



A. Orban

TER BESLISSING

Aan
de staatssecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane

Programma DG Herstel

Persoonsgegevens

nota

Nazending stukken Kamerbrief herijking

Datum

15 juni 2022

Notanummer

2022-0000159494

Bijlagen

1. Concept Kamerbrief nazen
2. Stukken herijking

Aanleiding

U heeft in de Kamerbrief 'Verbeteringen herstelproces na herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag'¹ van 3 juni jl. toegezegd de onderliggende stukken van de Kamerbrief herijking na te zenden. In deze nota leggen we de openbaar te maken stukken aan u voor.

Beslispunten

- Gaat u akkoord met de openbaarmaking van de onderliggende stukken voor de Kamerbrief 'Verbeteringen herstelproces na herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag', en met onderhavige nota?
- Zo ja, kunt u dan de bijgevoegde Kamerbrief ondertekenen?

J. de Koning

Kern

DG Herstel heeft de Rijksbrede uitgangspunten toegepast op de actieve openbaarmaking. Onderdeel hiervan is zo transparant mogelijk te zijn en slechts passages uit te zonderen van openbaarmaking waar het niet anders kan vanwege Rijksbrede regels.

Toelichting

De actieve openbaarmaking is ambtelijk afgestemd met de VNG, de ministeries van J&V, BZK, SZW, VWS, AZ en binnen het ministerie van Financiën met Toeslagen/SR&B/UHT, C&R, FEZ en DJZ.

DG Herstel heeft alleen gelakt op de volgende drie categorieën, in lijn met de richtlijnen voor actieve openbaarmaking:

1. Persoonsgegevens; conform richtlijnen heeft DG Herstel alle namen en functies gelakt, m.u.v. leden van het kabinet.
2. Lopende onderhandelingen; met name tussen VNG en Rijk.
3. Buiten reikwijdte; onderwerpen die niet over de herijking gaan.

DG Herstel heeft in verslagen van Bestuurlijke Overleggen de perspectieven van de verschillende leden van het kabinet en de VNG ongelakt gelaten, omdat DG Herstel ervaart dat die perspectieven goed de afweging van het kabinet weergeven, en geen afbreuk doen aan eenheid van kabinetsbeleid.

Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.

¹ Kamerstukken II, 2021-2022, 31066, nr. 1026

Datum	Naam document	Toelichting
22-11-2021	Conceptverslag Bestuurlijk overleg VNG-Rijk over hersteloperatie Toeslagen	Dit verslag vat het bestuurlijk overleg van 22 november 2021 tussen de VNG en het Rijk samen.
13-1-2022	Stand van zaken Herijking hersteloperatie - Bespreekdocument BCO	In de presentatie wordt de stand van zaken van de herijking weergegeven om de nieuwe Staatssecretaris te informeren.
14-1-2022	Agenda - Kennismaking met de VNG	Deze agenda is voor de kennismaking van de nieuwe staatssecretaris met de VNG.
18-1-2022	Stand van zaken Herijking hersteloperatie - Bespreekdocument Bestuurlijk gesprek	De presentatie dient ter informatie van het bestuurlijk overleg van 18 januari 2022. Dit document is ter kennismaking, informatie en om de betrokkenheid te bepalen van de verschillende bestuurders.
18-1-2022	Bestuurlijk gesprek VNG - Rijk over hersteloperatie Toeslagen	Deze notulen vatten het bestuurlijk gesprek tussen VNG en het Rijk van 18 januari 2022 samen.
26-1-2022	Nota - stas TD - Verdiepings sessie herijking en samenwerking met gemeenten	Deze nota bereidt de staatssecretaris voor op de verdiepingssessie met de VNG en het Rijk van 27 januari 2022 voor.
27-1-2022	Bijlage - Herijking aanpak hersteloperatie kinderopvangtoeslag	Deze presentatie is een inwerkprogramma voor de nieuwe staatssecretaris.
27-1-2022	Bijlage - Samenwerking met VNG/gemeenten + herijking aanpak hersteloperatie toeslagen	Deze presentatie is onderdeel van het inwerkprogramma van de nieuwe staatssecretaris. Specifiek betreft het de samenwerking met uitvoering en gemeenten.
27-1-2022	Agenda Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen concept	Dit is de agenda voor het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022.
28-1-2022	Nota - Herijking herstel toeslagen - status VSO	Deze nota geeft een overzicht van de planning over de VSO-route.
2-2-2022	Agenda Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen concept	Deze agenda bevat de agendapunten voor het bestuurlijk overleg over herstel toeslagen van 7 februari 2022.
7-2-2022	Conceptverslag Bestuurlijk Overleg VNG-Rijk over hersteloperatie Toeslagen	Deze notulen vatten het bestuurlijk overleg met meerdere beslispunten tussen de VNG en het Rijk van 7 februari 2022 in de ochtend samen.
7-2-2022	Toelichting beslisapunten oplossingsrichtingen herijking - BO Rijk-VNG	Deze presentatie licht de beslisapunten van het bestuurlijk overleg tussen het Rijk en de VNG van 7 februari 2022 toe. Er is een algemeen overzicht van de oplossingsrichting, plus 'fiches'; een gedetailleerdere uitwerking van de oplossingsrichtingen.
7-2-2022	MCTH 2022-02-22 2. Bijlage 1 TKN Beslisdocument en toelichting BO 7 februari	Dit beslisdocument vat de beslisapunten van het bestuurlijk overleg tussen de VNG en het Rijk van 7 februari 2022 samen.
7-2-2022	Bijlage - Uitwerking oplossingen herijking in fiches	Deze presentatie bevat de uitwerking van de oplossingen voor de herijking in korte fiches van 7 februari 2022.
7-2-2022	Bijlage - Beslisdocument bestuurlijk overleg VNG - Rijk	Dit beslisdocument beschrijft de te nemen besluiten voor het bestuurlijk overleg van de VNG en het Rijk van 7 februari 2022.
9-2-2022	Nota - stas TD - Voorbespreking agenda en stukken klein BO 17 februari	Deze nota bespreekt de agenda en stukken van het bestuurlijk overleg, specifiek de uitvoeringstoetsen.
17-2-2022	Uitwerking oplossingen herijking in fiches	Deze presentatie werkt de oplossingsrichtingen verder in detail uit. Op deze oplossingsrichtingen hebben VNG en UHT uitvoerings- en haalbaarheidstoetsen uitgevoerd.
17-2-2022	Toelichting beslisapunten-oplossingsrichtingen herijking	Deze presentatie licht de beslisapunten van de herijking voor het bestuurlijk overleg tussen het Rijk en VNG op 17 februari 2022 toe.
17-2-2022	Conceptverslag Bestuurlijk Gesprek VNG-Rijk over hersteloperatie Toeslagen	Deze notulen vatten het bestuurlijk overleg tussen het Rijk en de VNG van 17 februari 2022 samen. Het hoofdbeslispunt dat beschreven is, is de gegevensuitwisseling tussen diverse instanties.
17-2-2022	Beslisdocument bestuurlijk overleg VNG-Rijk	Dit beslisdocument vat de beslisapunten van het bestuurlijk overleg tussen de VNG en het Rijk van 17 februari 2022 samen.
17-2-2022	BO 2022-02-17 Beslisdocument bestuurlijk overleg 17 februari vDef	Dit beslisdocument beschrijft de te nemen besluiten voor het bestuurlijk overleg van de VNG en het Rijk van 17 februari 2022.
17-2-2022	Bijlage - Herijking verzoek uitvoeringstoetsen	Deze presentatie is een beslispunt voor de uitvoeringstoetsen van de herijking.
17-2-2022	Nota - stas TD - Aanbieding stukken MCTH 22 februari	Deze nota gaat over de te behandelen stukken in de Ministeriële Commissie Toeslagen Herstel.
17-2-2022	Nota - Beslisapuntennota herijking verzoek uitvoeringstoetsen	Deze nota vat de beslisapunten voor de staatssecretaris over de uitvoeringstoetsen samen.
1-4-2022	Nota - stas TD - Herijking: eerste evaluatie van een VSO route	Deze nota beschrijft de uitkomst van de werkgroep vaststellingsovereenkomsten voor de herijking.
1-4-2022	Nota Conceptstukken voor tussentijds bestuurlijk overleg met VNG over uitkomsten uitvoeringstoetsen.docx	Deze nota geeft een overzicht van de stand van zaken van de uitvoeringstoetsen van de herijkingsoperatie en mogelijke besprekingspunten voor het bestuurlijk overleg van 11 april. *Toegevoegd zijn ook de conceptbesprekingsdocumenten voor dat overleg.
7-4-2022	Agenda Bestuurlijk Overleg met VNG	Deze agenda bevat de agendapunten voor het bestuurlijk overleg van het Rijk en de VNG van 11 april 2022. Tevens een toelichting over openstaande vragen voor de bestuurders.
11-4-2022	Bespreekdocument bestuurlijk overleg VNG-Rijk herijking	Dit besprekingsdocument geeft de context van het bestuurlijke overleg, de voortgang van de uitvoeringstoetsen en de voorgestelde besprekingspunten over de herijking.
11-4-2022	Toelichting besprekingspunten Herijking - BO Rijk-VNG	Deze presentatie licht de besprekingspunten over de uitvoeringstoetsen van de herijking toe voor het bestuurlijk overleg tussen het Rijk en de VNG van 11 april 2022.
11-4-2022	Conceptverslag Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen Rijk-VNG	Dit zijn de notulen voor het bestuurlijk overleg tussen het Rijk en de VNG van 11 april 2022.
14-4-2022	Nota - stas TD - Voorstel tijdspad en contouren Kamerbrief herijking	Deze nota stelt voor hoe het proces van de Kamerbrief over de Herijking zal gebeuren. De staatssecretaris vraagt aandacht voor de haalbaarheid van de tijdlijn.
15-4-2022	Nota - stas TD - informatienotitie vaststellingsovereenkomst	Deze nota geeft de staatssecretaris uitleg over de vaststellingsovereenkomsten binnen en buiten de herijking.
22-4-2022	Nota - stas TD - Aanbieding eerste concept van het beslisdocument en Kamerbrief herijking	Deze nota bevat het eerste concept voor het beslisdocument over de uitvoeringstoetsen van de herijking.
2-5-2022	Bijlage - Metrokaart herijkt herstelproces	Deze metrokaart" geeft weer hoe het proces bij Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen voor mogelijk gedupeerden er uit kan gaan zien na de herijking."
12-5-2022	Agenda Bestuurlijk Overleg Rijk-VNG	Dit is de agenda van het bestuurlijk overleg tussen het Rijk en de VNG van 16 mei 2022.
12-5-2022	Nota - Bestuurlijk overleg herijking aanpak hersteloperatie	Deze nota is het beslisdocument voor het bestuurlijk overleg tussen de VNG en het Rijk.

