



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

	Omschrijving	Belangrijkste voordelen	Belangrijkste nadelen
<b>VSO-route</b>	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"><li>+ Biedt ouders gelijkwaardigere afhandeling van financiële herstelproces</li><li>+ Biedt voor sommige ouders substantiële versnelling</li><li>+ Is door veel ouders genoemd als voorkeursoptie</li><li>+ Voorkomt dat ouders naar de CWS en/of in bezwaar en beroep kunnen danwel willen gaan, waardoor knelpunten afnemen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Creëert kans op rechtsongelijkheid</li><li>- Zorgt voor complexiteit in de uitvoering, omdat ouders mogelijk kunnen (terug) veranderen van route</li><li>- Riskeert dat ouders onrealistisch hoge bedragen noemen, waardoor teleurstelling ontstaat</li><li>- Vraagt ouders af te zien van bezwaar en beroep</li></ul>

### 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

	Omschrijving	Belangrijkste voordelen	Belangrijkste nadelen
<b>Integreren (werkelijke) schadeposten in integrale beoordeling</b>	We kennen veel voorkomende schadeposten forfaitair toe tijdens de integrale beoordeling op basis van gestandaardiseerde bedragen. Hierbij toetst UHT causaal verband niet of nauwelijks	<ul style="list-style-type: none"><li>+ Maakt integrale beoordeling écht integraal voor ouders</li><li>+ Maakt capaciteit vrij bij CWS voor complexe, schrijnende gevallen</li><li>+ Biedt transparantie, omdat gestandaardiseerde bedragen voor iedereen vast staan en uitgelegd kunnen worden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Leidt mogelijk tot overcompensatie: causaliteit minder getoetst</li><li>- Verandert complexiteit &amp; karakter van integrale beoordeling, waarvoor specialistische kennis nodig is</li><li>- Laat principe van onafhankelijkheid CWS los</li></ul>

### 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



# Inhoud

1. Proces herijking
2. Opbrengsten herijking
3. Vervolgstappen
4. Toelichting oplossingsrichtingen

# Uitvoerders lopen samen op bij uitvoeringstoetsen / impactbepalingen, en komen daarna tot gezamenlijke conclusie over uitvoerbaarheid

- In clusterteams zijn alle betrokken uitvoerders vertegenwoordigd die oplossingen verder uitwerken
- Vertegenwoordigers VNG en UHT in clusterteams werken in parallel aan VNG-uitvoeringstoetsen en Rijks-impactbepalingen
- Na afronding van uitvoeringstoetsen komen we tot gezamenlijke conclusie over uitvoerbaarheid ten behoeve van bestuurlijke besluitvorming

CONCEPT - TER DISCUSSIE

Voorstel gezamenlijke oplegger uitvoeringstoetsen ten behoeve van bestuurlijke besluitvorming over oplossingen herijking (III/III)

Oplossing(cluster):  
Verantwoordelijke uitvoerder:

Personele gevolgen & financiële impact

Total	2022	2023	2024	2025	2026+

Uitvoerbaarheid

Impact op ouders☆☆☆☆

Invoering mogelijk per: [maand/kwartaal] [jaar]

Schatting grootte doelgroep: [XXXXX]

CONCEPT - TER DISCUSSIE

Voorstel gezamenlijke oplegger uitvoeringstoetsen ten behoeve van bestuurlijke besluitvorming over oplossingen herijking (II/III)

Oplossing(cluster):  
Verantwoordelijke uitvoerder:

Beschrijving oplossing/cluster

- Samenvatting van de oplossingen
- Welke handelingen worden uitgevoerd en door wie?

Raakvlakken met andere oplossingen

- Welke raakvlakken zijn er met andere oplossingen/clusters
- Zijn er afhankelijkheden van andere oplossingen/clusters?

Aannames bij bepalen uitvoerbaarheid

- Welke uitgangspunten zijn er genomen bij het uitvoeren van de uitvoeringstoetsen en impactbepalingen?

CONCEPT - TER DISCUSSIE

Voorstel gezamenlijke oplegger uitvoeringstoetsen ten behoeve van bestuurlijke besluitvorming over oplossingen herijking (I/III)

Oplossing(cluster):  
Verantwoordelijke uitvoerder:

Beschrijving oplossing/cluster

- Samenvatting van de oplossingen
- Welke handelingen worden uitgevoerd en door wie?

Raakvlakken met andere oplossingen

- Welke raakvlakken zijn er met andere oplossingen/clusters
- Zijn er afhankelijkheden van andere oplossingen/clusters?

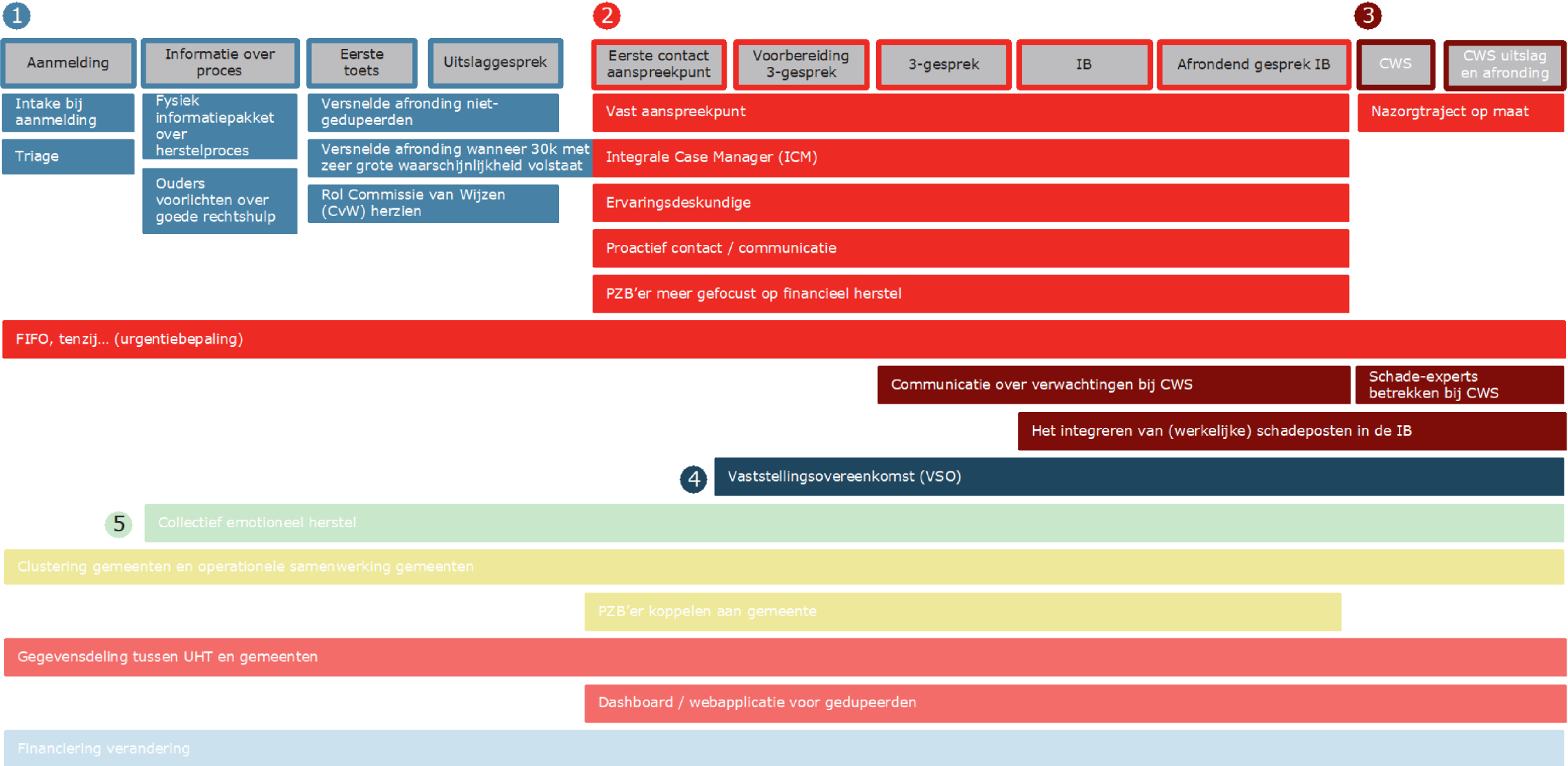
Aannames bij bepalen uitvoerbaarheid

- Welke uitgangspunten zijn er genomen bij het uitvoeren van de uitvoeringstoetsen en impactbepalingen?



- UHT en VNG bepalen nu planning voor 'gelijk oplopende uitvoeringstoetsen', met insteek om die in april afgerond te hebben

# We hebben de voorgestelde oplossingen geclusterd op basis van de stappen in het herstelproces





# Inhoud

1. Proces herijking
2. Opbrengsten herijking
3. Vervolgstappen
4. Toelichting oplossingsrichtingen



# Context bij deze bijlage

Deze bijlage bevat een korte toelichting op de voorgestelde oplossingsrichtingen. In bijlage 1 van de Kamerbrief over de opbrengsten van herijking (d.d. 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 bestuurlijk gesprek van 18 januari 2022 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 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

<b>Oplossing</b>	<b>Toelichting</b>
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 bedenktijd 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

<b>Oplossing</b>	<b>Toelichting</b>
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

<b>Oplossing</b>	<b>Toelichting</b>
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
Dashboard/webapplicatie voor gedupeerden	We ontwerpen een dashboard/webapplicatie dat meerdere doelen kan dienen. Het dashboard kan bijvoorbeeld een overzicht bieden van het hulpaanbod; inzichtelijk maken hoe het proces precies eruit ziet; inzicht bieden in waar de ouder op dit moment in proces staat; en een formulier beschikbaar stellen waar de ouder alvast zelf gegevens kan aanvullen en documenten kan bijvoegen





## Cluster 8 – Financiering verandering

### Oplossing

Financiële impact (UHT/gemeenten)

### Toelichting

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



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Samenwerking met VNG / gemeenten + herijking aanpak hersteloperatie toeslagen

Verdiepings sessie 27 januari 2022



# Kennismaking: wie zijn er 27 januari bij

Persoonsgegevens



# Context en achtergrond van dit stuk

Dit stuk is onderdeel van het verdiepingsprogramma voor staatssecretaris Aukje de Vries in januari 2022

De slides over de herijking zijn gebaseerd op de Tweede Kamerbrief van 3 december 2021 en op de inhoud van de Technische Briefings aan leden van de Tweede Kamer in november en december 2021

We vragen in dit stuk *geen beslissingen* van de staatssecretaris, wel willen we op een aantal onderwerpen de *richting* bespreken

# Agenda



1. Herijking aanpak herstel toeslagen
2. Samenwerking tussen VNG / gemeenten en Rijksoverheid op overige herstel thema's
2. Te bespreken onderwerpen
3. Afronding

# Agenda



1. Herijking aanpak herstel toeslagen
2. Samenwerking tussen VNG / gemeenten en Rijksoverheid op overige herstel thema's
2. Te bespreken onderwerpen
3. Afronding



## Rijk en gemeenten voeren gezamenlijk herijking uit in vijf stappen







# Proces herijking gezamenlijk met gemeenten maatschappelijke organisaties en ouders

## De ouder staat centraal

*We gingen samen met ouders aan de slag*

- **We spraken ouders door heel Nederland**
  - 8 diepte-interviews van 60-90 minuten
  - 10+ co-creatiesessies georganiseerd met ~4-6 ouders per sessie op verschillende locaties in Nederland
  - 1 digitale sessie met ouders in het buitenland
  - Sessies met individuele ouders met nieuwe ideeën
- **We interviewden meer dan 1000 ouders, telefonische/online en gemiddeld ~60 min**
- **We hebben onze ideeën op doorlopende basis met ouders getest**

