarin additionele middelen beschikbaar zijn gesteld:
  - cumulatief € 824 mln. programmamiddelen voor de forfaitaire € 30.000-regeling”, de verbreding van de compensatieregeling naar alle gedupeerden die voorheen aanspraak maakten op de hardheidstegemoetkoming en bijstellingen o.b.v. de ervaringen en realisaties van het afgelopen jaar;
  - cumulatief € 155 mln. apparaatsuitgaven, verdeeld over artikel 1 en 13, voor extra capaciteit voor de uitvoering van de beleidswijzigingen zoals benoemd in de kabinetsreactie op het rapport “Ongekend Onrecht” (in het bijzonder de uitvoering van de forfaitaire € 30.000-regeling voor gedupeerden);
  - een reservering van € 250 mln. in 2021 (op artikel 10) voor onder andere de uitwerking van een regeling om, in de overleg met het Kindpanel, recht te doen aan het leed dat gedupeerde kinderen is aangedaan.

Dit betekent dat het cumulatieve budget in de jaren 2020-2022 voor de herstelactie voor gedupeerden € 1,766 mld. bedraagt. Gezien de vermoedelijke realisatie van € 82 mln. in 2020, is per saldo voor 2021 en 2022 € 1,684 mld. beschikbaar. Dit is opgebouwd uit € 1,454 mld. programmabudget en € 230 mln. apparaatsbudget. \*

*Incidentele Suppletoire Begrotingen inzake Kwijtschelden publieke schulden Toeslagenedupeerden*

In aanvulling op het bovenstaande ontvangt uw Kamer naast deze zesde VGR ook de Kamerbrief ‘Budgettaire aspecten kwijtschelden van publieke schulden’, inclusief Incidentele Suppletoire Begrotingen van zes betrokken departementen. Daar moet uw Kamer nog over stemmen. Het overzicht van de verwachte kosten van kwijtschelding publieke schulden is voor de inzichtelijkheid opgenomen in onderstaande tabel.

<i>(Uitvoerings)organisatie / Departement toeslag</i>		<i>Cum. 2021-2024</i>	
<i>In miljoenen euro's</i>		<i>Uitgaven</i>	<i>Inkomsten</i>
Financiën	Belastingenschulden	25	83
SZW	Kinderopvangtoeslag	81	
SZW	Kindgebonden budget	15	
VWS	Zorgtoeslag		7
BZK	Huurtoeslag	25	
BZK	Gemeenten en waterschappen	230	
OCW	DUO	253	
JenV	CJIB	17	
JenV	LBIO	2	
SZW	UWV/SVB	3	
VWS	CAK en SVB	17	
	<b>Subtotaal</b>	<b>668</b>	<b>90</b>
	<i>Reeds gereserveerd</i>	-58	
	<b>Totaal</b>	<b>610</b>	<b>90</b>

## 4. Verbetering dienstverlening richting toekomst

Toeslagen is volop in ontwikkeling. Er wordt hard gewerkt aan het herstellen wat is fout gegaan en de noodzakelijke vernieuwing die daaruit voortvloeit naar de toekomst. In de tussentijd loopt de operatie van de reguliere toeslagen gewoon door. Daarin gaat heel veel goed. Door de ontvlechting van Toeslagen als onderdeel van de Belastingdienst ontstaat een onafhankelijk uitvoeringsorganisatie met veel focus op de toeslaggerechtigden en samenwerking in de keten van opdrachtgevers tot (vertegenwoordigers) van de mensen voor wie de toeslagen zijn bedoeld, met de Belastingdienst. Door deze ontwikkelingen starten veel nieuwe collega's bij Toeslagen die bijdragen aan een cultuur waarbij dienstverlening centraal staat.

### 4.1. Leiderschap en cultuur

Het Toeslagen brede programma leiderschap en cultuur faciliteert deze ontwikkelingen binnen toeslagen langs drie lijnen: het verleden een plek geven, in het hier en nu leiding geven om met elkaar interne openheid te creëren om kritisch te zijn en lessen te trekken, en zo samen te bouwen aan een nieuwe, toekomstbestendige cultuur.

In 2021 vinden in ieder geval de volgende activiteiten plaats, van waaruit nieuwe en opvolgende activiteiten worden gedefinieerd: gespreksrondes met zowel leidinggevenden als medewerkers onder professionele (externe) begeleiding. Hierbij wordt de methode van waarderend onderzoeken gehanteerd, die richt zich op het bouwen en versterken van dat wat goed gaat en waar de energie en kracht vandaan komt (gestart) en wat beter moet.