**Bestuurlijk Overleg VNG-Rijk over hersteloperatie Toeslagen
22 november 9.30 - 11.00 uur**

Conceptverslag

Deelnemers Rijk:
Minister van BZK (vz)
Minister voor Rechtsbescherming JenV
Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Staatssecretaris Toeslagen & Douane FIN

Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

Deelnemers VNG:

Persoonsgegevens

1. Opening en mededelingen

De **Minister van BZK (vz)** opent de vergadering.

2. Vaststellen verslag

Het verslag van het BO van 8 november is vastgesteld.

3. Herijking

a. Situatieschets van de herstel aanpak

Het Herijkingsteam (**HT**) geeft aan dat afgelopen keer is gesproken over de aanpak, de verkregen inzichten en de eerste conclusies en dat het eerdere BO richting gevend was. Vanuit het vorige BO is verzocht aan het **HT** om de gepresenteerde oplossingen verder uit te werken. Met als aandachtspunten: wat is het, wie doet het en is het uitvoerbaar?

Het **HT** vervolgt dat hiermee aan de slag is gegaan en geeft aan dat het voorliggend pakket oplossingen zijn die vooral het proces voor ouders beter maakt in emotionele zin maar in beperkte mate het proces zullen gaan versnellen. Het **HT** benadrukt dat er binnen de bloedgroepen van het **HT** (Ouders, VNG, UHT e.a.) consensus is m.b.t. het pakket aan oplossingen. Het **HT** vervolgt dat er drie onderdelen zijn om het gesprek over te voeren met en richting vragen van de leden van het BO. Het **HT** licht toe dat de eerste afweging (sheet 6) in gaat op een versterkt en menselijker herstelproces zowel aan de kant van de UHT als dat van de gemeenten. Verder zijn er twee

afwegingen te maken (sheet 7 en 8) waarin mogelijke oplossingen zijn opgenomen, die sympathiek zijn die ouders ook graag willen, maar waar wel substantiële haken en ogen aan zitten.

Het **HT** geeft aan te willen starten met een korte terugblik (sheet 5) om daarna in gesprek te gaan over de drie oplossingen en de te maken afwegingen op de sheet 6,7 & 8.

De **Minister van BZK geeft aan te willen starten** met sheet 5 en bedankt de VNG voor de gezamenlijkheid waarmee de stukken tot stand zijn gekomen.

De **VNG** reageert dat er goed werk is verricht benadrukt het gezamenlijke belang en dat gemeenten hierin een belangrijke rol te vervullen hebben. De **VNG** reageert vervolgens op het voorstel op sheet 5 door te benadrukken dat het differentiëren van de groepen en de triage essentieel is. Deze is wel uitgeschreven op sheet 5 maar vraagt voor de **VNG** nog een verdere verdieping en concretisering.

Voor de **VNG** is belangrijk dat de eerste toets afgehandeld wordt door UHT en dat duidelijk is dat de groep niet gedupeerden (15.000) het herstelproces verlaten. Deze groep kan zich voor aanvullende hulp nog wel melden bij de gemeenten en worden dan volgens het reguliere proces geholpen.

De **VNG** vervolgt dat triage ook van toepassing moet zijn op de gedupeerden die 30.000 euro ontvangen en voor wie dat ook voldoende is. Ook deze groep zouden het herstelproces moeten verlaten (evt. gecombineerd met een korte klap of indien nodig een driegesprek).

Voorgaande goed doorgevoerd maakt dat de groep zwaar gedupeerden eerder kunnen worden geholpen en dat de doorlooptijd van het herstelproces kan worden verkort. Daarbij is het van belang dat de gegevensuitwisseling rondom de zwaarst gedupeerden tussen UHT en gemeenten sneller en goed is georganiseerd. De **VNG** vat samen dat met name het goed inrichten van de triage essentieel is voor de gemeenten, juist hierop moet nog wel een stap "bij" worden gezet.

De **Minister van BZK** geeft aan van sheet 5 het tweede punt te willen bespreken. Dit punt ziet op de triage van het proces. De Minister vervolgt met de vragen hoe ervoor kan worden gezorgd dat bij de eerste toets de niet gedupeerden (d.m.v. triage) het herstelproces verlaten en hoe bij de integrale beoordeling (d.m.v. triage) ervoor kan worden gezorgd dat gedupeerden met een schade kleiner dan 30.000 euro het proces verlaten. Als dat goed is ingeregeld is de automatische vervolgvraag hoe de gezamenlijke aanpak van de zwaarst gedupeerden vorm te geven.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** onderschrijft wat de **VNG** aangeeft en dat kwesties die worden aangegeven ook precies de bedoeling zijn. De Staatssecretaris licht toe dat bij de eerste toets en na afwijzing mensen het herstelproces gaan verlaten met een afrondende beschikking. Het persoonlijke gesprek (sheet 14) ziet op het afronden van het proces met die gedupeerden waarbij 30.000 euro voldoende is. Deze laatste groep kan nog steeds in aanmerking komen voor brede hulp van de gemeenten (de hulpbehoefte staat soms los van de hoogte van het financiële schadebedrag). De Staatssecretaris bespreekt graag hoe dit verder geconcretiseerd en samen georganiseerd kan worden.

De **Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** vraagt en refereert daarbij aan sheet 14: Wat is het verschil tussen de triage en de intake?

Het **HT** beantwoordt dat de triage het eerste contactmoment is. In dit eerste gesprek is mogelijk al te achterhalen of mensen in aanmerking komen voor het herstelproces of niet (bijv. bij geen kinderen). Mocht er sprake zijn van "evident geen recht" dan wordt aan hen geadviseerd de aanmelding in te trekken. De intake volgt na de eerste toets waarbij de gedupeerden door de gezamenlijke partijen wordt geholpen, via een plan van aanpak.

De **VNG** reageert hierop dat bij het verder concretiseren ook goed wordt toegezien op welke partij nu wat doet in het gehele proces. Triage hoort bijvoorbeeld bij UHT. Benadrukt wordt dat rollen en verantwoordelijkheden van het gehele proces scherp moeten worden gedefinieerd en welke randvoorwaarden daarbij horen.

De **Minister van BZK** vat als reactie hierop samen waar de grotere rol van de gemeenten betrekking op heeft? De Minister zegt dat deze grotere rol niet bij de triage (wel of niet gedupeerd) ligt. De grotere rol ligt wel bij het persoonlijke driegesprek (gedupeerden, UHT en regie gemeenten) na de eerste toets. Dit betreft gedupeerden die al in aanmerking zijn gekomen voor financiële genoegdoening maar mogelijk meer brede hulp nodig hebben.

De **VNG** geeft aan het eens te zijn met deze samenvatting. En voegt toe dat dit vraagt om verdere aanscherping van de rollen ook om de verwachtingen t.a.v. de gedupeerden waar te kunnen maken. De **VNG** benadrukt opnieuw dat zij beoordeelde niet gedupeerden, die het herstelproces verlaten, indien nodig via het reguliere proces blijven helpen mocht dat nodig zijn. Deze mensen worden geholpen met passende urgentie en niet met de prioritaire urgentie die toegekend is aan de zwaarst gedupeerden in het herstelproces.

b. Bespreking openstaande vragen (sheet 6, 7 en 8)

De **Minister van BZK** start de bespreking van sheet 6. Deze heeft betrekking op bestuurlijke afweging 1: *Voorgestelde invulling van de grotere rol van gemeenten t.b.v. een versterkt en menselijk herstelproces.*

Het **HT (in bijzonder de VNG-delegatie van het HT)** geeft toelichting. Vanuit de **VNG** is de insteek geweest de zwaarst gedupeerden eerder zichtbaar te maken en "menselijker" te kunnen helpen in het proces. In sheet 6 staan een aantal oplossingen die hieraan bijdragen. Ambtelijk is er overeenstemming over dat proces. Er zijn twee punten ter bespreking.

Het eerste bespreekpunt: Waar wordt de gemeente aanspreekpunt in het proces? Volgens de oplossingsrichting zou dit zijn bij de organisatie van het persoonlijk driegesprek (UHT, Ouder en gemeente) over het brede herstelproces.

Het tweede bespreekpunt: In aanvulling op deze rol vraagt dit dan een bepaalde vorm van clustering van de gemeenten of zijn individuele gemeente aan zet?

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** voegt daaraantoe ook belang te hechten aan hoe de (crisis)organisatie wordt ingericht zodat het ook gaat leiden tot een versnelling van het proces. Het is de voorkeur van de Staatssecretaris om afspraken te maken op basis van geclusterde gemeenten omdat met iedere gemeente afzonderlijk afspraken maken vanuit UHT niet haalbaar is.

De **Minister van BZK** vat op basis van sheet 6 en 14 de rol van gemeenten in het proces nog een keer samen. De Minister beschrijft dat vanaf de eerste toets (intake), ouders een persoonlijk driegesprek krijgen aangeboden (UHT/Gemeente/Ouder). De Minister vervolgt dat de inschatting is dat 30% van deze ouders hier gebruik van wil maken. Dat zou ongeveer 10.000+ gesprekken betekenen die in gezamenlijkheid moeten worden gevoerd. Dit maakt de vraag nodig of dit op gemeenteniveau wel of niet geclusterd moet worden georganiseerd. De Minister vraagt aan de **VNG** of ze met het door haar geschetste beeld op één lijn zit met de VNG?