## Herijkingsteam met MinFin, UHT en VNG

*Vele organisaties betrokken bij de herijking*



... en tientallen individuele gemeenten

Illustratief – niet uitputtend

## 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

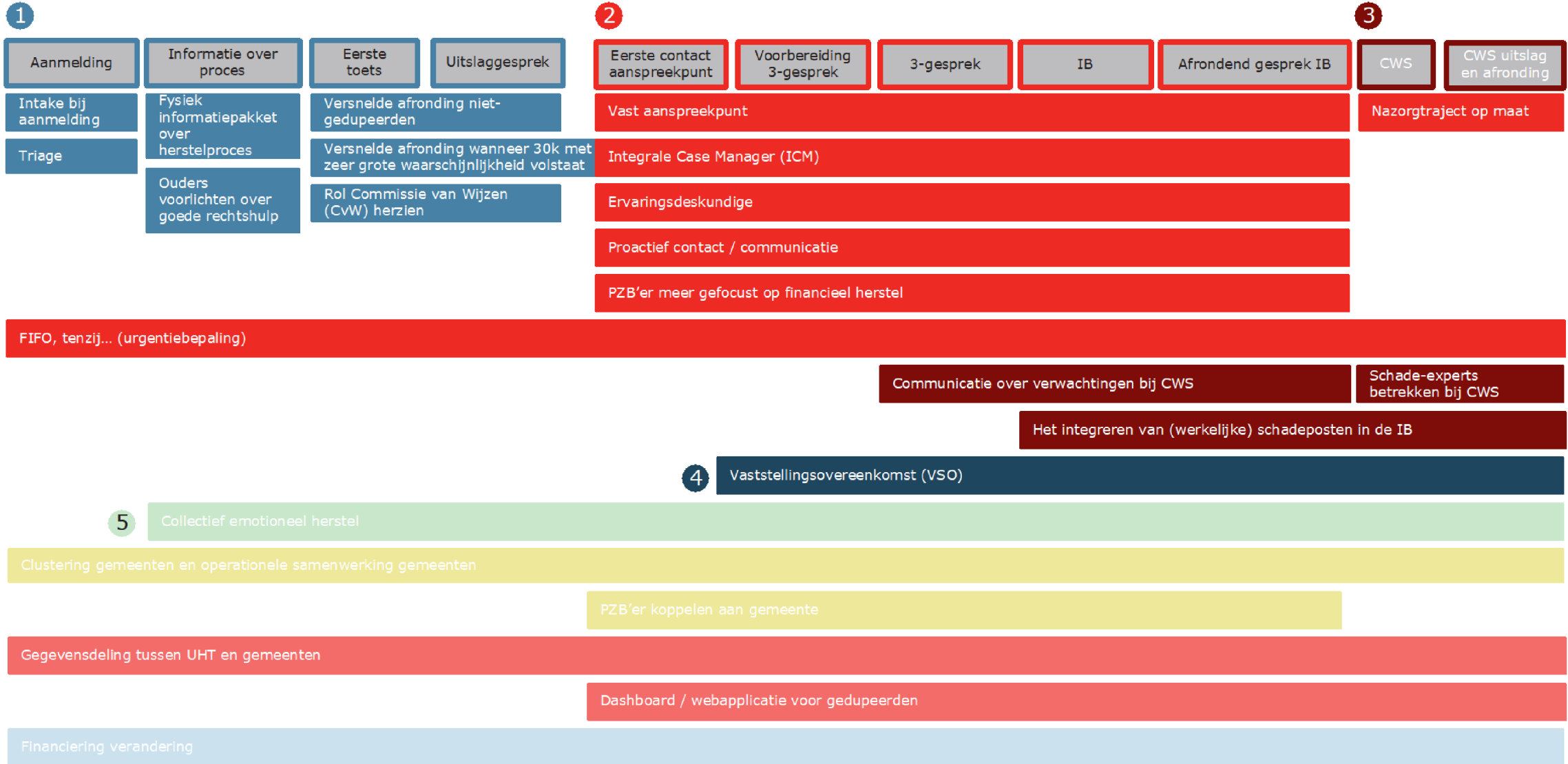


## Sommige oplossingen in de herijking zijn onderdeel van 'reguliere uitvoering'; voor grotere oplossingen uitvoeringstoetsen UHT/VNG

### Voorbeelden (niet uitputtend!)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Onderdeel van <i>voorgestelde oplossingen herijking</i> – onderdeel van uitvoeringstoets       | <ul style="list-style-type: none"><li>- Driegesprek</li><li>- Vast aanspreekpunt</li><li>- Communicatie over verwachtingen bij CWS</li><li>- Integrale case manager / multiprobleemaanpak</li></ul> |
| 2 | <i>Mogelijk</i> onderdeel van <i>voorgestelde oplossingen</i> – onderdeel van uitvoeringstoets | <ul style="list-style-type: none"><li>- PZBer koppelen aan gemeente / herstel regionaliseren</li><li>- Nazorgtraject op maat</li><li>- Informatiepakket over herstelproces</li></ul>                |
| 3 | Onderdeel van <i>reguliere uitvoering</i>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Integrale teams binnen UHT</li><li>- Beschikkingen versimpelen en verminderen</li><li>- Uitvoeringskaders brede hulp gemeenten</li></ul>                    |
| 4 | <i>Geen</i> onderdeel van voorgestelde oplossingen herijking                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Massaschade aanpak</li><li>- Toekennen van hogeren (forfaitaire) bedragen</li><li>- Ruimhartiger brede hulp gemeenten</li></ul>                             |

# Voor de uitvoeringstoetsen / impact assessments hebben we de oplossingen geclusterd op basis van de stappen in het herstelproces



# Agenda

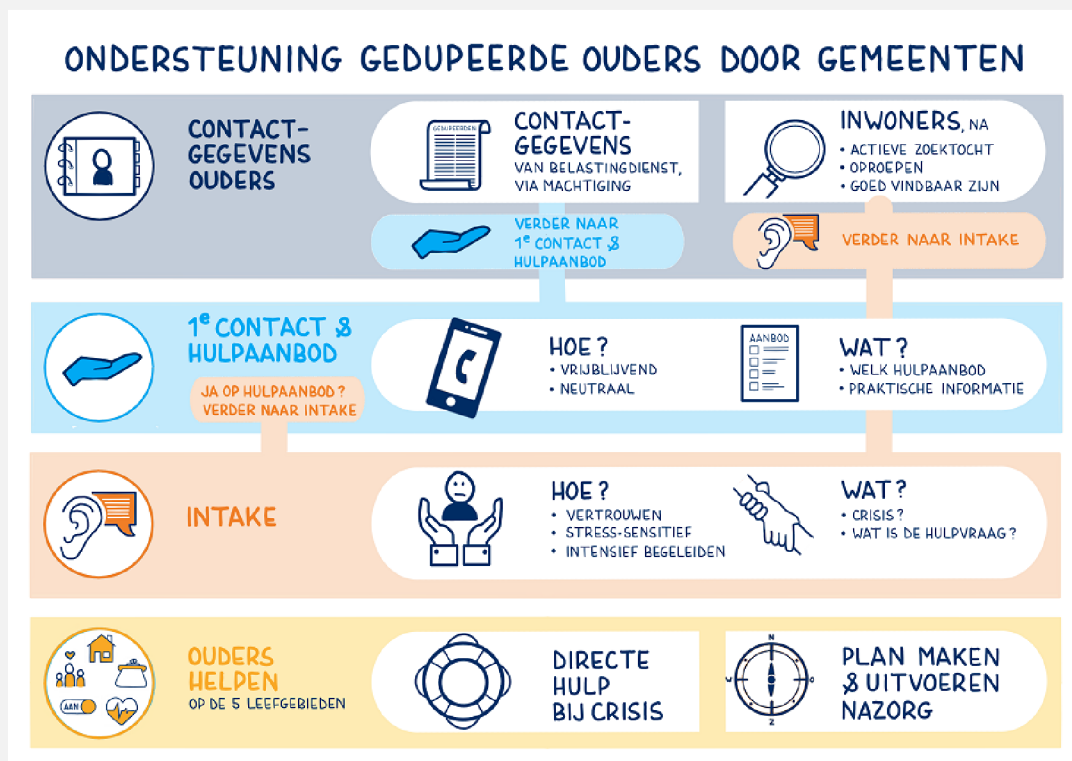


1. Herijking aanpak herstel toeslagen
2. Samenwerking tussen VNG / gemeenten en Rijksoverheid op overige herstel thema's
2. Te bespreken onderwerpen
3. Afronding

# Gemeenten bieden 'brede hulp' aan gedupeerde ouders op de 5 leefgebieden: financiën, wonen, werk, zorg en opvoeding

Inzet brede hulp van gemeenten voor gedupeerde ouders

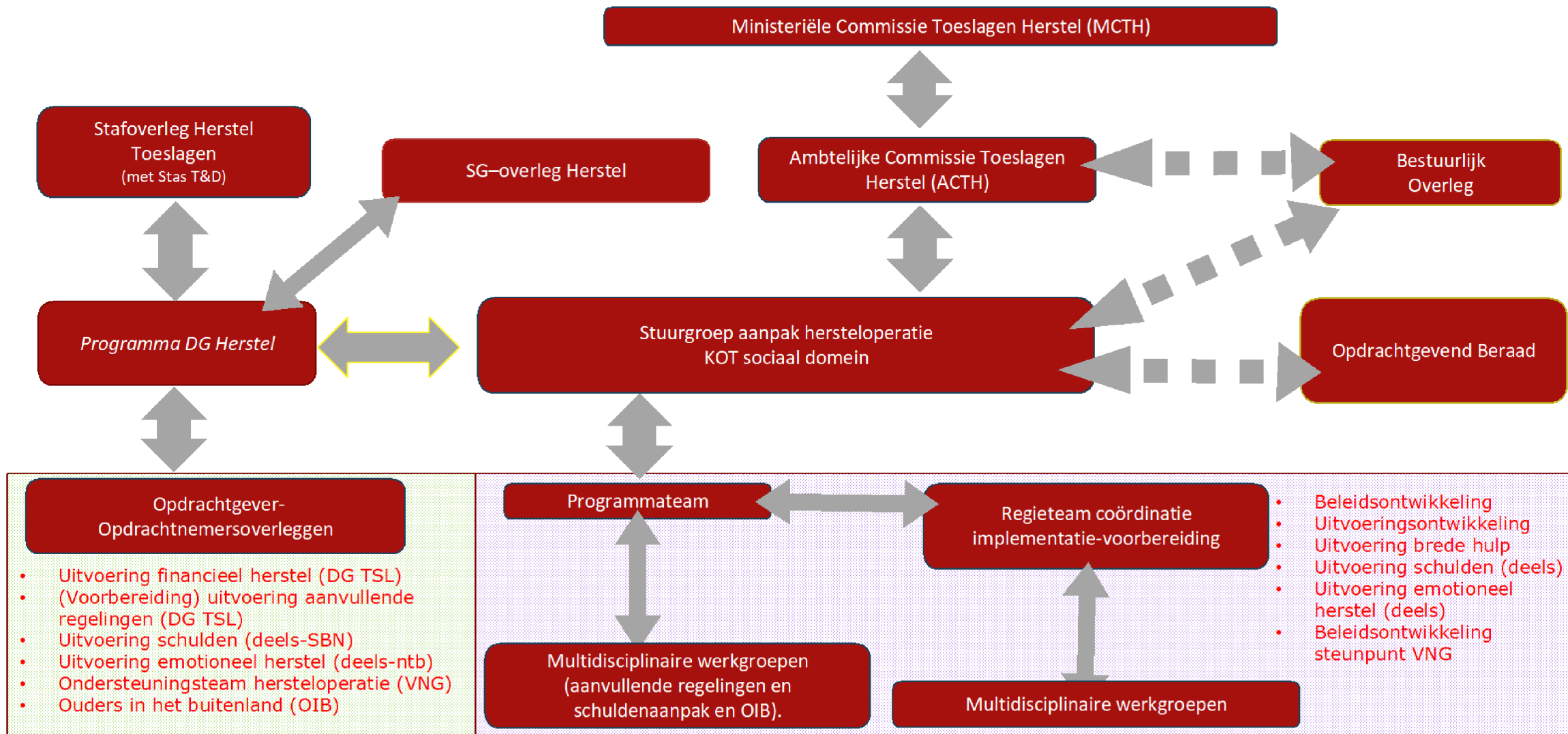
VNG ondersteunt gemeenten bij het bieden van brede hulp



- Aanwezig zijn in gemeenten om informatie te geven en te ondersteunen
- Aanwezig zijn bij lotgenoten bijeenkomsten
- Overleggen met gemeenten n.a.v. vraag tot bemiddeling tussen ouder en gemeente
- Bemiddelen bij invullen van Schuldenlijst SBN
- Bieden juridische hulp bij schuldproblematiek, bijv. inschakelen sociale raadlieden
- Aanvragen kinderfonds voor kinderen van gedupeerde ouders
- Adviseren gemeenten op diverse gebieden, bijv. SPUK (SPecifieke Uitkering vergoeding kosten hersteloperatie gemeenten)



# VNG en andere departementen nauw betrokken in hersteloperatie





# Agenda



1. Herijking aanpak herstel toeslagen
2. Samenwerking tussen VNG / gemeenten en Rijksoverheid op overige herstel thema's
2. Te bespreken onderwerpen
3. Afronding

# Agenda



1. Herijking aanpak herstel toeslagen
2. Samenwerking tussen VNG / gemeenten en Rijksoverheid op overige herstel thema's
2. Te bespreken onderwerpen
3. Afronding



# agenda

## Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen concept

---

Vergaderdatum en -tijd	7 februari 2022, 09:00 - 11:00 uur
Vergaderplaats	Digitaal
Deelnemers	Staatssecretaris T&D (vz.), Minister BZK, Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, Minister voor Rechtsbescherming, Minister van Financiën, Minister van SZW, Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen, Staatssecretaris VWS, <span>Persoonsgegevens</span>

Persoonsgegevens

---

### Agendapunten

- 1. Opening**
  - a. 28-01 werkbezoek Amsterdam,
- 2. Herijking**
- 3. Ouders in het buitenland** (onder voorbehoud)
- 4. Gegevensdeling** (ter informatie)
- 5. Rondvraag**
- 6. Sluiting**

**Toelichting bij de agenda**

*Leeswijzer*

*Gewenste uitkomsten van het bestuurlijk gesprek*



**TER INFORMATIE**

Aan

**Directoraat-Generaal  
Herstel Toeslagen**

Persoonsgegevens

# nota

Herijking herstel toeslagen - status VSO

**Datum**

28 januari 2022

**Notanummer**

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

In het kader van de herijking is door meerdere partijen een schikkingsroute (VSO) als alternatief voor de huidige procesgang (IB-CWS) geopperd. Stas heeft in herijkingsbrief 3 december jl aan TK toegezegd deze mogelijkheid verder te onderzoeken. Onderstaand kort status van het lopend onderzoek.