- Leidinggevenden en medewerkers worden getraind in gespreksvoering en in het toepassen van het waarderend onderzoeken (gestart);
- De top van Toeslagen volgt een ontwikkel-assessment om hen te ondersteunen in de ontwikkeling van de gewenste leiderschapskwaliteiten (Q4 2021);
- Leidinggevenden voeren een 360 feedbackscan uit (Q4 2021);
- Het managementteam van Toeslagen verbindt zich met de medewerkers door periodiek (digitale) werkoverleggen te bezoeken en via bijeenkomsten en/of webinars de medewerkers te informeren over actuele ontwikkelingen. Tijdens deze bijeenkomsten worden medewerkers actief uitgenodigd zich uit te spreken.

Startpunt van de aanpak is waardenen wat al goed gaat en werken vanuit waar mensen al goed in zijn. Vanuit die waarderende benadering ontstaat positieve energie waarmee verbeteren eenvoudiger wordt. Door met elkaar in de gesprekken ook te verbeelden en te bespreken hoe de gewenste toekomstige organisatie eruit komt te zien, komen ook onderwerpen over cultuur aan de orde. Zoals leren om van buiten naar binnen te kijken, durven te twijfelen en dat te bespreken, hoe om te gaan met discretionaire ruimte, het lef om signalen en kritiek op regels te geven en het lef om te luisteren naar die signalen en ze zo onverdund mogelijk door te zetten naar die plekken waar over verbetering kan worden gesproken. Daarbij betrekken we ook signalen uit de burgerpanels en signalen die uit gesprekken met de opdrachtgevers naar voren komen.

Om een gewenst werkklimaat te behouden willen we permanent met elkaar in gesprek zijn. Het regelmatig en open met elkaar reflecteren op prestaties en onderlinge samenwerking wordt het nieuwe normaal. Dat moet in het dagelijks handelen worden verweven. Een toekomstbestendige organisatie, die ten dienste staat van de samenleving, bijdraagt aan een financieel gezond Nederland en bovenal betrouwbaar en betrokken is. Dat is waaraan wij werken.

#### **4.2. Programma Vernieuwing Dienstverlening**

In de vijfde voortgangsrapportage heb ik u geïnformeerd over de acties die we in gang hebben gezet in het kader van het programma vernieuwing dienstverlening met drie elkaar versterkende opgaven: het hanteren van een menselijke maat, het vergroten van de zekerheid bij het toekennen van toeslagen en een adequate handhaving. In februari en maart is er verder gewerkt aan het realiseren van de drie opgaven. Van een aantal tussentijdse mijlpalen wil ik hierbij de resultaten te benoemen:

##### *De totstandkoming van de nieuwe missie, visie en strategie van Toeslagen*

Na gesprekken met medewerkers van Toeslagen is een nieuwe missie, visie en strategie van Toeslagen ontwikkeld die wordt afgerond in nauwe samenwerking met de opdrachtgevende toeslagdepartementen en die wordt getoetst in gesprekken met externe stakeholders. Parallel daaraan is ook de visie op dienstverlening nader uitgewerkt en verder geconcretiseerd. Centraal bij de uitwerking staat de vraag: "welk probleem lossen wij op?" en "wat merkt de toeslaggerechtigde daarvan?". Deze missie, visie en strategie zal na afronding ook worden gepubliceerd op de website van toeslagen.

##### *Uitbreiding capaciteit balies*

Per 1 maart is de capaciteit aan de balies uitgebreid en zijn de eerste 40 extra medewerkers in opleiding, daarmee kan de dienstverlening voor toeslaggerechtigden aan de balies stap voor stap worden uitgebreid. Dit betreft vergroting van de capaciteit binnen de reeds bestaande balies om burgers met betrekking tot Toeslagen beter van dienst te kunnen zijn. In de kabinetsreactie op het rapport van de POK zijn verdere maatregelen aangekondigd om balielocaties en capaciteit verder uit te breiden. Hiervoor worden in samenwerking met de Belastingdienst bestedingsplannen voor uitgewerkt.

##### *Opstarten verbetertrajecten*

Met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties worden op beleidsniveau digitale werkbezoeken ingepland om gezamenlijk te kijken naar de gewenste invulling van een verbetertraject rondom huurtoeslag, in navolging van het verbetertraject Kinderopvangtoeslag. Het eerste werkbezoek heeft inmiddels plaatsgevonden. Over een gezamenlijke agenda die aansluit op de gewenste verbeteringen binnen het huidige stelsel en de lopende gesprekken over alternatieven voor het toeslagenstelsel wordt u in de volgende voortgangsrapportage geïnformeerd.