De **VNG** antwoordt op één lijn zitten met het Kabinet. En vult daaropaan dat de **VNG** nog wel een aantal opmerkingen en aanpassingen voorstelt m.b.t. sheet 6. Deze betreffen:

- Ondersteuning niet-gedupeerden (middelste rij): de gemeenten gaan niet proactief gedupeerden contacteren (maar wel ondersteuning leveren buiten herstelproces).
- Status proces delen gemeente (rechter kolom): het driegesprek is een goede basis (PZB-er en gemeente collega koppelen), maar vraagt ook om actieve gegevensuitwisseling en het koppelen van de systemen. De ondersteuning van UHT en gemeenten moeten hand in hand lopen. Deze randvoorwaarde moet goed aan bod komen in de uitvoeringstoets.
- Clustering van de gemeenten: het is in ons beider belang dit goed te organiseren. De VNG is verantwoordelijk hoe deze clustering vorm te geven en gaat hierover in gesprek met de achterban om het draagvlak te organiseren voor een vorm van clustering (met oog voor een crisisaanpak).

- Urgentiebevoegdheid gemeente: Met betrekking tot de 5 % ziet de VNG dit cijfer als indicatief. Bijstelling zou mogelijk moeten zijn als het proces dat vraagt.
- Gelijkwaardige samenwerking en het inrichten van een vorm van escalatie, bijvoorbeeld via een vliegende brigade als het ergens in een gemeente niet loopt.

De **Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** bedankt de VNG voor de opmerkingen en heeft nog een vraag voor het HT en de VNG. Wat is de rol van de gemeenten bij het bepalen van de urgentie (de 5%). De vraag is of gemeenten hier een rol overnemen van UHT en wat betekent dat dan voor de versnelling?

De **VNG** antwoordt dat ze de urgentiebevoegdheid anders heeft geïnterpreteerd. De **VNG** neemt de rol niet over van het UHT maar kan vanuit haar gelijkwaardige positie gedupeerden, met urgentie (met begrip voor de cap/plafond), voordragen bij de UHT die daar dan versneld mee aan de slag gaat.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan dat de interpretatie van de **VNG** juist is. De reden voor een percentage van 5% heeft ook te maken met het kunnen plannen. Bij te grote aantallen die met urgentie geholpen worden lukt dat niet meer. En een goede planning is noodzakelijk om ouders een reële voorspelling te kunnen geven wanneer ze aan de beurt zijn.

geeft aan dat de voorgestelde structuur met drieslag past bij hoe de zorg is ingericht (met eerst triage, daarna het gesprek/de diagnose en tenslotte de behandeling). Steun wordt uitgesproken voor het informatiepunt (nodig ter voorkoming van dubbele verhalen of heraanvragen van niet gedupeerden) en de overname van regie door de gemeenten. vraagt zich af of het maken van profielen (met daarin gradaties voor vervolgzorg, zoals licht of zwaar, of professioneel of vrijwillig, of via coaching) nog kan helpen naar aanleiding van het persoonlijke gesprek. De inschatting is dat dat zou kunnen helpen bij de capaciteitsplanning (rekening houden met gradaties van tijdsinzet).

De **Minister van BZK** dankt de **VNG** voor de relevante opmerkingen. De Minister vervolgt dat de oplossingen er op papier goed uit zien maar dat in de praktijk nog wel gezien moet worden of gedupeerden echt geholpen zijn met de nu voorliggende verbeteringen. Belangrijk aandachtspunt is dat voor de gedupeerden heel duidelijk moet zijn wie het aanspreekpunt is, de UHT of de gemeente. Het goed organiseren van de uitwisseling van gegevens en informatie is essentieel. Ook moet aan de voorkant duidelijk zijn of het uitwisselen van gegevens (AVG) mogelijk is zodat de verwachtingen waargemaakt kunnen worden. De Minister vraagt of de Minister voor Rechtsbescherming hier inzicht in kan geven. Tenslotte geeft de Minister aan de indruk te hebben met betrekking tot de andere punten dat **VNG** en Rijk elkaar goed begrijpen, mits er zorgvuldigheid wordt betracht m.b.t. de formulering en het opschrijven van de oplossingen.

De **VNG** verheldert op de vraag van de **Minister van BZK** nog wat wordt bedoeld met de urgentiebepaling t.b.v. gedupeerden. De **VNG** geeft aan dit persoonlijke gesprek plaatsvindt in de 'front office'. De front office blijft in contact met de gedupeerden. Het idee is dat zaken in de backoffice tussen partijen wordt georganiseerd, daar zou de gedupeerde niets van mogen merken. Het proces en de duur van het proces voor de gedupeerden moet helder zijn. De 5% urgentie bepaling ziet de **VNG** als indicatief voor de planning. Het HT dankt voor de interessante aanvullingen (profielen die volgorde van mede kunnen bepalen).

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** vult aan dat partijen samen verantwoordelijk zijn voor het herstel. Maar dat in het voorliggende proces de gemeente de regierol heeft. Dit vraagt om een bepaalde vorm van clustering van de gemeenten.

Het persoonlijk/driegesprek gesprek is de start van de regierol van de gemeenten in het herstelproces. De UHT is in staat de financiële afhandeling te organiseren in lijn met de gemaakte afspraken tijdens het driegesprek en in samenhang met de gekozen vorm van clustering. Tenslotte denkt ook de Staatssecretaris dat het werken met profielen n.a.v. de persoonlijke gesprekken zou kunnen helpen.

De **Minister van BZK** vat de discussie inzake sheet 6 als volgt samen (*Bestuurlijke afweging 1. Gezamenlijk is gesproken is over de voorgestelde invulling van de grotere rol van gemeenten t.b.v. een versterkt en menselijk herstelproces*):

Er is consensus over wat er aangegeven staat op sheet 6. Maar een aantal zaken vraagt om verduidelijking of preciezere invulling. Dat gaat dan om percentage van 5% urgentiebepaling (indicatief of niet) en het uitwisselen van gegevens (AVG proof). Verder vraagt sheet 6 in de middelste kolom aanpassingen m.b.t. de volgende drie punten: Urgentiebevoegdheid gemeente, Ondersteuning niet-gedupeerden en Proactief benaderen gedupeerden. En in de laatste kolom is een aanpassing nodig van het punt: Status proces delen met gemeenten. Daarnaast is het nodig om veel duidelijker op te schrijven wanneer de gedupeerden overgaan naar de gemeenten. Zoals toegelicht door de **VNG**: Genoemde punten dienen goed georganiseerd te worden in de backoffice, zodat mensen werkzaam in de front office hier geen last van hebben.

Het **HT** Kan zich prima vinden in de besproken aanpassingen en gemaakte opmerkingen. Het **HT** kan zich indenken dat de 5% urgentiebepaling ook een nader in te vullen percentage kan zijn. Maar een zeker percentage is wel nodig met oog op de capaciteitsbepaling en de planning. Bij een hoger of lager percentage heeft het **HT** dat zo opgevat dat partijen daar dan over willen spreken. Het **HT** voegt toe wat de keuzes betekenen voor de ouderbeleving (dit vraagt bijvoorbeeld aandacht voor hoe een gesprek wordt ingericht). Ook zal nog gekeken worden naar een precieze rolverdeling tussen UHT en gemeenten (ter voorkoming van het kastje naar de muur). Dus ook aandacht voor het beoogde vaste aanspreekpunt vanaf het driegesprek met een regierol voor de gemeente. De suggestie over het hanteren van profielen wordt meegenomen, maar dat wordt nog wel puzzelen opdat het er niet te veel worden.

De **VNG** geeft aan het eens te zijn met de regierol voor de gemeente. Dit vraagt om een zorgvuldige uitvoeringstoets. Waarbij m.n. de samenwerking met UHT en de gegevensuitwisseling (AVG) op voorhand goed getoetst moeten worden. Beide dragen bij aan het succesvol maken van het herstelproces.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** vraagt aan de **VNG** of ze het eens zijn met een bepaalde clustering van gemeenten om het proces organiseerbaar te maken?

De **VNG** antwoordt het hiermee eens te zijn. Het moet voor beide partijen uitvoerbaar zijn. Dit vraagt van de gemeenten een vorm van clustering.

De **Minister voor Rechtsbescherming** ziet twee routes voor het regelen van gegevensdeling en daarmee voorziet de Minister geen grote problemen. Ouders kan gevraagd worden om toestemming te geven om gegevens te delen en dat wordt vervolgens vastgelegd. Bijvoorbeeld tijdens het persoonlijk gesprek. Een andere route zou kunnen zijn een wettelijke grondslag te regelen in een van de komende wetstrajecten. Ook dat zou een basis kunnen bieden voor gegevensuitwisseling. Dat moet in de verdere uitwerking meegenomen worden.

De **Minister van BZK** vat de voorgaande discussie samen dat met de nodige aanpassingen en afspraken voor de verdere uitwerking en uitvoerbaarheid er eensgezindheid is over de aanpak en beoordeelt dat als goed nieuws. De Minister vervolgt dat dit nog wel zorgvuldigheid vraagt bij het opschrijven en voegt toe dat er nog onderwerpen zijn om nader in te vullen zoals: de clustering van de gemeenten, de gegevensdeling en de formulering van de 5% urgentiebepaling of hardheidsclausule. De Minister concludeert dat als dit goed op papier wordt gezet er overeenstemming is en dat is een mooie constatering.

De **Minister van BZK** start de bespreking van sheet 7. (*Sheet 7 Bestuurlijke afweging 2. Werkelijke schade: 1) schadeposten standaardiseren en forfaitair maken en 2) integreren in Integrale Beoordeling?*)

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** licht toe dat de focus hierbij is hoe het proces van afhandeling verbeterd kan worden. De Staatssecretaris vervolgt dat de afgelopen periode met veel partijen is gesproken, maar de vraag is of dat wat er nu ligt verstandig is. De Staatssecretaris licht toe dat sheet 8 een oplossing beschrijft of het mogelijk is schadeposten te standaardiseren (bijvoorbeeld een vast bedrag bij een scheiding of als een opleiding niet is afgemaakt of werk is verloren) door ze forfaitair te maken. De Staatssecretaris vervolgt dat de vraag daarbij is of het mogelijk is deze mee te nemen vroeger in het proces, zodat niet gewacht hoeft te worden op de CWS, in de integrale beoordeling om zo sneller tot een afronding van het proces te komen. Toegelicht wordt dat sheet 9 de VSO (Vaststellingsovereenkomst) beschrijft.