## Status

### Planning (indicatief)

- Ontwerp februari
- Praktijkttest (als relevant na beoordeling ontwerp)
  - voorbereiding maart - april
  - uitvoering mei - juli

### Ontwerp

- Er is een werkgroep (mdw Herstel, UHT, Toeslagen) samengesteld om het ontwerp vorm te geven
- Vraagstuk is complex vanwege balans in doelmatigheid (ouderbeleving, versnelde afhandeling), juridische acceptatiegraad en korte termijn realiseerbaarheid
- De 1<sup>e</sup> contouren zijn in de maak, we weten nog niet of deze extra route voldoende gaat opleveren.
- Lopende gedachten over die contouren:
  - Startpunt is gedupeerde ouder (als zodanig erkend uit 1<sup>e</sup> toets Catshuisregeling) die een gestructureerd voorstel in brengt.
  - Open onderhandeling is niet opportuun. Dat kan te lang duren, geeft afbreukrisico in verwachting plus een ongelijke uitkomst binnen eenzelfde afhandelingsroute.
  - Beoordeling voorstel ouder dus vanuit een (grofmazig) kader van onderdelen IB en CWS. Complexe schade (inkomen, vermogen) kan daar niet in mee want dat vraagt om individueel maatwerk en daarmee te veel tijd.

- De doelgroep en relevantie ten opzichte van (verbeteringen in) huidige regeling is nog onderwerp van gesprek.
- De uitkomst van het ontwerp leggen we begin maart voor aan stuurgroep Rijk/VNG



# agenda

Bestuurlijk Overleg Herstel Toeslagen concept

---

Vergaderdatum en -tijd	7 februari 2022, 09:00 - 11:00 uur
Vergaderplaats	Digitaal
Deelnemers	Staatssecretaris T&D (voorzitter), Minister BZK, Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, Minister voor Rechtsbescherming, Minister van Financiën, Minister van SZW, Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen, Staatssecretaris VWS, Persoonsgegevens

Persoonsgegevens

---

## Agendapunten

- 1. Opening**
  - a. 28-01 werkbezoek Amsterdam,
- 2. Notulen Bestuurlijk Overleg 22 november**
- 3. Herijking**
- 4. Rondvraag**
- 5. Sluiting**

**Bestuurlijk Overleg VNG-Rijk over hersteloperatie Toeslagen**  
**7 februari 2022 9.00 - 11.00 uur**

*Conceptverslag*

Deelnemers Rijk:  
Staatssecretaris Toeslagen & Douane (vz)  
Minister van BZK  
Minister voor Rechtsbescherming  
Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening,  
Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Persoonsgegevens

Deelnemers VNG:

Persoonsgegevens

**1. Opening en mededelingen**

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane (vz)** opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom bij het bestuurlijk overleg VNG en Rijk over het herstel toeslagen. Het bestuurlijk overleg vindt met regelmaat plaats om de voortgang m.b.t. het herstelproces te bespreken en waar nodig besluitvorming te laten plaatsvinden. De agenda van vandaag beslaat de start van de uitvoeringstoetsen. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** wijst erop dat er verslag wordt gemaakt van dit overleg. Het verslag wordt openbaar gemaakt en tevens naar de Tweede Kamer verzonden.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft het woord aan de VNG voor een korte toelichting naar aanleiding van het interview met Peter Heijkoop dat hedenochtend in onder andere het Algemeen Dagblad is verschenen.

De **VNG** geeft aan dat het gaat om een interview dat begin januari heeft plaatsgevonden en betrekking heeft op het verloop van het herstelproces in 2021. De **VNG** vervolgt dat de samenwerking met betrekking tot het herstelproces, na een moeizame periode, eind 2021 goed is afgesloten. Het is de intentie van de VNG om het herstelproces in gezamenlijkheid te blijven continueren.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** bedankt de VNG voor de toelichting. De Staatssecretaris **Toeslagen & Douane** geeft aan naar de toekomst te willen kijken. Dit betekent een samenwerking waarbij VNG en Rijk elkaar meenemen in het proces, niet verassen, en waar mogelijk in gezamenlijkheid communiceren. Daarnaast is het belangrijk juist in gesprek te blijven over die onderwerpen waarvan de voortgang moeizaam verloopt.

Op uitnodiging van de **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** volgt een korte voorstelronde van de bewindslieden aangezien het vandaag het eerste BO is in de nieuwe samenstelling.

- a. 28-01 werkbezoek gemeente Amsterdam



De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** nodigt de **Persoonsgegevens** uit om een toelichting te geven op het werkbezoek dat heeft plaatsgevonden bij de gemeente Amsterdam. De **Persoonsgegevens** geeft aan dat het werkbezoek inzicht heeft gegeven in de werkwijze van de gemeente Amsterdam en hoe de gedupeerden daar worden geholpen. Een goed voorbeeld is dat de gemeente Amsterdam inmiddels voor 137 gedupeerden een woning heeft gevonden. De **Persoonsgegevens** geeft aan het komende jaar meerdere Gemeenten te willen bezoeken, waar mogelijk samen met de **Staatssecretaris Toeslagen & Douane**.

## 2. Vaststellen verslag

Het verslag van het BO van 22 november 2021 is vastgesteld.

## 3. Herijking

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan te willen starten met de beslispunten aangaande het herstelproces zoals opgenomen in de presentatie. Het is in dit kader goed om aan te geven dat de aanwezige bewindslieden de voorgaande week zijn bijgepraat door de Staatssecretaris Toeslagen & Douane en **Persoonsgegevens** over het herstelproces. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** nodigt **Persoonsgegevens** uit om de voorliggende beslispunten beknopt toe te lichten aan de aanwezigen.

De **Persoonsgegevens** geeft aan dat het laatste halfjaar van 2021 in het teken heeft gestaan van de herijking. Uit deze herijking komt een aantal punten naar voren die erg belangrijk zijn.

- Het eerste punt is dat het emotioneel herstel veel belangrijker is dan financieel herstel, ouders geven duidelijk aan dat het emotionele herstel voorop moet staan.
- Het tweede punt is dat er eerder persoonlijk contact moet zijn tussen de ouder en degene die hen gaat helpen bij het emotioneel herstel en het financieel herstel.
- Het derde punt is dat ouders het liefst één keer het verhaal vertellen, om vervolgens een plan met oplossingen en bijbehorend tijdspad te ontvangen.

Dit zijn o.a. de punten welke meegenomen worden in de uitvoeringstoets. De VNG heeft aangegeven een stap naar voren te willen zetten en een grotere rol op zich te willen nemen met betrekking tot het emotioneel herstel (punt 1) en genoemde punten twee en drie. Het driegesprek (eerder contact, één contactpersoon en één keer het verhaal delen), daarvan heeft de VNG aangegeven deze rol, samen met de UHT, op zich te nemen. Het is goed om aan te geven is dat de invulling van de rol en de stap voorwaarts afhankelijk zijn van de uitkomsten van de uitvoeringstoets.

De **Persoonsgegevens** benoemt twee belangrijke voorwaarden met betrekking tot de uitvoeringstoets. Een ieder erkent en herkent het belang van gegevensdeling in het herstelproces. De benodigde gegevensdeling wordt, op termijn, verankerd in de wet. Verder blijft het uitgangspunt, de zwaarst gedupeerden als eerste te helpen essentieel, het blijkt alleen ingewikkeld te zijn binnen het huidige proces om deze zwaar gedupeerden juist te kunnen signaleren.

De voorliggende presentatie is een uitwerking die de VNG samen met de UHT heeft gemaakt en op basis waarvan het BO gevraagd kan worden te mogen starten met de uitvoeringstoetsen.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** bedankt de **Persoonsgegevens** en nodigt de VNG uit om te reageren op de voorliggende beslispunten.

De **VNG** spreekt complimenten uit voor het werk dat is verzet en geeft aan nadrukkelijk in te willen zetten op een betere samenwerking en een grotere rol voor gemeenten. Deze grotere rol vraagt wel om het invullen van een aantal randvoorwaarden.

- De **VNG** is het eens met de prioritering van het emotioneel herstel voor gedupeerden. Hierbij is het belangrijk om aan te geven is dat het hier gaat om zwaar gedupeerden. Mensen die licht gedupeerd zijn willen doorgaans snel financieel gecompenseerd worden en "door met hun leven".
- De **VNG** onderschrijft ook het tweede punt; het driegesprek (eerder contact, één contactpersoon en één keer het verhaal delen) kent als belangrijkste uitgangspunt

gegevensuitwisseling. De gegevensuitwisseling is de belangrijkste randvoorwaarde voor de gemeenten om een grote rol waar te kunnen maken. Voor het vervolg van het proces en het starten van de uitvoeringstoetsen is voor de VNG de garantie nodig voor wat betreft deze gegevensuitwisseling.

- Met betrekking tot triage zien de voorliggende beslispunten vooral toe op een procesversnelling van de mensen die zich nieuw aanmelden. Het is echter ook van belang om een versnelling te creëren voor de gedupeerden die zich al in het proces bevinden.
- De **VNG** heeft nadrukkelijk aangegeven dat als de gemeente een stap naar voren gaat zetten, dit gepaard moet gaan met het UHT die een stap naar achteren zet. De gemeente onderhoudt het contact met de gedupeerden en de UHT richt zich dan voornamelijk op de administratieve afhandeling. De VNG heeft in deze, per gemeente, een direct aanspreekpunt nodig bij het UHT.
- De **VNG** geeft aan het wenselijk te vinden om kritisch te kijken naar de uitgangspunten voor de uitvoeringstoetsen vanuit het perspectief "wat is er nodig om deze operatie vlot te trekken".

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** is blij dat de gemeenten deze stap naar voren willen zetten en bedankt de VNG voor de toelichting en herkent de aangegeven punten. De betreffende punten zijn ook aan de orde geweest in het debat van 2 februari.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** herkent het probleem met betrekking tot gegevensuitwisseling, een fenomeen waar een oplossing voor gevonden moet gaan worden. Het vraagstuk rondom de gegevensuitwisseling wordt meegenomen in het wetherstel Kinderopvang. (In werking treding 1 januari 2023). De uitvoeringstoetsen laten de (on)mogelijkheden en oplossingen zien op het gebied van gegevensuitwisseling.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** vervolgt met de mededeling het een goed voorstel te vinden om "De stap naar voren van gemeenten en de stap naar achter van de UHT" mee te nemen in de uitvoeringstoets.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** vraagt de Persoonsgegevens te antwoorden op het zorgpunt m.b.t. de triage/scope van de VNG.

De Persoonsgegevens geeft aan dat het aanpassen dan wel versnellen van het proces voor de nieuwe mensen relatief eenvoudig is en dat het veel ingewikkelder is om de procedures aan te passen voor de mensen die zich al in het proces bevinden. .

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan het triage/scope punt graag als aanvulling te zien op de uitvoeringstoets. De Herijking is bedoeld om het sneller en beter te doen voor alle mensen, ook de gedupeerden die zich al in het proces bevinden.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** nodigt de aanwezige bewindslieden uit te reageren.

De **Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** spreekt complimenten uit voor het vele en zorgvuldige werk. De **Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** spreekt de wens uit elkaar te blijven vinden, vooral als het proces moeizaam loopt. Of het nou praktische dingen zijn, juridische zaken of om kwesties van samenwerking. "Vind één van ons, er zijn 6 bewindslieden aanwezig vandaag."

Twee observaties worden meegeven. Als eerste de balans tussen snelheid en zorgvuldigheid. Als tweede dat het om heel verschillende soorten gedupeerden kan gaan aangaande emotioneel en/of financieel herstel. Zoals aangegeven door de VNG, is er de groep die met snel financieel herstel geholpen zijn en verder kunnen met hun leven. En er zijn gedupeerden waarbij emotioneel, financieel herstel en brede hulp groot ingezet dienen te worden. Dit vraagt om zorgvuldige coördinatie van de gemeenten. Dit vraagt van ons dat wij ervoor zorgen dat de gemeente deze coördinatie kan waarmaken.