#### **4.3. Verbetertraject Kinderopvangtoeslag**

In de brief van 18 december jl. is uw kamer door de staatssecretaris van SZW - mede namens mij - geïnformeerd over de voortgang van de implementatie en effecten van de maatregelen.<sup>40</sup> Bijgaand de laatste stand van zaken:

##### *Eerder signaleren ouders*

In het kader van het vergroten van de toekenningszekerheid hebben 9.000 ouders een attendering ontvangen via een brief of de kinderopvangtoeslag app, met het verzoek om hun gegevens te controleren en indien nodig aan te passen. De resultaten hiervan zijn nog niet bekend. Op basis van de eerder uitgevoerde pilots blijkt dat na een attendering 52% van de ouders in actie komt en dat 26% van de ouders het voorschot naar beneden heeft aangepast, terwijl maar 6% in de controlegroep in dezelfde periode het voorschot naar beneden heeft aangepast. Over deze pilot is uw Kamer geïnformeerd via de brief van 18 december 2020.

---

<sup>40</sup> Kamerstukken II, 2020/2021, 31 322, nr. 422

### *Persoonlijke begeleiding ouders door Toeslagen*

De pilots met persoonlijke begeleiding die zijn uitgevoerd vanuit het verbetertraject Kinderopvangtoeslag laten een positief effect zien op het voorkomen van hoge terugvorderingen. In deze pilots worden ouders die moeite hebben om zelf hun zaken rondom de kinderopvangtoeslag te regelen periodiek persoonlijk begeleid. Deze vorm van begeleiding heeft plaats gevonden voor ca. 800 ouders en de resultaten zijn veelbelovend omdat financiële risico's vroegtijdig worden voorkomen en ouders positieve reacties geven op deze begeleiding. Het gemiddeld voorschotbedrag is bij deze ouders met 3.700 euro naar beneden bijgesteld en daarmee zijn 3700 potentiële terugvorderingen naar de toekomst toe voorkomen. Deze pilots zijn geëvalueerd en op basis hiervan wordt deze werkwijze doorgezet en verbreed binnen de reguliere lijn Toeslagen.

### *App Kinderopvangtoeslag*

In 2020 is de app kinderopvangtoeslag gelanceerd. Inmiddels is de app ruim 110.000 keer geïnstalleerd door ouders met kinderopvangtoeslag en zijn er ruim 250.000 wijzigingen met de app doorgevoerd. Daarnaast blijkt dat ouders met de app meer dan twee keer zoveel wijzigingen doorgeven ten opzichte van ouders die de app niet gebruiken.

### *Evaluatie en vooruitblik op toeslagbrede communicatiecampagne*

In de periode van 11 september tot 31 december 2020 liep de toeslagbrede communicatiecampagne waarin burgers werden geïnformeerd over de invloed van life events op toeslagen en het belang van het doorgeven van wijzigingen. De eerste campagneperiode is afgerond en geëvalueerd. De campagne is goed gewaardeerd en heeft als rapportcijfer een 7,5 gekregen. Hiermee scoren we bovengemiddeld in de overheidsbenchmark voor publiekscampagnes. De impact van de campagne is duidelijk terug te zien. Ruim 100.000 bezoekers hebben o.b.v. de campagne de website van Toeslagen/kinderopvang bezocht. Gedurende de campagne is het aantal nieuwe installaties van de KOT-app gemiddeld met 150% gestegen ten opzichte van het gemiddelde voorafgaand aan de campagne.

Voor het vervolg van de campagne richten we ons nog meer op het gewenste gedrag, namelijk het tijdig doorgeven van wijzigingen. Hiervoor moet de bekendheid van de app nog groter worden. Het vervolg richt zich op doelgroepen die specifieke aandacht behoeven zoals ondernemers en burgers die moeite hebben met het systeem van kinderopvangtoeslag.

### *Wetenschappelijke toets*

In de procedurevergadering van de vaste commissie voor Financiën van 3 februari 2021 is gesproken over de Wetenschappelijke toets conform artikel 3.1 Comptabiliteitswet 2016 op het Verbetertraject Kinderopvangtoeslag. De commissie heeft verzocht om een reactie te geven op de verbeter suggesties die volgen uit deze wetenschappelijke toets.<sup>41</sup> De toets geeft ons bruikbare inzichten in wat er goed is gedaan, wat nog aandacht en ontwikkeling verdient en biedt suggesties voor verdere verbeteringen in het traject. Hierbij zal worden gekeken naar objectieve indicatoren, zoals nagestreefde doelstellingen, doeltreffendheid, beleidsinstrumentarium en financiële gevolgen. Ook de subjectieve indicatoren krijgen daarbij een plek. De uitkomsten van de toets worden op dit moment geanalyseerd en meegenomen in de opmaat van het vervolg van het Verbetertraject kinderopvangtoeslag. De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en ik zijn voornemens om uw Kamer hier in het tweede kwartaal van 2021 nader over te informeren.