Het **HT** voegt hieraan toe dat het naar voren halen van forfaitaire bedragen in het proces het gevaar in zich heeft van overcompensatie omdat UHT niet op dezelfde manier causaliteit kan toetsen als CWS. Het **HT** vervolgt de toelichting door aan te geven de komende maanden ervaring te willen opdoen met de gevolgen van meer transparantie van en het toepassen van standaardmaatregelen door CWS. Het **HT** stelt hierbij de vraag wat dit oplevert voor het aantal aanmeldingen en de ouderbeleving. En voegt toe dat pas daarna kan worden bezien of forfaitaire bedragen kunnen worden opgenomen in de integrale beoordelingen.

De **Minister voor Rechtsbescherming** geeft aan dat dit op zich een goede manier lijkt om te werken. De Minister vervolgt dat er wel verdere verdieping nodig is om goede afwegingen te maken. De vraag daarbij is hoe de causaliteit van de schade kan worden aangetoond met de toelagenaffaire. De Minister vraagt zich vervolgens af of van causaliteit altijd sprake is bij bijvoorbeeld het verlies van een baan of in het geval van een echtscheiding. De Minister stelt zich de vragen hoe deze "gebeurtenissen" zijn te standaardiseren en om te zetten zijn in een forfaitair bedrag om deze daarna automatisch toe te kennen. De Minister vraagt zich ook af wat dit betekent voor een mogelijke aanzuigende werking, maar vindt deze werkwijze aan de andere kant ook interessant omdat de CWS kan worden ontlast.

De **Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** geeft aan het eens te zijn met het verder uitwerken van oplossing twee en in het verlengde oplossing drie onderzoeken van sheet 8. De Staatssecretaris vindt het belangrijk dat bij een vervolg wordt meegenomen wat dit betekent voor ouders die al compensatie hebben ontvangen. De Staatssecretaris vraagt zich af of dit een groep kan zijn waar een mogelijke pilot op kan richten?

De **VNG** sluit zich aan bij het betoog van de Minister voor Rechtsbescherming. De **VNG** geeft aan dat dit vraagt om een zorgvuldige uitwerking waarbij het risico voor overcompensatie (helikopter geld) wordt meegenomen. De **VNG** voegt er nog aan toe dat bij onderdeel 1 goed verwachtingsmanagement cruciaal is.

De **Minister van BZK** vat samen dat Kabinet en **VNG** mee gaan in het advies en de voorgestelde oplossingen op sheet 7. De Minister voegt daaraan toe dat partijen het eens zijn met oplossing één, het uitwerken van oplossing twee en dat er voor oplossing drie nog wel de nodige aarzeling en voorbehoud is.

De **Staatssecretaris Toelagen & Douane** bevestigt dat verwachtingsmanagement essentieel is bij het toepassen van forfaitaire bedragen. De staatssecretaris vervolgt dat het zichtbaar maken hoe (en de hoogte van de bedragen) de CWS-schade toekent inzicht gaat geven aan gedupeerden en vermoedelijk zal bijdragen aan hun verwachtingen. De Staatssecretaris denkt dat versnelling mogelijk is indien de componenten in de schadevergoeding standaard zijn onder te brengen bij de integrale beoordeling. De Staatssecretaris voegt toe dat de vaststellingsovereenkomst in de volgende stap op slide 8 ervoor kan zorgen dat het proces dan ook in een keer kan worden afgerond.

De **VNG** spreekt de behoefte uit deze oplossing op sheet 7 eerst nog verder zorgvuldig uit te werken voordat er verder gesproken wordt over het toepassen van de aangegeven oplossingen twee en drie. De VNG vindt dat er bij de uitwerking oog moet zijn voor de dynamiek die transparantie in forfaitaire bedragen gaat opleveren.

De **Staatssecretaris Toelagen & Douane** reageert op de voorgaande opmerking van de VNG dat de CWS inzicht gaat geven in de hoogte van toegekende bedragen. De Staatssecretaris denkt dat het rapport van de CWS nodig is bij het verder uitwerken van de oplossingen maar ook zal bijdragen aan het verwachtingsmanagement van de ouders. De Staatssecretaris vervolgt dat de Nederlandse Orde van Advocaten en de Raad voor Rechtsbijstand ook hebben aangegeven dat dit helpt bij het managen van de verwachtingen.

De **Minister van BZK** concludeert dat het voorstel op sheet 7 verder moet worden uitgewerkt en dat deze uitwerking terug zal komen in een volgend BO.

De **Minister van BZK** start de bespreking van sheet 8. (*Sheet 8 Bestuurlijke afweging 3. Ouders aanbieden om tot een vaststellingsovereenkomst (VSO) te komen?*)

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan dat deze oplossing toeziet op een privaatrechtelijk afspraak met ouders. De Staatssecretaris licht toe dat het voorstel is om het gesprek te starten met een aantal advocaten om samen te bezien of een VSO ouders kan helpen. De Staatssecretaris vervolgt dat het de bedoeling is dat een afspraak gemaakt wordt waarna bij een VSO verder geen toegang meer is naar vervolgcommissies, zoals de CWS. De Staatssecretaris denkt dat dit mogelijk interessant is voor gedupeerden die genoeg hebben aan de 30.000 euro. Voor deze groep gedupeerden zou het proces d.m.v. een VSO snel kunnen worden afgerond. De Staatssecretaris wil dit graag verder uitzoeken en/of in klein verband uitproberen om te bezien of dit het proces sneller en/of beter maakt.

De **VNG** geeft aan dat deze route voorstelbaar is voor een aantal ouders en een snelle manier kunnen zijn om tot afronding te komen met het UHT. De vraag daarbij is wel dat goed uitgezocht moet worden of en waar dit een instrument is dat gaat helpen bij versnelling of verbetering van het proces.

Het **HT** vult aan dat dit voorstel met name naar voren is gekomen vanuit ouders omdat dit hen meer regie zou geven op het te doorlopen proces.

De **Minister voor Rechtsbescherming** geeft aan dat de lijst met nadelen weliswaar lang is maar ook niet allemaal even zwaar wegen. Zo vraagt de Minister zich af of alle situaties wel echt gelijk zijn als tegenwicht voor het rechtsgelijkheidsbeginsel en of er wel echt sprake is van twee processen (is het niet één proces waarbij je gedurende dat proces probeert te komen tot een minnelijke schikking). De Minister vervolgt zijn betoog dat de VSO ook de mogelijkheid biedt aan beide partijen om snel tot een afronding te komen en vindt het de moeite waard om deze oplossing verder te onderzoeken. De Minister ziet ook twee belangrijke voordelen: Het is een gelijkwaardig proces en in het geval van een VSO is het proces ook daadwerkelijk afgerond.

De **Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** sluit zich aan bij de aanvulling van de Minister voor Rechtsbescherming en voegt eraan toe dat voorzichtigheid geboden is bij het opstarten van een eventuele pilot. De Staatssecretaris meent dat deze oplossingsrichting niet parallel kan lopen aan een ander hersteltraject van een gedupeerde.

De **Minister van BZK** concludeert dat partijen ernaar neigen verder te onderzoeken of de VSO een mogelijkheid is en dat deze verder zorgvuldig wordt uitgewerkt met de nodige voorzichtigheid.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** dankt allen voor de aanvullingen. De Staatssecretaris wil deze oplossing graag verder uitwerken en kleinschalig uitproberen, waarbij het de bedoeling is inderdaad geen parallelle processen te organiseren. De Staatssecretaris vindt deze variant belangrijk ook vanwege de door de gedupeerden aangegeven wens om meer regie.

Het **HT** stelt de vraag aan de **VNG** in hoeverre zij denken dat dit instrument ook een mogelijkheid is bij complexe casussen en het toepassen hiervan op die brede hulp (dat een gemeentelijk verantwoordelijkheid is)?

De **VNG** stelt zich de vraag hoe brede hulp van de gemeenten ook opgenomen zou kunnen worden in de VSO. De **VNG** geeft aan dat dit verder onderzoek vraagt omdat dienstverlening die gemeenten lokaal aanbieden toegankelijk moet zijn voor iedereen. De **VNG** vervolgt dat het daarmee lastig wordt het pakket aan brede hulp af te sluiten en eventueel te beperken met een vaststellingsovereenkomst. Maar gemeentelijke brede hulp opnemen zou mogelijk wel kunnen.

De **Minister van BZK** vat voorgaande discussie samen dat er consensus is m.b.t. het voorstel op sheet 8. De Minister vervolgt dat er bij de uitwerking een verdere inkadering is meegegeven voor deze oplossing waarbij met name de toegang tot en gegevensuitwisseling waarbij wie waarvoor aan de lat staat om verdere uitwerking vraagt.

De **Minister van BZK** vat samen dat alle sheets en oplossingen zijn besproken en stelt de vraag hoe het proces m.b.t. de herijking eruitziet.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** beantwoordt dat er een technische briefing (TB) deze week is gepland. De Staatssecretaris nodigt de **VNG** uit daarbij aanwezig te zijn. De Staatssecretaris vervolgt ermee dat volgende week de MCTH volgt over de conceptbrief en deze gezamenlijke brief verzonden wordt naar de Tweede Kamer (2/3 december) met een debat daarover in de Tweede Kamer op 16 december. De Staatssecretaris vervolgt dat dit pakket met een mogelijk nieuw Kabinet in januari 2022 nog een keer wordt besproken.

De **VNG** is akkoord met de procesafspraken en zal een bijdrage leveren aan de TB. De **VNG** vraagt wel om zorgvuldige formulering in de gezamenlijke brief, in het bijzonder voor het deel dat gaat over de rol van de gemeenten zoals ook gedeeld is in de presentatie. De **VNG** vervolgt dat de grotere rol nog wel om afstemming vraagt met het VNG-bestuur en de gemeentelijke achterban. Een goede toon (Gemeenten zetten een stap naar voren, koersen op ondersteuning van de zwaarst gedupeerden eerst) en inhoud (uitvoeringstoetsen) worden daarbij als essentieel benadrukt. Tenslotte wordt het belang benadrukt elkaar te vinden op de gezamenlijke toon van de boodschap.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** benadrukt dat het wenselijk is de besproken punten en afspraken n.a.v. de herijking op te kunnen nemen in de Kamerbrief. De Staatssecretaris bevestigt dat de formulering van de opbrengst van dit BO in de Kamerbrief een samenspel met elkaar is.