De **Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties** sluit zich aan bij de woorden van **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** en de **Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid** en onderstreept het belang van een gedragen uitvoeringstoets. In aanvulling, als het gaat om het verkrijgen van specifieke middelen, is vanuit Binnenlandse Zaken altijd de bereidheid om mee te denken.

**De Minister voor Rechtsbescherming** heeft op lokaal bestuurlijk niveau meegemaakt hoe het kinderopvangtoeslagenaffaire leeft in de samenleving. De **Minister voor Rechtsbescherming** deelt de zorg m.b.t. de gegevensuitwisseling en onderkent de noodzaak om de VNG hierin te ondersteunen.

De **Minister voor Rechtsbescherming** kijkt uit naar de samenwerking met VNG/gemeenten en onderstreept de woorden van de **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** om eventuele knelpunten graag open met elkaar te bespreken.

**De Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening** geeft aan het indrukwekkend te vinden wat er samen met de VNG is gerealiseerd. Dit mag ook doorklinken in er over het herstel gesproken wordt, met name voor de mensen die werken bij de UHT, bij de gemeenten en andere organisaties. Zij zijn het eerste aanspreekpunt.

Daarnaast is het goed het herstelproces voorspelbaar te maken. Maak het herstelproces inzichtelijk en overzichtelijk in de tijd. Daarmee is het uitlegbaar waarom het afwikkelen van het herstelproces langer duurt.

De **Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport** vraagt of de behoefte van gedupeerde ouders en kinderen aan zorg en ondersteuning, zoals jeugdzorg en GGZ-zorg, meegenomen kunnen worden in het vervolgtraject indien er signalen zijn dat hier problemen mee zijn (gegeven de wachtlijsten).

**De Staatssecretaris Toeslagen & Douane** bedankt de bewindslieden voor de aanvullingen en reacties. De **VNG** wordt gevraagd te reageren. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** vult aan hierna concrete afspraken te willen maken met betrekking tot aandachtspunten welke aangedragen door de VNG en de beslispunten zoals opgenomen in de presentatie.

- De **VNG** wil benadrukken dat er grote stappen zijn gezet maar dat er, voordat er gestart kan worden met de uitvoeringstoetsen, nog werk te doen is ten aanzien van de punten triage/scope en gegevensuitwisseling. Beide punten zijn cruciaal en zijn een belangrijk uitgangspunt als het gaat om het starten van de uitvoeringstoets. Een uitvoeringstoets is tenslotte een toets om te zien of dat wat je beoogt, ook uitvoerbaar is.
- De **VNG** herkent zich in de woorden van de **Minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening** en zet graag in op duidelijk en voorspelbaar communiceren. Laten we komend jaar inzetten op zorgvuldigheid "underpromise and overdeliver". Afgelopen jaar zijn vaak dingen beloofd aan gedupeerden en zijn toezeggingen gedaan die niet waargemaakt konden worden.
- In aanvulling op de punten triage/scope en gegevensuitwisseling, beide punten zijn randvoorwaardelijk. Gegevensuitwisseling is essentieel voor de grotere rol van de gemeenten om op casusniveau de gedupeerden te kunnen helpen. Daarnaast is triage/scope van nieuwe meldingen en gedupeerden in het proces voorwaardelijk. Het is essentieel dat mensen die niet gedupeerd zijn een andere route krijgen en het proces verlaten. Sturen op sneller duidelijkheid voor mensen. Deze laatste groep, de groep mensen die zich al in het proces bevinden, is onvoldoende meegenomen in de voorliggende beslispunten.
- De **VNG** complimenteert de **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** voor het debat van afgelopen week en spreekt veel dank voor de enorme betrokkenheid van alle bewindslieden. Daarnaast geeft de VNG aan de **Minister van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties** en de **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** met betrekking tot de benodigde financiën, de samenwerking als solide en betrouwbaar te ervaren.

De **Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties** onderschrijft dit.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** onderkent de verduidelijking van de **VNG** met betrekking tot genoemde punten. Gegevensuitwisseling wordt meegenomen in de Wet Herstel Operatie Toeslagen, deze zou dan per 1 januari 2023 in werking kunnen treden. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan het wenselijk te vinden, wat betreft gegevensuitwisseling, te onderzoeken of een aparte versnelling mogelijk is.

De **VNG** onderstreept de behoefte aan triage/scope en een versnelling aangaande gegevensuitwisseling. Het kunnen meekijken op casusniveau met de Belastingdienst en vice versa is randvoorwaardelijk voor het starten van de uitvoeringstoetsen. Dit vraagt wellicht om een

ongebruikelijke tijdelijke oplossing, welke kan komen te vervallen wanneer de Wet Herstel Operatie Toeslagen van kracht wordt.

De  geeft aan dat het punt triage/scope betrekking hebbende op nieuwe aanmeldingen, en mensen die al in het proces zitten, wordt meegenomen in de uitvoeringstoets. Het punt gegevensuitwisseling is een taai vraagstuk. Op korte termijn wordt er samen met de VNG (en de AP) onderzocht en uitgewerkt wat er mogelijk is.

**De Staatssecretaris Toeslagen & Douane** begrijpt de oproep van de VNG en de randvoorwaardelijkheid van de gegevensuitwisseling. Het is echter niet wenselijk om het punt gegevensuitwisseling volledig te adresseren, en dan pas te starten met de uitvoeringstoetsen, daar is geen ruimte voor. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane**: "Samenvattend met betrekking tot gegevensuitwisseling wordt op korte termijn in kaart gebracht wat er nu al mogelijk is. Daarnaast wordt er uitgewerkt wat de hiaten zijn en hoe deze op te lossen inclusief een tijdspad. "laten we in deze ook de autoriteit persoonsgegevens betrekken".

De  geeft aan een eerste analyse met betrekking tot het proces gegevensuitwisseling en een tijdspad komende stuurgroep te overleggen.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** constateert dat het punt triage/scope voor nieuwe aanmeldingen en mensen die zich al in het proces bevinden is opgenomen in de uitvoeringstoets. De  bevestigt dit en herkent het vraagstuk met name met betrekking tot versnelling van de groep mensen die zich al in het proces bevinden.

De **VNG** geeft aan dat met name na een aanmelding, het soms wel twee jaar kan duren voordat er contact wordt gezocht met de aanmelder/gedupeerde. Ook voor een gemeente is onvoldoende inzichtelijk wie, wanneer geholpen wordt. De **VNG** is in deze echt op zoek naar versnelling en duidelijkheid voor de gedupeerde. Bij voorkeur het zo vroeg mogelijk in het proces plannen van het eerste gesprek.

De **VNG** begrijpt de technische complexiteit van het herstelproces. Maar we moeten ons continu de vraag blijven stellen of de voorliggende beslispunten en de door ons aangedragen punten echt helpen. Voor de VNG is het punt triage/scope voor nieuwe aanmeldingen, en voor de mensen die al in het proces zitten onvoldoende zichtbaar of duidelijk in de voorliggende beslispunten met betrekking tot de uitvoeringstoets.

geeft aan dat het zorgpunt triage/scope van de VNG is meegenomen in de uitvoeringstoets voor de nieuwe aanmeldingen en de mensen die al in het proces zitten. De uitgangspunten voor de uitvoeringstoets worden uitgewerkt door de VNG en het UHT samen op het gebied van onder andere de inhoud en kwaliteit van het eerste (drie)gesprek en de momenten waarop de gesprekken plaatsvinden (eerder in het proces).

De  vult aan dat de complexiteit in deze is dat de hersteloperatie doorloopt en op dit moment we nog niet weten wanneer bepaalde oplossingen geïmplementeerd worden.

**Staatssecretaris Toeslagen & Douane** begrijpt de behoefte van de VNG en ziet graag een afspraak tot stand komen waarbij genoemde zorgpunten, gedragen en gezamenlijk uitgewerkt door de VNG en de ambtelijke organisatie, ingebracht kunnen worden in de uitvoeringstoets. De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan wel te willen beginnen met de uitvoeringstoetsen.

De **VNG** stelt voor op korte termijn op ambtelijk niveau deze uitwerking te laten plaatsvinden en dit bestuurlijk te sonderen over een kleine twee weken.

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan in te stemmen met ambtelijke uitwerking van gegevensuitwisseling ten behoeve van uitvoeringstoetsen, en deze op korte termijn te bespreken in een beknopt BO. Wel is het goed om aan te geven dat het proces van uitvoeringstoetsen en het vervolgtraject voortgang kent. Ook als blijkt dat onderdelen van beslispunten niet haalbaar blijken qua de uitvoering.

De **VNG** concretiseert dat de opdracht met betrekking tot het punt gegevensuitwisseling zal zijn dat gestreefd wordt naar informatie-uitwisseling op casusniveau, en dat duidelijk wordt hoe gedupeerden die zich al in het proces bevinden, zijn meegenomen in de uitvoeringstoets. De VNG benadrukt nogmaals dat dit echt een randvoorwaarde is.

De VNG wenst de ambtelijke ondersteuning veel succes: er wordt in deze veel van hen gevraagd.

**De Staatssecretaris Toeslagen & Douane** benadrukt het belangrijk te vinden volgens planning te beginnen met de uitvoeringstoetsen en de punten triage/scope en gegevensuitwisseling verder uit te werken. De komende twee weken worden betreffende punten verder uitgewerkt (waar mogelijk op casusniveau) en helderheid gecreëerd, over wat er de in de uitvoeringstoets concreet wordt meegenomen zodanig dat de VNG en gemeenten hier voldoende comfort bij hebben. De betreffende uitwerking zal op korte termijn besproken worden in een beknopt BO.

**De VNG** geeft de voorkeur aan het goed uitwerken van de punten triage/scope en gegevensuitwisseling en dan met een compleet pakket de uitvoeringstoetsen te starten.

De Persoonsgegevens licht toe de komende twee weken te benutten om te beschrijven wat er onderzocht moet worden, dit is belangrijk voor de gemeenten. De uitvoeringstoets wordt gebruikt om te onderzoeken of het realistisch is, uitvoerbaar én of het waargemaakt kan worden.

De Persoonsgegevens geeft aan een "pressure cooker" te organiseren met specialisten op het terrein van gegevensuitwisseling en de AP. De resultaten en mogelijke oplossingen voorkomende uit de "pressure cooker" kunnen besproken worden in het beknopt BO.

**De Staatssecretaris Toeslagen & Douane** concludeert dat er over twee weken een beknopt BO zal plaatsvinden. Tijdens het beknopt BO worden de bevindingen uit de pressurecooker gegevensuitwisseling besproken, alsmede een verdere uitwerking van de triage/scope met betrekking tot de nieuwe aanmeldingen **en** gedupeerden die zich al in het proces bevinden. Na bespreking en instemming van genoemde punten in het BO starten de uitvoeringstoetsen

#### 4. Rondvraag

De **Staatssecretaris Toeslagen & Douane** geeft aan dat naar aanleiding van de rondvraag er een herijking volgt van de samenstelling, vergaderfrequentie en governance van het BO.

**De Staatssecretaris Toeslagen & Douane** bedankt alle aanwezigen en spreekt waardering uit voor de betrokkenheid van de aanwezige bewindslieden en de VNG.

#### 5. Afsluiting



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking

Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG  
7 februari 2022



## Context van dit document

Dit document is onderdeel van het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022 tussen leden van het Kabinet en de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag.

De stukken voor dat bestuurlijk overleg bestaan uit

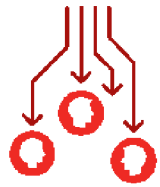
- 'Beslisdocument bestuurlijk overleg 7 februari': bevat de context van het bestuurlijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg
- 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking' (dit document): bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke wegging die daaraan ten grondslag ligt
- 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking': bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijke wegging / besluitvorming op nodig is, zijn die punten verwerkt in het beslisdocument en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking'. Wij sturen deze bijlage mee omdat wij u wel vragen om in te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op basis van de uitwerking van deze oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het doen van 'gelijk oplopende' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van dezelfde oplossingsrichtingen is. In de uitvoeringstoetsen zullen we ook verder uitwerken hoe we omgaan met de verschillende groepen ouders die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten.