---

<sup>41</sup> Kenmerk 2021Z02013.



#### **4.4. *Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag***

We werken - samen met de Belastingdienst - aan de concrete invulling van de kabinetsreactie op de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Dit betreft enerzijds maatregelen die reeds in gang waren gezet en anderzijds maatregelen die naar aanleiding van dit rapport worden geïntensiveerd. Voorbeelden hiervan zijn het verder uitbreiden van onze fysieke dienstverlening via de balies, via maatschappelijke organisaties en een uitbreiding van de dienstverlening door het Stella-team. Het Stella-team komt in actie wanneer er sprake is van multi-problematiek, kastje-naar-de-muur situaties en wanneer het probleem te groot is om aan de balie opgelost te worden. Tijdens het debat over het verslag en de kabinetsreactie van de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag is toegezegd dat het kabinet voor de zomer een brief zal sturen met een stand van zaken van de actiepunten uit de brief. Wij zullen uw Kamer ook die brief nader informeren over de resultaten naar aanleiding van Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag.

## Bijlage A

### Cijfertabellen Zesde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag

Peildatum 8 april 2021

Nr.	Categorie	1 <sup>e</sup> VGR KOT (29 apr. 2020)	2 <sup>e</sup> VGR KOT (9 juli 2020)	3 <sup>e</sup> VGR KOT (29 sept. 2020)	4 <sup>e</sup> VGR KOT (4 dec. 2020)	5 <sup>e</sup> VGR KOT (1 feb. 2021)	6 <sup>e</sup> VGR KOT (8 apr. 2021)
<b>1</b>	<b>Gedupeerden</b>						
1a	Aantal ouders aangemeld als gedupeerde	4.800	6.273	8.100	9.200	17.800	31.325
1b	Aantal ouders met een persoonlijke zaakbehandelaar			1.300	2.247	2.588	3.373
1c	Aantal uitbetalingen na integrale beoordeling	282	282	390	510	883	1.607
1d	Aantal uitbetalingen van € 30.000 na lichte toets	-	-	-	-	470	5.784
	Aantal ouders dat vooralsnog niet in aanmerking komt voor € 30.000						
<b>2</b>	<b>Uitsplitsing regelingen</b>						
	<b>KOT compensatie</b>						
2a	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	28	51,9
2b	Aantal betalingen aan ouders	282	282	390	510	950	1.965
	<b>Hardheidsregeling</b>						
2c	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	0,9	0,9
2d	Aantal betalingen ouders	-	-	-	-	50	50
	<b>OGS</b>						
2e	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	0,8	0,8
2f	Aantal betalingen aan ouders	-	-	-	-	70	70
<b>3</b>	<b>Hulp aan ouders in acute problemen</b>						
3x	Aantal ouders dat een beroep heeft gedaan als gevolg van acuut probleem	-	-	84	292	983	1.702
	<b>Noodvoorziening</b>						
3a	Uitbetaald bedrag (€ mln.)	-	-	-	-	0,14	0,47

Nr.	Categorie	1 <sup>e</sup> VGR KOT (29 apr. 2020)	2 <sup>e</sup> VGR KOT (9 juli 2020)	3 <sup>e</sup> VGR KOT (29 sept. 2020)	4 <sup>e</sup> VGR KOT (4 dec. 2020)	5 <sup>e</sup> VGR KOT (1 feb. 2021)	6 <sup>e</sup> VGR KOT (8 apr. 2021)
3b	Aantal betalingen aan ouders				104	276	988
	<b>Eerste betaling na quick scan</b>						
3c	Uitbetaald bedrag (€ mln.)					2,6	11,03
3d	Aantal betalingen aan ouders	-	-	-	172	309	706
4	<b>750 regeling</b>						
4a	Aantal ouders in aanmerking				16.800	16.800	16.800
4b	Aantal betalingen aan ouders				8.600	16.300	16.400
4c	Uitbetaald bedrag (€ mln.)				6,5	12,2	12,3
5	<b>Commissies</b>						
5a	Aantal individuele dossiers aangemeld bij de Commissie Werkelijke Schade	-	-	-	13	81	131
5b	Aantal individuele dossiers afgerond bij de Commissie Werkelijke Schade	-	-	-	0	0	12
5c	Aantal aangemeld bij de Commissie van Wijzen	-	22	30	117	293	625
5d	Aantal afgerond bij de Commissie Wijzen	-	22	30	63	288	529
5e	Aantal aangemeld bij de Bezwaarschriftenadvies Commissie		57	55	55	61	94
5f	Aantal afgerond bij de Bezwaarschriftenadvies Commissie		0	0	0	0	7