De **VNG** benadrukt in reactie op het betoog van de Staatssecretaris dat het gaat om de juiste formulering in de brief (bijvoorbeeld formuleer stap naar voren i.p.v. dat regie te noemen, besteed aandacht aan de uitvoerbaarheid en haalbaarheid). De **VNG** benadrukt verder dat het bestuur en de achterban niet verrast mogen worden door wat er in de Kamerbrief is opgenomen over de rol van de gemeenten. De **VNG** vervolgt dat dit om een zorgvuldig eigen proces met de eigen achterban en bestuur vraagt en beziet waar hier versnelling mogelijk is. De **VNG** vervolgt dat een aantal oplossingen nog gedegen onderzoek en uitwerking vragen en vindt het wenselijk een aantal van deze punten (gegevensdeling) komende dagen al uit te werken en al mee te nemen in de Kamerbrief.

De **Minister van BZK** vat samen dat in de gezamenlijke brief de zorgvuldigheid m.b.t. formulering essentieel is en er ook voldoende aandacht moet zijn voor het belang van goede uitvoeringstoetsen. Dit vraagt afstemming en de nodige planning van alle betrokken partijen.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** voegt nog toe dat naast wat vandaag besproken is een verdere opschaling van de herstel organisatie ook meegenomen wordt in het palet van oplossingen.

4. Rondvraag
Niet van toepassing

5. Afsluiting



Stand van zaken
Herijking
hersteloperatie
Bespreekdocument BCO
13 januari 2022



Context van dit document

Dit stuk is een informierend document voor het BCO van 13 januari 2022 over de herijking van de aanpak herstel toeslagen. Dit is het eerste BCO sinds de installatie van het nieuwe kabinet. Doel van dit agendapunt is daarom om de nieuwe Stas **op hoofdlijnen te informeren** over de huidige stand van zaken mbt herijking van de hersteloperatie. Dit document bevat daarom ook enkele pagina's ter context (zie sectie A – Waar we nu staan), en een toelichting op de achtergrond van de herijking in de bijlage.



Agenda

A Waar we nu staan

- Clustering oplossingen

B Aanpak

- Planning
- Gemeenschappelijk toetsingskader

C Bijlage

- Achtergrond herijking
- Toelichting oplossingsrichtingen



A

Waar we nu staan





Rijk en gemeenten voeren gezamenlijk herijking uit in vijf stappen





Ter herinnering: We kiezen een herstelproces dat beter voorziet in de persoonlijke behoeften van ouders, en voor sommige ouders sneller is

Samenvatting van enkele belangrijke oplossingen, niet uitputtend – zie volgende pagina voor volledig overzicht

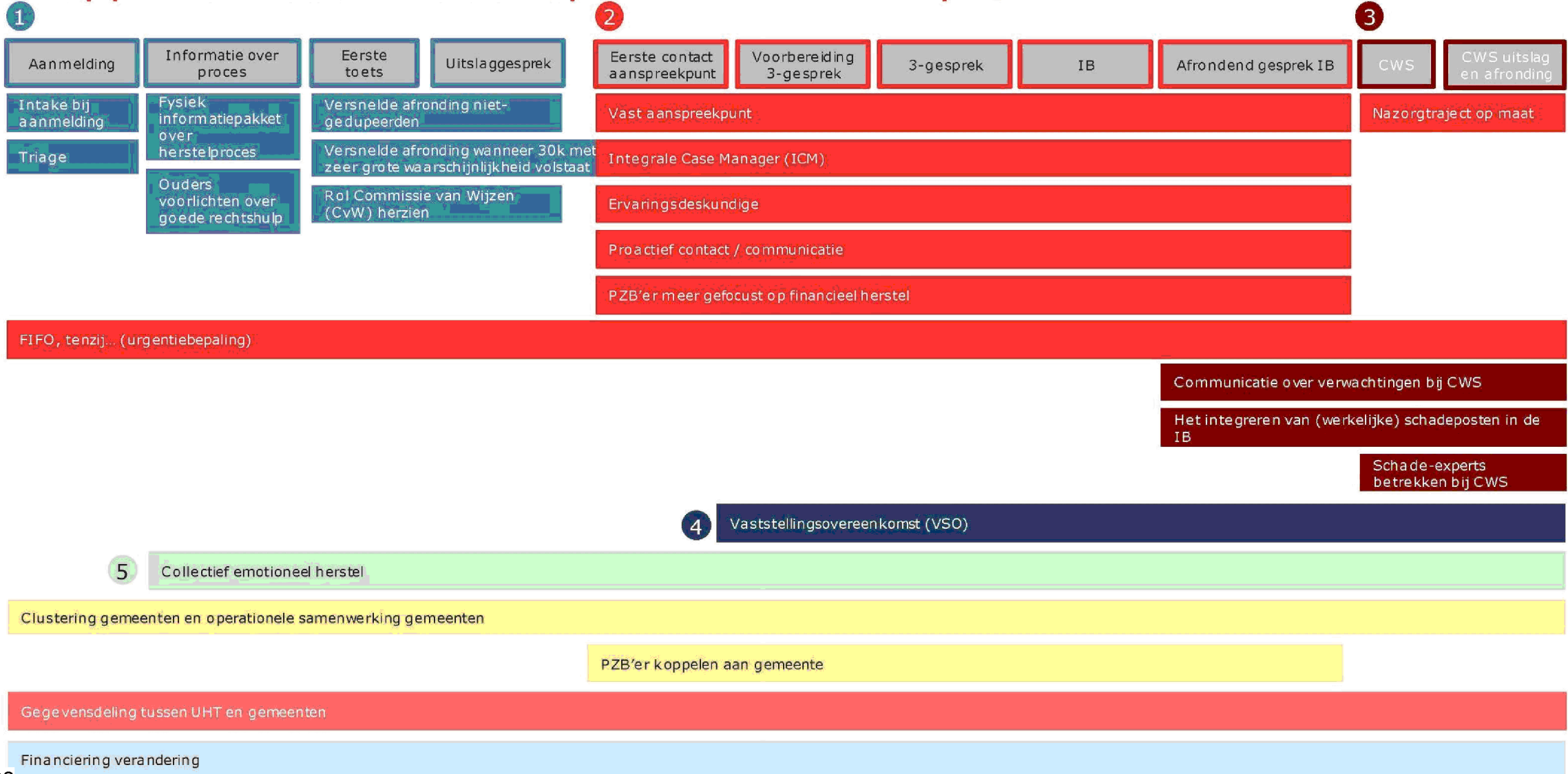
- **Eerder persoonlijk contact:** bij het moment van aanmelding leggen we direct contact en bespreken we de persoonlijke situatie van de ouder
- **Persoonlijk gesprek:** voor gedupeerden die dat willen volgt na de eerste toets een persoonlijk gesprek tussen ouder, UHT en de gemeente. In dit gesprek luisteren we naar het verhaal van de ouder, bespreken we verwachtingen voor het vervolg en brengen we de behoeften van de ouder in kaart
- **Differentiatie ouders:** we stemmen het proces af op de situatie van de ouder. Bij acute en schrijnende problemen kunnen UHT en gemeenten ouders voorrang geven. Voor niet-gedupeerden en gedupeerden met lage terugvorderingen ronden we het financiële proces versneld af
- **Vast aanspreekpunt in verbinding met ouder:** we bieden gedupeerden een vast aanspreekpunt dat de regie voert en alle benodigde hulp inventariseert en orkestreert. Dit vaste aanspreekpunt staat dicht bij de ouder. In geval van zwaardere en gecombineerde problemen is er intensievere begeleiding. Ook koppelen we ouders die dit willen aan een ervaringsdeskundige of lotgenoot
- **Betrouwbaar proces met duidelijke verwachtingen:** het vaste aanspreekpunt scheidt heldere verwachtingen naar de ouder over het proces en zorgt dat deze worden vervuld. In het financiële herstelproces communiceren we duidelijk over de verwachte uitkomsten van de integrale beoordeling en additionele werkelijke schade op basis van eerdere uitspraken van CWS

We hebben de voorgestelde oplossingen geclusterd op basis van samenhang in de uitvoering

Cluster	Oplossingsrichtingen
1 Proces tot en met eerste toets (incl. differentiatie)	<ul style="list-style-type: none"> - Intake bij aanmelding - Triage - Fysiek informatiepakket over herstelproces - Ouders voorlichten goede rechtshulp
2 Driegesprek en vast aanspreekpunt	<ul style="list-style-type: none"> - Versnelde afronding niet-geduceerden - Versnelde afronding wanneer 30k volstaat - Rol CvW herzien
3 CWS	<ul style="list-style-type: none"> - Vast aanspreekpunt - Integrale case manager - Ervaringsdeskundige - Proactief contact/communicatie
4 VSO	<ul style="list-style-type: none"> - PZB'er meer gefocust op financieel herstel - Nazorgtraject op maat - FIFO, tenzij (urgentiebepaling)
5 Collectief emotioneel herstel	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatie over verwachtingen CWS - Integreren werkelijke schadeposten in IB
6 Clustering gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> - Vaststellingsovereenkomst (VSO) - Schade-experts betrekken bij CWS
7 Gegevensdeling	<ul style="list-style-type: none"> - Collectief emotioneel herstel
8 Financiering verandering	<ul style="list-style-type: none"> - Clustering gemeenten en operationele samenwerking gemeenten - PZB'er koppelen aan gemeente
	<ul style="list-style-type: none"> - Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten
	<ul style="list-style-type: none"> - Financiële impact (UHT/gemeenten)

Faciliterend aan oplossingen

De clustering van de oplossingen sluit zoveel mogelijk aan op de stappen die ouders doorlopen in het herstelproces