- Besluit ihkv clusters 7 en 8 op p. 13
- Voor overige clusters geen besluit nodig op dit moment, zie p. 14 voor stand van zaken

# Vandaag vragen we akkoord op het starten van de uitvoeringstoetsen voor drie oplossingsclusters van de herijking



## 1. Proces t/m eerste toets

Aanmelding, versnelde afronding niet-geduceerden, volledig uitsluitel na eerste toets, uitslaggesprek eerste toets, versnelde afronding wanneer 30k volstaat, fysiek informatiepakket over herstelproces, ouders voorlichten goede rechtshulp,



## 2. Driegesprek en vast aanspreekpunt

Vast aanspreekpunt, integrale case manager, ervaringsdeskundige, proactief contact/communicatie, PZB'er meer gefocust op financieel herstel, nazorgtraject op maat, urgentiebepaling



## 3. CWS

Communicatie over verwachtingen CWS, integreren werkelijke schadeposten in IB, schade-experts betrekken bij CWS



## 4. Vaststellingsovereenkomst

VSO-route als alternatief financieel herstel



## 5. Collectief emotioneel herstel

Programma-organisatie voor collectief emotioneel herstel



## 6. Operationele samenwerking UHT en gemeenten

Operationele samenwerking UHT en gemeenten, PZB'er koppelen aan gemeente



## 7. Gegevensdeling UHT en gemeenten

Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten, persoonlijk dashboard voor geduceerden



## 8. Financiering verandering

Financiële impact (UHT/gemeenten)





# Beslispunt 1: Kennisnemen van de uitgewerkte oplossingen binnen deze drie clusters

## 'Fiches' geven uitgewerkte oplossingen weer

1,5 Volledig uitsluitel na eerste toets (1/2)

Doelstelling	Opmerkingen	Doel van deze toets
1. Na de eerste toets onderscheiden we drie groepen: 1. Niet goedkeurd (geen reden, bijvoorbij geen kun/yen KOT) 2. Niet goedkeurd 3. Nog geen informatie over goedkeuring Voor de derde groep is er meer onderzoek nodig om uitkomst te vragen over of de burger goedkeurd is of niet. Het doel van deze toets is om de eerste beide groepen uit te sluiten die de derde groep vervuld kan en van iedereen de uitkomst van de toets te vragen over of de eerste toets niet goedkeurd of geen dossier goedkeurd is of niet.		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Bestuursrechtelijke mogelijkheden 2. Juridische bezwaren 3. Financiële draagvlak 4. Aanpak/acties (zie ook 3.7)		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
Opmerkingen	Opmerkingen	Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Het is mogelijk om de toets te laten uitvoeren op 100% van de mogelijke oplossingen uitkomst te geven over hun goedkeuring na de eerste toets. 2. Beslissende component van de compensatieberekening zijn niet uit de data te halen, het gaat om het 'aan' van de bestuursrechtelijke controle documenten of geen hier specifieke vragen bij de onder over de data. 3. In welke gevallen heeft de onder de mogelijkheid om te verspreiden tot een integrale beoordeling? 4. Hoe zorgen we ervoor dat we dit vervolgdocument (na beslistoplossing eerste toets) goed ontwerpen vanuit de onderbeleving?		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Bestuursrechtelijke mogelijkheden 2. Juridische bezwaren 3. Financiële draagvlak 4. Aanpak/acties (zie ook 3.7)		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
Opmerkingen	Opmerkingen	Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Het is mogelijk om de toets te laten uitvoeren op 100% van de mogelijke oplossingen uitkomst te geven over hun goedkeuring na de eerste toets. 2. Beslissende component van de compensatieberekening zijn niet uit de data te halen, het gaat om het 'aan' van de bestuursrechtelijke controle documenten of geen hier specifieke vragen bij de onder over de data. 3. In welke gevallen heeft de onder de mogelijkheid om te verspreiden tot een integrale beoordeling? 4. Hoe zorgen we ervoor dat we dit vervolgdocument (na beslistoplossing eerste toets) goed ontwerpen vanuit de onderbeleving?		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Bestuursrechtelijke mogelijkheden 2. Juridische bezwaren 3. Financiële draagvlak 4. Aanpak/acties (zie ook 3.7)		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
Opmerkingen	Opmerkingen	Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Het is mogelijk om de toets te laten uitvoeren op 100% van de mogelijke oplossingen uitkomst te geven over hun goedkeuring na de eerste toets. 2. Beslissende component van de compensatieberekening zijn niet uit de data te halen, het gaat om het 'aan' van de bestuursrechtelijke controle documenten of geen hier specifieke vragen bij de onder over de data. 3. In welke gevallen heeft de onder de mogelijkheid om te verspreiden tot een integrale beoordeling? 4. Hoe zorgen we ervoor dat we dit vervolgdocument (na beslistoplossing eerste toets) goed ontwerpen vanuit de onderbeleving?		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Bestuursrechtelijke mogelijkheden 2. Juridische bezwaren 3. Financiële draagvlak 4. Aanpak/acties (zie ook 3.7)		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
Opmerkingen	Opmerkingen	Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Het is mogelijk om de toets te laten uitvoeren op 100% van de mogelijke oplossingen uitkomst te geven over hun goedkeuring na de eerste toets. 2. Beslissende component van de compensatieberekening zijn niet uit de data te halen, het gaat om het 'aan' van de bestuursrechtelijke controle documenten of geen hier specifieke vragen bij de onder over de data. 3. In welke gevallen heeft de onder de mogelijkheid om te verspreiden tot een integrale beoordeling? 4. Hoe zorgen we ervoor dat we dit vervolgdocument (na beslistoplossing eerste toets) goed ontwerpen vanuit de onderbeleving?		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Bestuursrechtelijke mogelijkheden 2. Juridische bezwaren 3. Financiële draagvlak 4. Aanpak/acties (zie ook 3.7)		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
Opmerkingen	Opmerkingen	Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.
1. Het is mogelijk om de toets te laten uitvoeren op 100% van de mogelijke oplossingen uitkomst te geven over hun goedkeuring na de eerste toets. 2. Beslissende component van de compensatieberekening zijn niet uit de data te halen, het gaat om het 'aan' van de bestuursrechtelijke controle documenten of geen hier specifieke vragen bij de onder over de data. 3. In welke gevallen heeft de onder de mogelijkheid om te verspreiden tot een integrale beoordeling? 4. Hoe zorgen we ervoor dat we dit vervolgdocument (na beslistoplossing eerste toets) goed ontwerpen vanuit de onderbeleving?		Doel van deze toets is om te bepalen of de burger goedkeurd is of niet.

## UHT en VNG hebben gezamenlijk fiches opgesteld, met input ouderbeleving

- Oplossingen zijn in het najaar 2021 opgehaald bij uitvoerders, stakeholders, ouders, etc.
- Voorgestelde set aan oplossingen bepaald tijdens herijkingdagen en bestuurlijke overleggen in november 2022
- Verdere uitwerking begin 2022 in gezamenlijk 'pressure cooker' van UHT en VNG. Regelmatige check met 'achterban': UHT-afdelingen, VNG-klankbordgroep en team Ouderbeleving

## Volledige overzicht van oplossingsrichtingen in de 'bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking'

## Beslispunt 2a: Kennisnemen van twee extra oplossingen tov december

Oorspronkelijke situatie	Oplossingsrichting	Invulling oplossing
Voor een kleine groep burgers kunnen we op basis van de eerste toets niet zeggen of ze al dan niet gedupeerd zijn. Deze groep gaat <b>direct door naar de integrale beoordeling</b> .	<b>nieuw</b> <b>Volledig uitsluitel na eerste toets</b>	Voor een kleine groep burgers kunnen we op basis van de huidige eerste toets niet met zekerheid zeggen of ze al dan niet gedupeerd zijn. Het doel van deze oplossing is om de eerste toets zodanig uit te breiden dat de deze groep zo klein mogelijk wordt en <b>we aan zoveel mogelijk burgers duidelijkheid kunnen bieden</b> : van (bijna) alle burgers weten we na de eerste toets met zekerheid of deze persoon gedupeerd is of niet. We werken uit hoe we de eerste toets kunnen optimaliseren zodat zoveel mogelijk burgers duidelijkheid krijgen, zonder dat de eerste toets feitelijk een integrale beoordeling wordt en daarmee geen versnelling biedt.
Burgers die zich hebben aangemeld krijgen telefonisch te horen wat de uitslag van de eerste toets is (zonder uitgebreide toelichting) en dat de volgende stap de integrale beoordeling is.	<b>nieuw</b> <b>Uitbreiding uitslaggesprek na eerste toets</b>	Een goede toelichting op de uitslag is belangrijk voor ouders die zich (terecht of onterecht) gedupeerd voelen. We bereiden het bestaande uitslaggesprek uit en <b>besteden meer aandacht aan de uitslag</b> , waarom we tot deze uitslag zijn gekomen en de betekenis ervan. Ook bespreken we de eventuele vervolgstappen en de wenselijkheid daarvan met de ouder, zoals het driegesprek en de integrale beoordeling.



## Beslispunt 2b: Kennisnemen van registratie niet-geduceerden voor doorverwijzing naar gemeente

Oorspronkelijke situatie	Oplossingsrichting	Invulling oplossing
In huidige situatie worden gegevens gedeeld van burgers die zich hebben gemeld bij UHT en aangeven ondersteuning van gemeenten te willen. Dit is ongeacht of zij uiteindelijk wel of niet geduceerd zijn.	<b>Aanmelding</b>	In het telefonische aanmeldgesprek stelt het Serviceteam op basis van enkele korte vragen vast of een burger aan het juiste loket is. Als een burger niet aan het juiste loket blijkt, kan de burger besluiten af te zien van aanmelding. De Serviceteam-medewerker vraagt burgers die niet voor KOT-herstel in aanmerking komen of zij behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Zo ja, registreert UHT de gegevens van deze burgers om met gemeenten te delen. Gemeenten kunnen vanuit de reguliere dienstverlening (niet vanuit ondersteuning hersteloperatie) contact opnemen met deze burgers.

## Beslispunt 2c: Kennisnemen van de oplossingen die ervoor zorgen dat we 'zwaarst gedupeerden' eerst kunnen helpen

Oorspronkelijke situatie	Oplossingsrichting	Invulling oplossing
Elke aanmelder gaat door naar integrale beoordeling. Ouder moet actief aangeven als ze willen afzien van de integrale beoordeling.	<b>Aanmelding</b>	In het telefonische aanmeldgesprek stelt het Serviceteam op basis van enkele korte vragen vast of een burger aan het juiste loket is. Als een burger niet aan het juiste loket blijkt, wordt de burger <b>niet aangemeld</b> voor de eerste toets. De Serviceteam-medewerker vraagt burgers die niet voor KOT-herstel in aanmerking komen of zij behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Zo ja, registreert UHT de gegevens van deze burgers om met gemeenten te delen.
	<b>Versnelde afronding voor niet-gedupeerden</b>	Als UHT op basis van de eerste toets vaststelt dat een burger niet gedupeerd is, verifiëren we de uitkomst en reden hiervoor met de burger. Als we de uitkomst kunnen verifiëren ontvangt de burger een <b>afwijzende beschikking</b> voor de Catshuisregeling (30k), en (als de burger zich niet vrijwillig afmeldt voor de IB) middels een <b>versnelde integrale beoordeling</b> ook een afwijzende beschikking voor de integrale beoordeling. Daarmee wordt het proces voor deze burgers versneld afgerond. De burger behoudt uiteraard nog het recht op beroep en bezwaar.
	<b>Versnelde afronding wanneer 30k waarschijnlijk volstaat</b>	Wanneer UHT in de eerste toets gedupeerdheid vaststelt bij een ouder en op basis van data-analyse blijkt dat €30k met grote waarschijnlijkheid volstaat voor het financiële herstel, bespreekt UHT in het uitslaggesprek of dit voor de ouder aanleiding is om <b>af te zien van een verdere integrale beoordeling</b> . Voor de ouders die zich afmelden voor de integrale beoordeling is er wel de mogelijkheid voor een driegesprek (waar afzien van een IB ook besproken kan worden).
FIFO is leidend. Er geldt alleen urgentie voor zeer beperkte categorie voor afhandeling financieel herstel. Er is geen proces ingericht voor gemeenten om te prioriteren voor brede hulp	<b>Urgentiebepaling</b>	<p><b>Urgentie beoordeling financieel herstel:</b> Urgentie kan zowel bij UHT als bij de gemeente worden vastgesteld. <b>UHT neemt urgentiestatus van gemeente over.</b> Bij versnelling moet geld en de status 'gedupeerd' het verschil maken om problemen op te lossen c.q. voorkomen dat een dergelijke situatie zich voor gaat doen.</p> <p><b>Urgentie brede hulp:</b> Gemeenten willen (door middel van gegevensdeling) kunnen bepalen wie urgente problemen heeft / acuut hulp nodig heeft, om hen te prioriteren voor brede hulp.</p>

## Beslispunt 3: Instemmen met het uitgangspunt dat gemeenten de rol van aanspreekpunt op zich nemen en dit in de U-toetsen te toetsen

### Aanspreekpunt

Gedupeerde ouders krijgen na de eerste toets een aanspreekpunt bij de gemeente toegewezen (als ze daar behoefte aan hebben). Deze persoon fungeert als het eerste aanspreekpunt voor alle vragen en zorgen. De gemeente neemt contact op met gedupeerde ouders die bij UHT hebben aangegeven ondersteuning van de gemeente te wensen. Het aanspreekpunt is voor de ouder bereikbaar, helpt met voorbereiding driegesprek(ken), is aanwezig bij het driegesprek met UHT, ondersteunt bij het doorlopen van het hersteltraject, en is de linking pin met andere partijen in het ondersteuningsaanbod. Het aanspreekpunt biedt een luisterend oor voor het verhaal van de ouder.

### Argumenten voor aanspreekpunt bij gemeente of UHT

#### Ambtelijk advies

#### Gemeente

##### Argumenten voor aanspreekpunt bij gemeente:

- Gemeente kan naast de ouder staan in elke fase van het traject (PZB'er wordt pas toegekend bij start IB, dus vaak pas maanden/jaren na aanmelding ouder)
- Sluit aan bij de huidige rol van gemeenten in de hersteloperatie
- Sluit aan bij de rolverdeling focus op financieel herstel door UHT en brede ondersteuning (incl. emotioneel herstel) door gemeente
- Gemeente kan breder ondersteuning bieden
- Met de inrichting van een servicedesk voor gemeenten bij UHT kunnen gemeenten gericht schakelen wanneer er vragen zijn over financieel herstel. De vragen zullen beperkt zijn als gevolg van mogelijkheid tot opvolgesprek/driegesprek
- Door het formaliseren van deze taak, kunnen (noodzakelijke) gegevens worden uitgewisseld tussen UHT en het aanspreekpunt.

#### UHT

##### Argumenten voor aanspreekpunt bij UHT:

- Oorzaak van situatie ouder is financiële situatie en problemen belastingdienst, daarom zou vast aanspreekpunt bij UHT moeten blijven liggen
- Financieel herstel is een belangrijk onderdeel van het gehele herstelproces, daarom belangrijk om vast aanspreekpunt te hebben binnen de direct verantwoordelijke organisatie

## Beslispunt 4: Instemmen met het uitgangspunt dat gemeenten het initiatief nemen voor organiseren driegesprek en dit in de U-toetsen te toetsen

### Driegesprek

Verschillende groepen gedupeerden hebben **op verschillende momenten in het proces** behoefte aan een persoonlijk gesprek, met **verschillende doelen en invulling**, met zowel de **aanwezigheid van UHT als de gemeente**. Daarom doen we op verschillende momenten in het proces **een aanbod** voor een persoonlijk gesprek:

1. Na de eerste toets (driegesprek met UHT en gemeenten, of afrondend gesprek met UHT)
2. Bij toekenning PZB'er (in aanloop naar integrale beoordeling met PZB'er)
3. Afrondend gesprek na integrale beoordeling (met PZB'er)

### Waar moet het initiatief voor het organiseren van het driegesprek komen te liggen?

*Ambtelijk advies:* UHT polst op de verschillende momenten in het proces of de ouder behoefte heeft aan een driegesprek. De gemeente neemt het initiatief richting de ouder voor het organiseren van het driegesprek.

#### Gemeente

Argumenten voor initiatief bij gemeente:

- Sluit aan bij de rolverdeling focus op financieel herstel door UHT en brede ondersteuning (incl. emotioneel herstel) door gemeente
- Gemeente (en specifiek het aanspreekpunt) staat naast de ouder in elke fase van het traject
- Toekennen van vast contactpersoon bij UHT (PZB'er) gebeurt pas bij de start van de IB, dus vaak pas maanden/jaren na aanmelding ouder
- Gemeente kan behoefte inschatten en met ouder afstemmen of voorbereiding op het gesprek zinvol is. Indien dit zo is, heeft dit invloed op planning van het feitelijke driegesprek
- Minder efficiënt als UHT initiatief moet nemen, want bij UHT niet bekend wie gemeentelijke aanspreekpunt is. UHT moet dit bij 345 gemeenten uitzoeken. Gemeenten kunnen naar 1 afsprakenbureau bij UHT bellen.

#### UHT

Argumenten voor initiatief bij UHT:

- Oorzaak van situatie ouder is financiële situatie, daarom zou initiatief bij UHT moeten blijven liggen

## Beslispunt 5: Instemmen met een andere invulling van de oplossing 'clustering gemeenten en UHT' en dit in de U-toetsen te toetsen

### Clustering gemeenten en UHT

Achtergrond: gemeenten hadden wens om vaste PZB'er(s) te koppelen aan gemeenten, tegelijkertijd kan UHT niet met 345 individuele gemeenten schakelen. Daarnaast zijn er gemeenten die het lastig vinden om de door de ouder gewenste ondersteuning te bieden. Clustering leek in de herijking de oplossing om het doel van betere samenwerking te kunnen realiseren. In de pressurecooker is veel aandacht besteed aan de mate waarin UHT hetgeen gemeenten nodig hebben kunnen bieden. Hierbij is gekomen tot een andere en meer eenvoudige invulling van de operationele samenwerking.

#### Oorspronkelijke invulling



### Clustering 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.



#### Voorgestelde invulling



### Operationele samenwerking UHT en gemeenten

Om invulling te geven aan de grotere rol van gemeenten, is het voor de gemeenten randvoorwaardelijk om goed te begrijpen hoe het proces bij UHT werkt en om op een efficiënte en effectieve manier informatie te kunnen vergaren over de gedupeerden en deze te verstrekken aan de gedupeerde. UHT beschikt, i.t.t. verwachting van gemeenten, niet over meer procesinformatie. UHT en de gemeenten moeten elkaar goed en wederzijds kunnen bereiken in alle fasen van het proces. Daarvoor is het volgende nodig:

- Wederzijdse transparantie over elkaars proces en duidelijke taakverdeling tussen UHT en gemeenten
  - Onderling contact tussen professionals van UHT, SBN en de gemeenten voor afstemming op casusniveau
- Ondersteuning van gemeenten die capaciteit, kennis en kunde niet georganiseerd krijgen (mobiele brigade)

Dus geen van bovenaf bepaalde clustering van gemeenten, wel onderlinge samenwerking met UHT die gemeenten zelf kunnen opzoeken



Samenwerking UHT en gemeenten gaan UHT en de VNG in gezamenlijkheid verder vormgeven en uitdiepen



# Beslispunt 6: Instemmen met het starten van uitvoeringstoetsen / impactanalyses voor de oplossingen in deze drie clusters (1, 2, 6)

## Van uitgewerkte oplossingsrichtingen...

## ... naar gelijk oplopende uitvoeringstoetsen UHT en VNG in samenhang met ouderbeleving

**Verdere uitwerking en verdieping van de oplossingen**, zoals operationele samenwerking gemeenten en UHT. In uitwerking nemen we ook de verschillende groepen ouders mee die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten

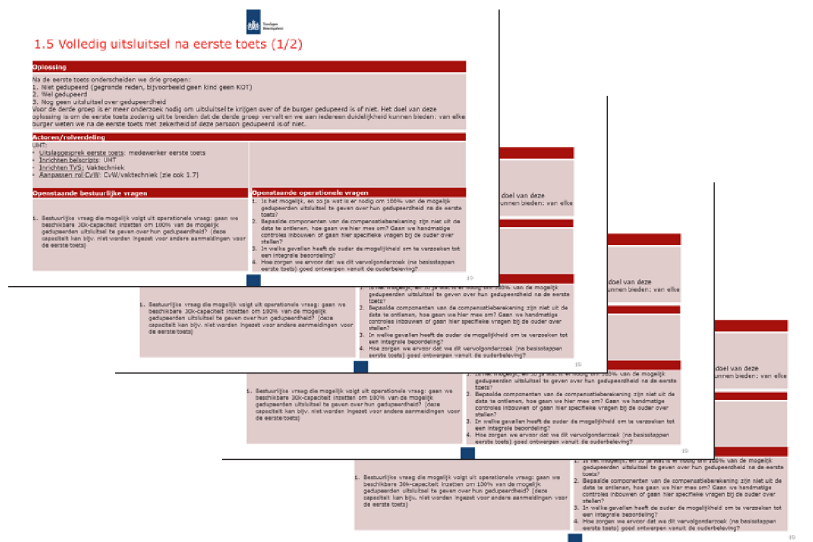
**Verrichten van uitvoeringstoetsen / impactbepalingen** volgens een iteratief proces waarin we oplossingen verder verfijnen om de kans op haalbaarheid te verhogen, en zorgen dat oplossingen invulling geven aan de ouderbehoefte

**Uitwerken van 'service blueprint' ouderproces ('soll situatie')**

**Testen van oplossingen** of die verbeteringen de gewenste ouderbeleving opleveren en tegelijkertijd praktisch uitvoerbaar zijn. Tests kunnen zijn experimenten, rollenspellen, of co-creatie sessies met oudervertegenwoordiging

**Na afronden uitvoeringstoetsen: Opstellen gezamenlijke bestuurlijke besluitvorming** op basis van uitvoerbaarheid, impact en consequenties voor de uitvoering en impact op ouderbeleving van oplossingsrichtingen

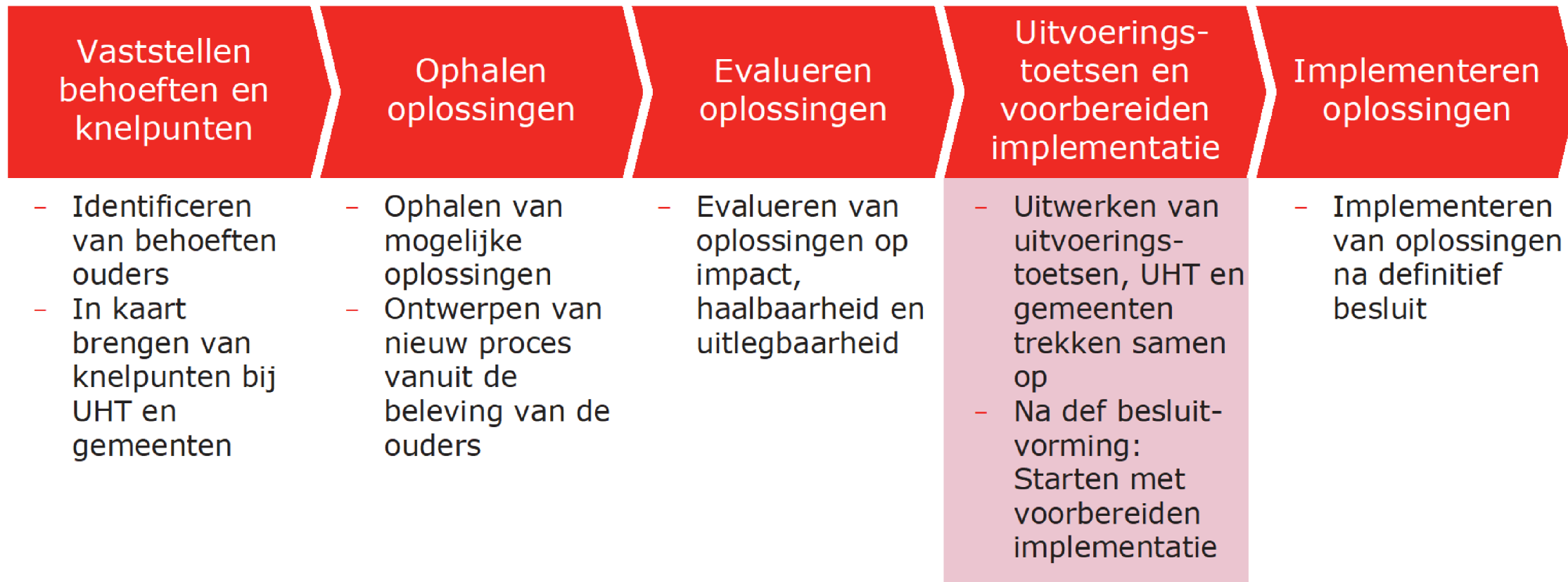
**Na besluitvorming: Ontwerpen implementatieplan incl fasering/prioritering van oplossingen**