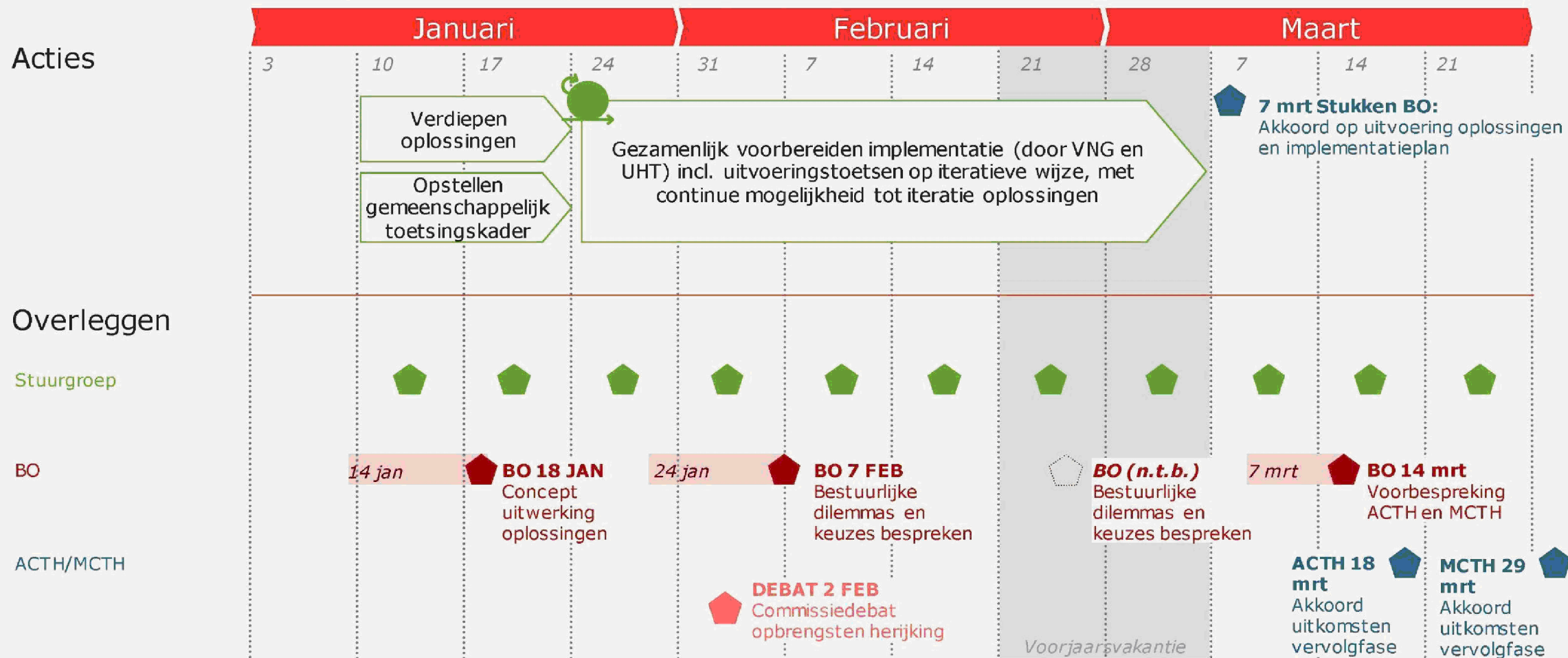


B

Aanpak



Rijk en gemeenten werken gezamenlijk toe naar definitieve besluitvorming over de oplossingen in maart

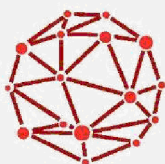


We toetsen uitvoerbaarheid en bereiden implementatie voor per cluster, met aandacht voor de samenhang

Januari

Februari

Maart



In samenhang

Ontwerpen gezamenlijk toetsingskader voor de uitwerking van oplossingsclusters en de uitvoeringstoetsen

Bemensen van teams per oplossingscluster

Coördineren samenhang tussen oplossingsclusters, o.a. door middel van gezamenlijke sessies met alle clusters incl. lopende initiatieven

Vorbereiden besluitvorming in het Bestuurlijk Overleg / MCTH en VNG

Samenbrengen resultaten uitvoeringstoetsen in **integraal implementatieplan**



Per
oplossings-
cluster

Beschrijven **aanpak en planning** per oplossingscluster (incl. mijlpalen)

Starten implementatie oplossingsrichtingen voor reguliere uitvoering UHT

Vorbereiden implementatieplan, incl. uitvoeringstoetsen / impactbepalingen en verdere uitwerking oplossingsclusters

Testen van oplossingen in praktijk met ouders

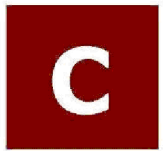
Nader onderzoeken en overwegen 2 fundamentele aanpassingen

Finaliseren implementatieplannen en uitvoeringstoetsen / impactbepalingen

Afronden onderzoek 2 fundamentele aanpassingen en voorstel voor



We richten het proces zo *agile* in als mogelijk, met continue mogelijkheid tot iteratie oplossingen



Bijlage





Achtergrond herijking



Context bij deze bijlage

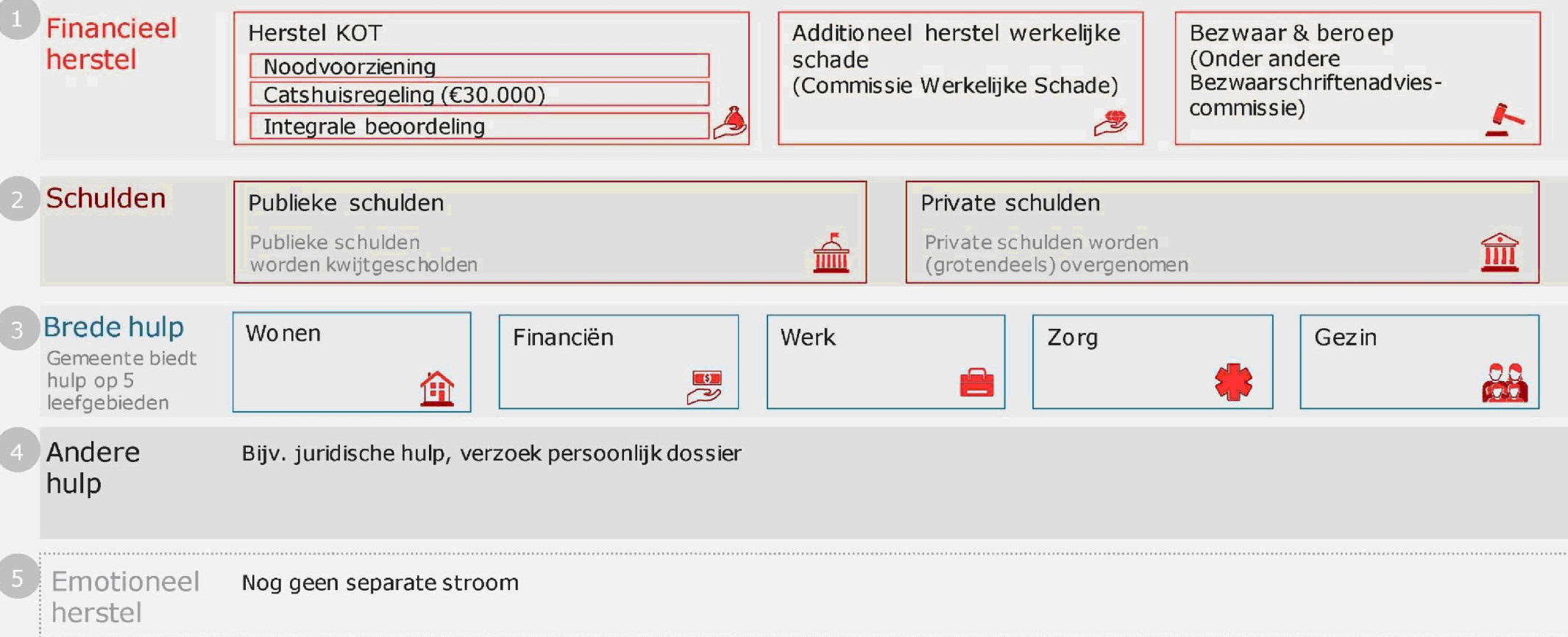
Bijgevoegde pagina's komen uit een presentatie voor een technische briefing van de Tweede Kamer in november 2021. Het doel van deze korte presentatie was om de Tweede Kamer op hoofdlijnen mee te nemen in het doorlopen proces en de opbrengsten van de herijking. Deze presentatie gaat dus niet in op de details, maar geeft een hoogover en versimpeld beeld van we tot nu toe gedaan hebben in de herijking. De volledige presentatie is hier te vinden: <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2021D45852&did=2021D45852>

Twee onderdelen uit deze presentatie zijn hier bijgevoegd als context voor het BCO:

- De aanleiding en ambitie van de herijking
- De opbrengsten van de herijking



Huidig herstelproces bestaat uit vier gescheiden stromen: 1) financieel herstel, 2) aanpak van schulden, 3) brede hulp en 4) andere hulp



Doel van de herijking was om opties voor verbetering en versnelling te onderzoeken



Verbetering

- De focus van de hersteloperatie lag in eerste instantie vooral op financieel herstel
- Emotioneel herstel, brede hulp en ouderbeleving zijn minstens zo belangrijk
- Daarom zijn opties voor verbetering onderzocht



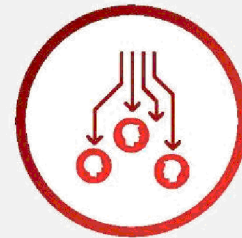
Versnelling

- Hersteloperatie startte ~2 jaar geleden en leek toen bedoeld voor duizenden ouders
- Nu hebben bijna 50.000 burgers zich gemeld, waardoor herstelproces nog lang kan duren
- Daarom zijn opties voor versnelling onderzocht

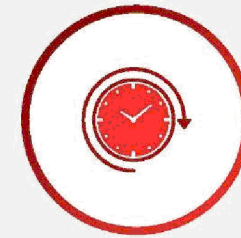
De opbrengsten van de herijking zijn onderverdeeld in drie categorieën



We hebben belangrijke inzichten opgedaan over de behoeften van ouders



We hebben op basis hiervan een beter herstelproces ontworpen dat invulling geeft aan die behoeften



We hebben opties onderzocht om het herstelproces te versnellen. Twee opties werken we verder uit



Ouders zijn ontevreden over het herstelproces

Waar zijn ouders ontevreden over?



Ouders voelen zich onvoldoende gezien en erkend in hun persoonlijke situatie

6/10

Zes op de tien ouders ervaart problemen op één van de vijf leefgebieden; één derde op meer dan drie gebieden



Helft van de ouders lijkt baat te hebben bij brede hulp, maar slechts een vijfde ontvangt deze hulp



Ouders ervaren wantrouwen in het proces



Ouders (>60%) hebben (heel) weinig vertrouwen in de overheid

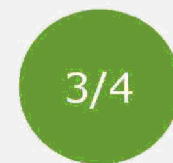
6/10

Zes op de tien ouders wil sneller geholpen worden bij oplossen van hun problemen

Waar zijn ouders tevreden over?



Ouders ervaren proces beter als ze in contact staan met PZB-er



Drie kwart van de ouders is tevreden met de brede hulp zodra zij die ontvangen



Drie overkoepelende inzichten uit het ouderonderzoek

Ouders hebben behoefte aan meer emotioneel herstel

Belangrijkste thema's in ouderbehoefte



Veel ouders willen hulp, maar behoeften verschillen tussen ouders

Ouders verschillen in:

- De gebieden waarin ze problemen ervaren
- De urgentie van de problemen
- Hun doenvermogen
- Hun mentale ruimte om aan herstel te werken

Ouders willen snel hulp, maar vooral een duidelijk en zorgvuldig proces

- >60% van de ouders wil precies weten hoe hun compensatiebedrag is berekend
- >50% van de ouders wil precies weten op welke manier het is misgegaan bij hun problemen

De belangrijkste aanpassingen voor een beter herstelproces

- **Eerder persoonlijk contact:** bij het moment van aanmelding leggen we direct contact en bespreken we de persoonlijke situatie van de ouder
- **Persoonlijk gesprek:** voor gedupeerden die dat willen volgt na de eerste toets een persoonlijk gesprek tussen ouder, UHT en de gemeente. In dit gesprek luisteren we naar het verhaal van de ouder, bespreken we verwachtingen voor het vervolg en brengen we de behoeften van de ouder in kaart
- **Differentiatie ouders:** we stemmen het proces af op de situatie van de ouder. Bij acute en schrijnende problemen kunnen UHT en gemeenten ouders voorrang geven. Voor niet-gedupeerden en gedupeerden met lage terugvorderingen ronden we het financiële proces versneld af
- **Vast aanspreekpunt in verbinding met ouder:** we bieden gedupeerden een vast aanspreekpunt dat de regie voert en alle benodigde hulp inventariseert en orkestreert. Dit vaste aanspreekpunt staat dicht bij de ouder. In geval van zwaardere en gecombineerde problemen is er intensievere begeleiding. Ook koppelen we ouders die dit willen aan een ervaringsdeskundige of lotgenoot
- **Betrouwbaar proces met duidelijke verwachtingen:** het vaste aanspreekpunt schept heldere verwachtingen naar de ouder over het proces en zorgt dat deze worden vervuld. In het financiële herstelproces communiceren we duidelijk over de verwachte uitkomsten van de integrale beoordeling en additionele werkelijke schade op basis van eerdere uitspraken van CWS

We differentiëren tussen ouders in het herstelproces





Verdieping | Nieuwe rol gemeenten in herstelproces

Analyse: UHT en gemeenten spreken beide met gedupeerden, gemeenten staan dichtbij en ondersteunen op vijf leefgebieden

Nieuwe rol gemeenten als aanspreekpunt gedupeerden met daarbij:

- UHT voert integrale beoordeling uit;
- Gemeenten krijgen inzicht in procesinformatie;
- Gemeenten krijgen mogelijkheid gedupeerden voorrang te geven voor integrale beoordeling

Opbrengst: duidelijk contact voor gedupeerden én meer inzicht in proces voor afhandeling integrale beoordelingen.

Verkenning van bespreekpunten en randvoorwaarden o.a.:

- Gegevensuitwisseling
- Financiën
- Clustering van gemeenten
- Heldere rolverdeling UHT – gemeenten
- Eenduidig en afgestemde communicatie

Uitvoeringstoetsen randvoorwaarde vóór formele besluitvorming in Tweede Kamer

We verankeren emotioneel herstel in het proces, en we bieden collectief emotioneel herstel

Voor emotioneel herstel hebben we vele ideeën opgehaald bij ouders en betrokkenen



Deze initiatieven werken we verder uit mét ouders

- We richten een programmaorganisatie op binnen de hersteloperatie, gericht op emotioneel herstel
- Het verder vormgeven en uitwerken van deze ideeën doen we samen met ouderorganisaties, experts en andere betrokkenen
- We onderzoeken de mogelijkheid tot het creëren van een subsidiegrondslag voor ouderinitiatieven



Twee additionele regelingen onderzocht die we nog verder uitwerken (1/2) | Vaststellingsovereenkomst

	Omschrijving	Belangrijkste voordelen	Belangrijkste nadelen
VSO-route	We faciliteren een additioneel proces om met gedupeerden tot een vaststellingsovereenkomst te komen voor de afhandeling van het financieel herstel inclusief werkelijke schade. Ouders krijgen hierbij ondersteuning van een onafhankelijke partij	<ul style="list-style-type: none">+ Biedt ouders gelijkwaardigere afhandeling van financiële herstelproces+ Biedt voor sommige ouders substantiële versnelling+ Is door veel ouders genoemd als voorkeursoptie+ Voorkomt dat ouders naar de CWS en/of in bezwaar en beroep kunnen danwel willen gaan, waardoor knelpunten afnemen	<ul style="list-style-type: none">- Creëert kans op rechtsongelijkheid- Zorgt voor complexiteit in de uitvoering, omdat ouders mogelijk kunnen (terug) veranderen van route- Riskeert dat ouders onrealistisch hoge bedragen noemen, waardoor teleurstelling ontstaat- Vraagt ouders af te zien van bezwaar en beroep

Vervolgstappen VSO-route:



- We onderzoeken de mogelijkheden om de VSO-route op kleine schaal nader te testen



Twee additionele regelingen onderzocht die we nog verder uitwerken (2/2) | Integreren (werkelijke) schadeposten in integrale beoordeling

Integreren (werkelijke) schadeposten in integrale beoordeling

Omschrijving

We kennen veel voorkomende schadeposten forfaitair toe tijdens de integrale beoordeling op basis van gestandaardiseerde bedragen. Hierbij toetst UHT causaal verband niet of nauwelijks

Belangrijkste voordelen

- + Maakt integrale beoordeling écht integraal voor ouders
- + Maakt capaciteit vrij bij CWS voor complexe, schrijnende gevallen
- + Biedt transparantie, omdat gestandaardiseerde bedragen voor iedereen vast staan en uitgelegd kunnen worden

Belangrijkste nadelen

- Leidt mogelijk tot overcompensatie: causaliteit minder getoetst
- Verandert complexiteit & karakter van integrale beoordeling, waarvoor specialistische kennis nodig is
- Laat principe van onafhankelijkheid CWS los

Vervolgstappen integreren (werkelijke) schadeposten in integrale beoordeling:



- We monitoren het effect van meer transparantie vanuit CWS (eerste ~50 adviezen spoedig verwacht). Als blijkt dat veel meer ouders zich melden, en veel meer ouders de schadeposten krijgen toegewezen, dan houden we deze optie opnieuw tegen het licht



Wat levert deze herijkte aanpak de ouder potentieel op?



Beter proces

- Weging impact | Hoog
- Toelichting
 - Oplossingen sluiten aan bij de behoeften van ouders
 - Beter herstelproces afgestemd op de persoonlijke behoeften van de ouder, met meer betrouwbare contactmomenten
 - Versneld duidelijkheid en erkenning en we blijven in verbinding staan met ouders



Sneller proces

- Weging impact | Wisselend per ouder
- Toelichting
 - Geen financiële route gevonden die voor alle ouders het proces versnelt
 - Wel een versneld proces voor de ouders in acute of urgente situatie
 - Voor niet-gedupeerden of gedupeerden met lage terugvorderingen een versnelde afronding
 - VSO-route zou voor sommige ouders ook een versnelling kunnen betekenen



Toelichting oplossingsrichtingen



Context bij deze bijlage

Deze bijlage is bedoeld om het BCO ter informatie een korte toelichting op de voorgestelde oplossingsrichtingen te geven. In bijlage 1 van de Kamerbrief over de opbrengsten van herijking (van 3 december 2021) hebben we een overzicht gedeeld van alle aangedragen oplossingen in de herijking, inclusief een omschrijving per oplossing. In dit document voor het BCO hebben we de oplossingen per cluster opgesomd en de omschrijving uit de kamerbrief toegevoegd. Dit document bevat dus geen nieuwe informatie ten opzichte van de kamerbrief, maar is enkel bedoeld om een beeld te krijgen van de inhoud van de voorgestelde oplossingen.