## Beslispunt 7: Kennisnemen van het vervolgproces: waar staan we in het totaalproces van de herijking

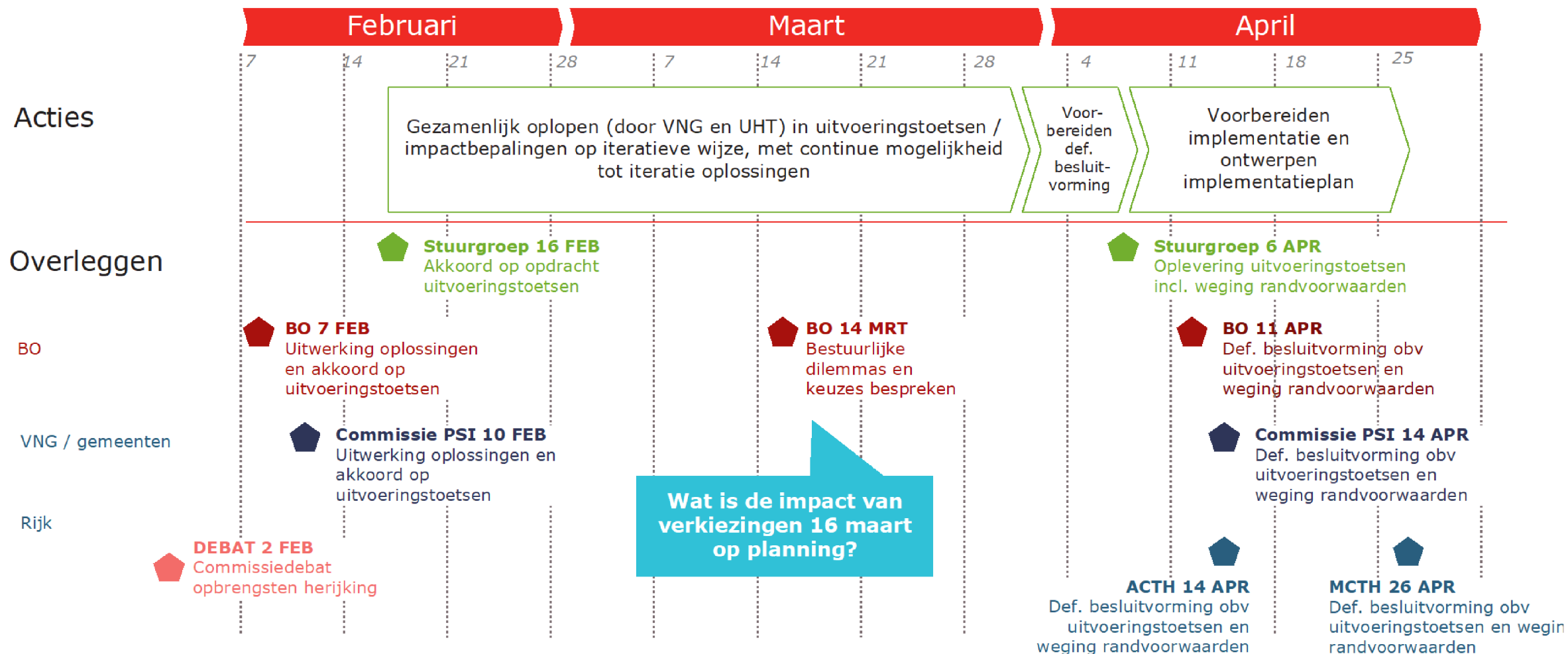


*Hier staan we nu*





## Beslispunt 7: Kennisnemen van de planning voor uitvoeringstoetsen voor deze oplossingen, en besluitvorming in april





## Beslispunt 8: Instemmen met de uitwerking van gegevensdeling en financiering

Oplossingscluster	Stand van zaken
 <p><b>7. Gegevensdeling UHT en gemeenten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten is randvoorwaarde voor gemeenten om grotere rol te nemen in het herstelproces voor gedupeerden. We gaan een wettelijke basis organiseren voor gegevensverwerking- en uitwisseling op casusniveau (oa tussen UHT, colleges van B&amp;W en SBN), waarin we ruimte laten voor (latere) keuzes en voortschrijdend inzicht in de uitvoering. We bepalen in de komende uitvoeringstoetsen welke aanpassingen nodig zijn aan systemen om dit mogelijk te maken</li></ul>
 <p><b>8. Financiering verandering</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- De huidige financiering van gemeenten verloopt via een SPUK. VNG en Rijk werken gezamenlijk uit binnen welke kaders de nieuwe taken van gemeenten zullen worden gefinancierd.</li></ul>





## Beslispunt 9: Kennisnemen van stand van zaken overige clusters

Oplossingscluster	Stand van zaken
 <p><b>3. CWS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Commissie Werkelijke Schade heeft 59 aanvragen voor aanvullende compensatie geanalyseerd en deze analyse gepubliceerd</li> <li>- Het mogelijk integreren van schadeposten in de integrale beoordeling wordt verder onderzocht als onderdeel van de schikkingsroute (zie Vaststellingsovereenkomst)</li> </ul>
 <p><b>4. Vaststellings-overeenkomst</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De schikkingsroute wordt in verder uitgewerkt (doelgroep, inhoud, proces, juridische aspecten) en beoordeeld op noodzaak/haalbaarheid in relatie tot doel. Bij positieve beoordeling volgt een voorstel voor praktijktest aan de ambtelijke stuurgroep herstel, bij negatieve beoordeling een onderbouwde verantwoording.</li> </ul>
 <p><b>5. Collectief emotioneel herstel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is binnen DG Herstel een Programmteam Emotioneel Herstel opgezet dat oplossingen uitwerkt vanuit de ouderbeleving. Het team maakt onder andere de inzet mogelijk van een onafhankelijke partij die ouders bijstaat om vastgelopen situaties te doorbreken (oplossing 'integrale case manager voor zwaar gedupeerden')</li> <li>- Het programmteam onderzoekt ook hoe we de ervaringsdeskundigheid voor gedupeerde ouders en voor de organisatie kunnen benutten, werkt aan verdere vormgeving en uitvoering van emotioneel herstel voor kinderen van gedupeerden, en aan het proactief faciliteren van ouderbetrokkenheid en ouderinitiatieven</li> </ul>





Toeslagen  
Ministerie van  
Financiën

## Bestuursdocument bestuurlijk overleg VNG / Rijk, 7 februari 2022

### **Context**

Dit document is een bestuursdocument voor het bestuurlijk overleg van woensdag 7 februari 2022 tussen leden van het kabinet en bestuurders van de VNG over de hersteoperatie.

Kinderopvangtoeslag, met name over de herijking. Dit is ser vervolg op de bestuurlijke overleggen van 8 en 22 november 2021 met de betreffende functionarissen waarin zij gesproken hebben over de aanpak van de herijking, de eerste inzichten en mogelijke oplossingsrichtingen om het hersteepproces te verbeteren en te versnellen. Daarna hebben Kabinet en VNG de besluitvorming verder gebracht in MCH, de Kamerbrief van 3 december 2021 en het VNG-bestuur van 9 december 2021.

Op woensdag 2 februari vond het (uitgestelde) commissieoverleg plaats over de Hersteoperatie Kinderopvangtoeslag, waaronder de opbrengsten van de herijking. Hieronder een samenvatting uit het debat met betrekking tot de herijking in drie punten:

- De Kamer geeft aan dat het belangrijk is om ervoor te zorgen dat oplossingen het proces voor ouders echt verbeteren en versnellen. Een beperkt aantal Kamerleden vraagt zich af of de bestaande aanpak voorstellen de voorgestelde oplossingen in de herijking, welke juiste zijn en of het niet (radicaal) anders moet.
- De Kamer heeft veel belang aan gemeent en als partner in het herstel. Om de samenwerking met de gemeenten goed vorm te geven moet het Rijk de gemeenten faciliteren in de uitvoering. Niet alle gemeenten wilt de Kamer ook zorgen dat ouders die acute problemen hebben als eerste geholpen kunnen worden. Hierbij moet en gemeenten ook urgente knelpunten van hun gezinsleden in een laagdrempelige vormgeving krijgen in het hersteepproces bij UHT. De Kamer vraagt de staatssecretaris T&D om de VNG te vragen welke knelpunten zij ervaren en hun rol in herstel goed uit te kunnen leggen en voeren.
- In de uitvoeringstoetsen moeten we zorgvuldig onderzoeken of deze oplossingen uitvoerbaar zijn, en tegelijkertijd ook zo goed mogelijk invulling geven aan de behoeften van gedupeerde ouders.

In het eerste deel van 2022 staan voor de herijking de uitvoeringstoetsen en impactbepaling centraal. In dit bestuurlijk overleg vragen wij uw akkoord om de uitvoeringstoetsen te starten op de verder uitgewerkte oplossingsrichtingen van de herijking. Dat gaat met name om de oplossingen die betrekking hebben op het (bestaande) hersteepproces bij UHT en de gemeente, de grotere rol die gemeenten daarin willen nemen en de oplossingen die grote risicovallen hebben met zowel UHT als de gemeenten. Op basis van deze uitvoering vragen wij uw akkoord op het starten van de uitvoeringstoetsen.

Aanvullend vragen wij een besluit voor het uitwerken van gegevensdeling en de financiering, en brengen wij u op de hoogte van de stand van zaken van de overige oplossingsclusters van de herijking, waar nu (nog) geen uitvoeringsovereenkomst voor plaats vinden.

### **Leeswijzer:**

- "Bestuursdocument bestuurlijk overleg 7 februari" (dit document): bevat de context van het bestuurlijke overleg (hierboven) en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg (hieronder).
- Het document "Toelichting besluiten – oplossingsrichtingen herijking" bevat toelichting voor de besluiten en de bestuurlijke vragen die daaraan ten grondslag ligt.
- Het document "Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking" bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doornemeet. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijk overleg / besluitvorming op

nodig is, zijn die punten verwerkt in de beslispunten hierna en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking'. Wijst u op deze bijlage mee omdat wij u wel vragen om in te stemmen met de gehele uitwerking van alle oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het domein 'grijp op! op! op!' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van deze oplossingsrichtingen is. In de uitvoeringstoetsen zullen we ook verder uitwerken hoe we omgaan met de verschillende groepen ouders die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten.

#### **Gevraagde besluiten aan het BG:**

Kennis te maken tussen bewindspersonen van het Kabinet en de bestuurders van de VNG, incl

- Reflectie op de hersteloperatie tot nu toe: wat zie je in de afgelopen periode, wat is je hoop en verwachting voor de komende periode
1. Kennis te nemen van de uitgewerkte oplossingsrichtingen van drie clusters van de herijking, waar in o.a. de roverdeling tussen gemeente en UHT uitgewerkt is
    - De volledige set met uitgewerkte oplossingsrichtingen vindt u in het document 'Bijlage – files oplossingsrichtingen herijking'
  2. Kennis te nemen van een aantal aanvullingen en verijningen in de oplossingsrichtingen ten opzichte van de Kamerbrief van 3 december, namelijk:
    - 2a: twee extra oplossingen: volledig uitbuitel wel/niet gedupeerd na eerste toets, en uitbreiding van ologesprek na eerste toets
    - 2b: registratie niet-gedupeerden voor doorverwijzing naar gemeente
    - 2c: oplossingen die ervoor zorgen dat we snaree gangplanken aart helpen
  3. In te stemmen met het uitgangspunt dat gemeenten de rol van aanspreekpunt op zich nemen en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen
  4. In te stemmen met het uitgangspunt dat gemeenten het initiatief voor organiseren ologesprek nemen en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen
  5. In te stemmen met een andere invulling van de oplossingsrichting 'clustering gemeenten' en UHT en dit in de uitvoeringstoetsen te toetsen
  6. In te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op drie oplossingsrichtingen van de herijking, met in acht neming van de besluiten onder punt 3-5
    - De volledige set met uitgewerkte oplossingsrichtingen vindt u in het document 'Bijlage – files oplossingsrichtingen herijking'
  7. Kennis te nemen van het vervolgproces, met als hoofdpunten:
    - 10 februari 2022: Bespreking oplossingsrichtingen herijking en rol gemeentes in VNG commissie KSI (Participatie, Schuldhulpverlening en Integriteit)
    - 16 februari: Bespreking opdracht voor uitvoeringstoetsen in ontbittelijke stuurgroep hersteloperatie. Daarna zal de Directeur-Generaal Herstel de VNG formeel vragen om een uitvoeringstoets op de ontbittelijke richtingen
    - Medio april: Oplevering uitvoeringstoetsen en besluitvorming over implementatie
  8. In te stemmen met de uitwerking van deze verselling en financiering
    - Geveensdeling tussen UHT en gemeenten: We zien een wat eilike basis organiseren voor gegevensverwerking- en uitwisseling op casu niveau (oet tussen UHT, colleges van B&W en SBN), waarin weruimte laten voor (latere) keuses en voortzittend inzicht in de uitvoering. We bezalen in de komende uitvoeringstoetsen welke aanpassing nodig zijn aan systemen om dit mogelijk te maken
    - Financiering: De huidige financiering van gemeenten verloopt via een SPUK VNG en Rijk werken gezamenlijk uit binnen welke kaders een nieuwe taken van gemeenten zullen worden gefinancierd
  9. Kennis te nemen van de stand van zaken van de overige oplossingsclusters, waar (nog) geen uitvoeringstoetsen op plaatsvinden



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Toelichting besispunten – oplossingsrichtingen herijking

Bestuurlijk Overleg Rijk/VNG  
7 februari 2022



## Context van dit document

Dit document is onderdeel van het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022 tussen leden van het Kabinet en de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag.