Cluster 1 - Proces tot en met eerste toets

Oplossing	Toelichting
Intake bij aanmelding & triage	Tijdens het eerste contact stelt het Serviceteam op basis van een aantal korte vragen vast of een ouder 'aan het juiste loket is' (bijvoorbeeld: hebt u kinderen?). Indien dit niet het geval is, verwijzen we burgers door naar reguliere hulp. Ook registreren we wanneer burgers zich mogelijk melden vanwege problemen bij andere toeslagen (huur, zorg of kindgebonden budget). Tot slot checken we of iemand behoefte heeft aan additionele hulp of ondersteuning
Fysiek informatiepakket over herstelproces	De ouder ontvangt een fysiek informatiepakket bij aanmelding, met bijvoorbeeld een overzicht van het proces, de behandelkaders, enzovoorts.
Ouders voorlichten goede rechtshulp	We wijzen ouders via voorlichting op beschikbare, kwalitatief goede rechtshulp. We doen dit om te voorkomen dat ouders hoge kosten maken voor juridisch adviseurs
Versnelde afronding niet-geduceerden	Wanneer UHT in de eerste toets vaststelt dat een burger niet geduceerd is, krijgt de burger een versnelde, persoonlijke afronding, inclusief afrondende beschikking. Deze afrondende beschikking wordt goed onderbouwd
Versnelde afronding wanneer 30k volstaat	Wanneer UHT in de eerste toets geduceerdheid vaststelt en €30.000 met zeer grote waarschijnlijkheid volstaat voor het financiële herstel, bespreken we met ouders of zij willen kiezen voor een versnelde, persoonlijke afronding in plaats van een volledige integrale beoordeling
Rol CvW herzien	Op dit moment legt UHT alle voorgenomen (deel)afwijzingen aan de CvW voor. Door niet alle voorgenomen afwijzingen meer aan de CvW voor te leggen (bijvoorbeeld "evident geen recht" casussen, of gedeeltelijke afwijzingen niet meer voorleggen), kunnen we doorlooptijden verkorten. De exacte criteria hiervoor kunnen we opstellen in samenwerking met de CvW. Ouders behouden uiteraard recht op bezwaar



Cluster 2 – Driegesprek en vast aanspreekpunt (1/2)

Oplossing	Toelichting
Vast aanspreekpunt	Ouders krijgen een vast aanspreekpunt die meer met de ouder in verbinding staat. Alle gedupeerden die het proces vervolgen krijgen na de uitslag van de eerste toets een vast aanspreekpunt die regie voert voor de ouder en alle benodigde hulp inventariseert en orkestreert. Hiermee krijgen ouders al eerder in het proces een vast aanspreekpunt en verlagen we de druk op de persoonlijk zaakbehandelaar, zodat die zich kan focussen op het financieel herstel bij UHT. Dit vaste aanspreekpunt staat dicht bij de ouder. De ouder staat tijdens het herstelproces in contact met diens vaste aanspreekpunt. Als de ouder problemen ervaart in het proces, of op emotioneel vlak, dan helpt diens vaste aanspreekpunt hiermee.
Integrale case manager	In geval van zwaardere en gecombineerde problemen en/of wanneer sprake is van mindere mate van zelfredzaamheid, krijgt een ouder meer en intensievere begeleiding in het hersteltraject (dan "Een aanspreekpunt"): een Integrale Case Manager (ICM). De integrale casemanager is 'spin in het web' en begeleidt de ouder vanaf het driegesprek. De ICM vertaalt vragen van ouders in oplossingen door gebruik te maken van bestaande regelingen en/of door de juiste vragen aan andere instanties te stellen. De ICM kan gebruik maken van specifieke aanpak met multi-problematiek, bijv. de Doorbraakmethode
Ervaringsdeskundige	Een ervaringsdeskundige helpt de ouder; geeft inzicht in het proces, zowel bij UHT als bij gemeente, begeleidt tijdens gesprekken, biedt een 'luisterend oor' en helpt bij het in kaart brengen van het dossier en hulpaanbod. De ervaringsdeskundige is een gedupeerde die zelf (redelijk) is hersteld. In plaats van een ervaringsdeskundige kan eventueel ook iemand anders naast de ouder en/of tussen de partijen staan, zoals een herstelbemiddelaar, een vriend of een kennis. De inzet van ervaringsdeskundigen kan ouders die zich niet durven/willen te melden, mogelijk alsnog over de streep trekken en/of voorkomen dat ouders uit het proces vallen. Tot slot kunnen we ervaringsdeskundigen betrekken bij het ontwerpen van communicatie



Cluster 2 – Driegesprek en vast aanspreekpunt (2/2)

Oplossing	Toelichting
Proactief contact/communicatie	We zoeken vaker proactief contact met ouders om hen duidelijkheid te geven over (de status van) het herstelproces, en te vragen of additionele hulp nodig is
PZB'er meer gefocust op financieel herstel	Ouders doen op dit moment hun verhaal bij hun PZB'er. Deze fungeert daarmee als 'luisterend oor' en speelt een (grote) rol in emotioneel herstel. Dit kost veel tijd en is ook emotioneel belastend voor PZB'ers, wat mogelijk bijdraagt aan hoog verloop bij UHT. Door het 'luisterend oor' bij een vast aanspreekpunt te beleggen en PZB'er meer te laten focussen op financieel herstel, krijgen PZB'ers meer tijd en ruimte om het hersteldossier op te bouwen. Hierdoor verkorten we de doorlooptijden voor de integrale beoordeling
Nazorgtraject op maat	Nazorgtraject op maat, gericht op (vernieuwde) zelfredzaamheid van ouders. Zet in het nazorgtraject belastingadviseurs/kenners van het sociaal domein in om mensen te helpen bij het opnieuw aanvragen van toeslagen/gemeentelijke voorzieningen
FIFO, tenzij (urgentiebepaling)	Op dit moment worden ouders geholpen op volgorde van aanmelddatum. Door éérs ouders in de meest schrijnende situaties te helpen, worden ouders met de grootste hulpbehoefte sneller geholpen. Mogelijke criteria waarop we kunnen prioriteren zijn bijvoorbeeld: (i) hoogte terugvordering, (ii) schulden en/of (iii) problematiek op de 5 leefgebieden. De criteria zijn nog nader af te stemmen. De urgentie kan worden aangevraagd door zowel UHT als gemeenten en kan voor verschillende processtappen worden aangevraagd (bijvoorbeeld voor eerste toets of integrale beoordeling)



Cluster 3 – CWS

Oplossing	Toelichting
Communicatie over verwachtingen CWS	We communiceren duidelijk dat als ouders een kleine terugvordering hebben gehad en er (veel) ruimte zit ten opzichte van het bedrag van €30.000, zij slechts in uitzonderlijke situaties additionele compensatie toegewezen zullen krijgen bij de CWS. Daarnaast communiceren we helder dat ouders de schade in juridische zin aannemelijk moeten maken bij de CWS en dat dit proces daarmee een ander karakter heeft dan de integrale beoordeling. We communiceren dit zowel op "macro" (bijvoorbeeld website, sociale media) als op "micro" niveau (in gesprekken met individuele ouders). Tot slot verzoeken we de CWS om transparantie te bieden over de vergoeding van werkelijke schade
Integreren werkelijke schadeposten in IB	Werkelijke schade integreren we (deels) in de integrale beoordeling. Dit betekent dat we een deel van de werkzaamheden van de CWS integreren in het proces van de integrale beoordeling
Schade-experts betrekken bij CWS	Ouders kunnen op dit moment gebruik maken van sociale advocatuur via de rechtsbijstand regeling. Echter zijn deze advocaten vaak geen experts op het gebied van schade. Dit maakt het indienen van verzoeken bij de CWS soms complex. We kunnen daarom de mogelijkheid onderzoeken om schadeexperts in te schakelen bij CWS-verzoeken



Cluster 4 – VSO

Oplossing

Vaststellingsovereenkomst (VSO)

Toelichting

Een gedupeerde ouder krijgt individueel de mogelijkheid om een voorstel op te stellen voor een compensatiebedrag, inclusief werkelijke schade. Als de gedupeerde en de overheid overeenstemming bereiken, tekenen ze na in achtneming van een bedenkttermijn een VSO. Onderdeel van deze VSO is dat de ouder verder afziet van bezwaar, beroep, een verzoek aan de CWS of de gang naar de civiele rechter



Cluster 5 – Collectief emotioneel herstel

Oplossing

Collectief emotioneel herstel

Toelichting

We hebben met ouders en betrokken partijen eerste ideeën ontwikkeld die invulling kunnen geven aan collectief emotioneel herstel. Wij willen een rol spelen in het faciliteren van het realiseren van deze ideeën. Voorbeelden van initiatieven zijn additionele methoden voor waarheidsvinding, een documentaire over ervaringen, een monument en het opzetten van een oudercommunity voor en door gedupeerde ouders of platform voor lotgenoten. Het collectieve herstel gaan we verder vormgeven. We denken hiervoor bijvoorbeeld aan het oprichten van een aparte programmaorganisatie binnen de hersteloperatie. Deze programmaorganisatie zou de ideeën verder kunnen uitwerken samen met ouders en betrokken partijen, en kunnen helpen om ze te realiseren.



Cluster 6 – Clustering gemeenten en UHT

Oplossing	Toelichting
Clustering gemeenten en operationele samenwerking gemeenten en UHT	Om de samenwerking tussen UHT en gemeenten te operationaliseren, denken we na over clustering van gemeenten en koppeling aan UHT. Bij deze clustering nemen we onder andere het aantal gedupeerden per gemeente mee, bijvoorbeeld door gemeenten met relatief weinig gedupeerden te clusteren. We regionaliseren het financiële herstelproces in meer of mindere mate, bijvoorbeeld door UHT op locaties in het land te organiseren.
PZB'er koppelen aan gemeente	We koppelen PZB'ers in eerste instantie aan gedupeerden binnen één gemeente, zodat PZB'er beter inspelen op vragen van het brede hulp traject (omdat hij/zij ervaring heeft binnen gemeente)



Cluster 7 – Gegevensdeling UHT en gemeenten

Oplossing	Toelichting
Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten	Door de stukken van UHT te delen met de gemeenten kunnen gemeenten beter inzicht krijgen in het proces dat de ouder bij UHT doorloopt. Daarmee kunnen gemeenten de gedupeerden beter (en meer op maat) ondersteunen



Cluster 8 – Financiering verandering

Oplossing	Toelichting
Financiële impact (UHT/gemeenten)	De voorgestelde oplossingsrichtingen zullen een financiële impact hebben op de uitvoeringsorganisaties, met name UHT en de gemeenten. Om de oplossingen te kunnen implementeren en uitvoeren moet er financiering geregeld worden en moet er een financiële verantwoordingsstructuur ingericht worden



Toeslagen
Ministerie van Financiën



Programma Dg Herstel

Datum
14 januari 2022

Persoonsgegevens

agenda

Kennismaking met de VNG

Vergaderdatum en -tijd	18 januari 2022, 18:00 - 19:00 uur	
Vergaderplaats	Digitaal	
Deelnemers	Staatssecretaris T&D, <table border="1"><tr><td>Persoonsgegevens</td></tr></table>	Persoonsgegevens
Persoonsgegevens		
	<table border="1"><tr><td>Persoonsgegevens</td></tr></table>	Persoonsgegevens
Persoonsgegevens		

Agendapunten

- 1. Opening**
- 2. Kennismaking**
- 3. Proces uitvoeringstoets**
- 4. Vervolgstappen**
- 5. Rondvraag**
- 6. Sluiting**



Stand van zaken
Herijking
hersteloperatie
Bespreekdocument Bestuurlijk
gesprek
18 januari 2022