De stukken voor dat bestuurlijk overleg bestaan uit

- 'Beslisdocument bestuurlijk overleg 7 februari': bevat de context van het bestuurlijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg
- 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking' (dit document): bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke wegging die daaraan ten grondslag ligt
- 'Bijlage – Rijks oplossingsrichtingen herijking': bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijke wegging / besluitvorming op nodig is, zijn die punten verwerkt in het beslisdocument en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking'. Wij sturen deze bijlage mee omdat wij u wel vragen om in te stemmen met het starten van uitvoeringstoetsen op basis van de uitwerking van deze oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het doen van 'gelijk oplopende' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van dezelfde oplossingsrichtingen is. In de uitvoeringstoetsen zullen we ook verder uitwerken hoe we omgaan met de verschillende groepen ouders die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten.



- Besluit ihkv clusters 7 en 8 op p. 13
- Voor overige clusters geen besluit nodig op dit moment, zie p. 14 voor stand van zaken

## Vandaag vragen we akkoord op het starten van de uitvoeringstoetsen voor drie oplossingsclusters van de herijking



### 1. Proces t/m eerste toets

Aanmelding, veranode afroning niet goedgeoorde, volledig uitsluitel na eerste toets, uitslaggesprek eerste toets, veranode afroning wanneer 30k voltoot, fysiek informatiepakket over herstelproces, ouders voorlichten goede rechtshulp,



### 2. Driegesprek en vast aanspreekpunt

Vast aanspreekpunt, integrale case manager, ervaringsdeskundige, proactief contact/communicatie, PZB'er meer gefocust op financieel herstel, nazorgtraject op maat, urgentiehepaling

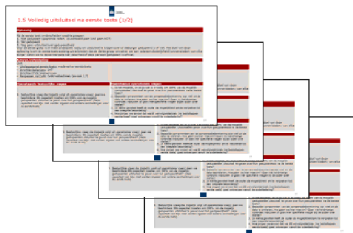


### 6. Operationele samenwerking UHT en gemeenten

Operationele samenwerking UHT en gemeenten, PZB'er koppelen aan gemeente

## Beslispunt 1: Kennisnemen van de uitgewerkte oplossingen binnen deze drie clusters

### 'Fiches' geven uitgewerkte oplossingen weer



### UHT en VNG hebben gezamenlijk fiches opgesteld, met input ouderbeleving

- Oplossingen zijn in het najaar 2021 opgehaald bij uitvoerders, stakeholders, ouders, etc.
- Voorgestelde set aan oplossingen bepaald tijdens herijkingsdagen en bestuurlijke overleggen in november 2022
- Verdere uitwerking begin 2022 in gezamenlijk 'pressure cooker' van UHT en VNG. Regelmatige check met 'achterban': UHT-afdelingen, VNG-klankbordgroep en team Ouderbeleving

Volledige overzicht van oplossingsrichtingen in de 'bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking'

## Beslispunt 2a: Kennisnemen van twee extra oplossingen tov december

Oorspronkelijke situatie	Oplossingsrichting	Invulling oplossing
Voor een kleine groep burgers kunnen we op basis van de eerste toets niet zeggen of ze al dan niet gedupeerd zijn. Deze groep gaat <b>direct door naar de integrale beoordeling.</b>	<b>nieuw</b> Volledig uitsluitel na eerste toets	Voor een kleine groep burgers kunnen we op basis van de huidige eerste toets niet met zekerheid zeggen of ze al dan niet gedupeerd zijn. Het doel van deze oplossing is om de eerste toets zodanig uit te breiden dat de deze groep zo klein mogelijk wordt en <b>we aan zoveel mogelijk burgers duidelijkheid kunnen bieden</b> : van (bijna) alle burgers weten we na de eerste toets met zekerheid of deze persoon gedupeerd is of niet. We werken uit hoe we de eerste toets kunnen optimaliseren zodat zoveel mogelijk burgers duidelijkheid krijgen, zonder dat de eerste toets feitelijk een integrale beoordeling wordt en daarmee geen versnelling biedt.
Burgers die zich hebben aangemeld krijgen telefonisch te horen wat de uitslag van de eerste toets is (zonder uitgebreide toelichting) en dat de volgende stap de integrale beoordeling is.	<b>nieuw</b> Uitbreiding uitslaggesprek na eerste toets	Een goede toelichting op de uitslag is belangrijk voor ouders die zich (terecht of onterecht) gedupeerd voelen. We bereiden het bestaande uitslaggesprek uit en <b>besteden meer aandacht aan de uitslag</b> , waarom we tot deze uitslag zijn gekomen en de betekenis ervan. Ook bespreken we de eventuele vervolgstappen en de wenselijkheid daarvan met de ouder, zoals het driegesprek en de integrale beoordeling.

## Beslispunt 2b: Kennisnemen van registratie niet-gedupeerden voor doorverwijzing naar gemeente

Oorspronkelijke situatie	Oplossingsrichting	Invulling oplossing
In huidige situatie worden gegevens gedeeld van burgers die zich hebben gemeld bij UHT en aangeven ondersteuning van gemeenten te willen. Dit is ongeacht of zij uiteindelijk wel of niet gedupeerd zijn.	<b>Aanmelding</b>	In het telefonische aanmeldgesprek stelt het Serviceteam op basis van enkele korte vragen vast of een burger aan het juiste loket is. Als een burger niet aan het juiste loket blijkt, kan de burger besluiten af te zien van aanmelding. De Serviceteam-medewerker vraagt burgers die niet voor KOT-herstel in aanmerking komen of zij behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Zo ja, registreert UHT de gegevens van deze burgers om met gemeenten te delen. Gemeenten kunnen vanuit de reguliere dienstverlening (niet vanuit ondersteuning hersteloperatie) contact opnemen met deze burgers.

## Beslispunt 2c: Kennisnemen van de oplossingen die ervoor zorgen dat we 'zwaarst gedupeerden' eerst kunnen helpen

Oorspronkelijke situatie	Oplossingsrichting	Invulling oplossing
Elke aanmelder gaat door naar integrale beoordeling. Ouder moet actief aangeven als ze willen afzien van de integrale beoordeling.	<b>Aanmelding</b>	In het telefonische aanmeldgesprek stelt het Serviceteam op basis van enkele korte vragen vast of een burger aan het juiste loket is. Als een burger niet aan het juiste loket blijkt, wordt de burger <b>niet aangemeld</b> voor de eerste toets. De Serviceteam-medewerker vraagt burgers die niet voor KOT-herstel in aanmerking komen of zij behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Zo ja, registreert UHT de gegevens van deze burgers om met gemeenten te delen.
	<b>Versnelde afronding voor niet-gedupeerden</b>	Als UHT op basis van de eerste toets vaststelt dat een burger niet gedupeerd is, verifiëren we de uitkomst en reden hiervoor met de burger. Als we de uitkomst kunnen verifiëren ontvangt de burger een <b>afwijzende beschikking</b> voor de Catshuisregeling (30k), en (als de burger zich niet vrijwillig afmeldt voor de IB) middels een <b>versnelde integrale beoordeling</b> ook een afwijzende beschikking voor de integrale beoordeling. Daarmee wordt het proces voor deze burgers versneld afgerond. De burger behoudt uiteraard nog het recht op beroep en bezwaar.
	<b>Versnelde afronding wanneer 30k waarschijnlijk volstaat</b>	Wanneer UHT in de eerste toets gedupeerdheid vaststelt bij een ouder en op basis van data-analyse blijkt dat €30k met grote waarschijnlijkheid volstaat voor het financiële herstel, bespreekt UHT in het uitslaggesprek of dit voor de ouder aanleiding is om af te zien van een <b>verdere integrale beoordeling</b> . Voor de ouders die zich afmelden voor de integrale beoordeling is er wel de mogelijkheid voor een driegesprek (waar afzien van een IB ook besproken kan worden).
	FIFO is leidend. Er geldt alleen urgentie voor zeer beperkte categorie voor afhandeling financieel herstel. Er is geen proces ingericht voor gemeenten om te prioriteren voor brede hulp	<b>Urgentie bepaling</b>

## Beslispoint 3: Instemmen met het uitgangspunt dat gemeenten de rol van aanspreekpunt op zich nemen en dit in de U-toetsen te toetsen

### Aanspreekpunt

Gedupeerde ouders krijgen na de eerste toets een aanspreekpunt bij de gemeente toegewezen (als ze daar behoefte aan hebben). Deze persoon fungeert als het eerste aanspreekpunt voor alle vragen en zorgen. De gemeente neemt contact op met gedupeerde ouders die bij UHT hebben aangegeven ondersteuning van de gemeente te wensen. Het aanspreekpunt is voor de ouder bereikbaar, helpt met voorbereiding driegesprek(ken), is aanwezig bij het driegesprek met UHT, ondersteunt bij het doorlopen van het hersteltraject, en is de linking pin met andere partijen in het ondersteuningsaanbod. Het aanspreekpunt biedt een luisterend oor voor het verhaal van de ouder.

### Argumenten voor aanspreekpunt bij gemeente of UHT

#### Ambtelijk advies

#### Gemeente

##### Argumenten voor aanspreekpunt bij gemeente:

- Gemeente kan naast de ouder staan in elke fase van het traject (PZB'er wordt pas toegekend bij start IB, dus vaak pas maanden/jaren na aanmelding ouder)
- Sluit aan bij de huidige rol van gemeenten in de hersteloperatie
- Sluit aan bij de rolverdeling focus op financieel herstel door UHT en brede ondersteuning (incl. emotioneel herstel) door gemeente
- Gemeente kan breder ondersteuning bieden
- Met de inrichting van een servicedesk voor gemeenten bij UHT kunnen gemeenten gerichter schakelen wanneer er vragen zijn over financieel herstel. De vragen zullen beperkt zijn als gevolg van mogelijkheid tot opvolgesprek/driegesprek
- Door het formaliseren van deze taak, kunnen (noodzakelijke) gegevens worden uitgewisseld tussen UHT en het aanspreekpunt.

#### UHT

##### Argumenten voor aanspreekpunt bij UHT:

- Oorzaak van situatie ouder is financiële situatie en problemen belastingdienst, daarom zou vast aanspreekpunt bij UHT moeten blijven liggen
- Financieel herstel is een belangrijk onderdeel van het gehele herstelproces, daarom belangrijk om vast aanspreekpunt te hebben binnen de direct verantwoordelijke organisatie

## Beslispoint 4: Instemmen met het uitgangspunt dat gemeenten het initiatief nemen voor organiseren driegesprek en dit in de U-toetsen te toetsen

### Driegesprek

Verschillende groepen gedupeerden hebben op **verschillende momenten in het proces** behoefte aan een persoonlijk gesprek, met **verschillende doelen en invulling**, met zowel de **aanwezigheid van UHT als de gemeente**. Daarom doen we op verschillende momenten in het proces een **aanbod** voor een persoonlijk gesprek:

1. Na de eerste toets (driegesprek met UHT en gemeenten, of afrondend gesprek met UHT)
2. Bij toekenning PZB'er (in aanloop naar integrale beoordeling met PZB'er)
3. Afrondend gesprek na integrale beoordeling (met PZB'er)

### Waar moet het initiatief voor het organiseren van het driegesprek komen te liggen?

*Ambtelijk advies:* UHT polst op de verschillende momenten in het proces of de ouder behoefte heeft aan een driegesprek. De gemeente neemt het initiatief richting de ouder voor het organiseren van het driegesprek.

#### Gemeente

Argumenten voor initiatief bij gemeente:

- Sluit aan bij de rolverdeling focus op financieel herstel door UHT en brede ondersteuning (incl. emotioneel herstel) door gemeente
- Gemeente (en specifiek het aanspreekpunt) staat naast de ouder in elke fase van het traject
- Toekennen van vast contactpersoon bij UHT (PZB'er) gebeurt pas bij de start van de IB, dus vaak pas maanden/jaren na aanmelding ouder
- Gemeente kan behoefte inschatten en met ouder afstemmen of voorbereiding op het gesprek zinvol is. Indien dit zo is, heeft dit invloed op planning van het feitelijke driegesprek
- Minder efficiënt als UHT initiatief moet nemen, want bij UHT niet bekend wie gemeentelijke aanspreekpunt is. UHT moet dit bij 345 gemeenten uitzoeken. Gemeenten kunnen naar 1 afsprakenbureau bij UHT bellen.

#### UHT

Argumenten voor initiatief bij UHT:

- Oorzaak van situatie ouder is financiële situatie, daarom zou initiatief bij UHT moeten blijven liggen



## Beslispunt 5: Instemmen met een andere invulling van de oplossing 'clustering gemeenten en UHT' en dit in de U-toetsen te toetsen

### Clustering gemeenten en UHT

Achtergrond: gemeenten hadden wens om vaste PZB'er(s) te koppelen aan gemeenten, tegelijkertijd kan UHT niet met 345 individuele gemeenten schakelen. Daarnaast zijn er gemeenten die het lastig vinden om de door de ouder gewenste ondersteuning te bieden. Clustering leek in de herijking de oplossing om het doel van betere samenwerking te kunnen realiseren. In de pressurecooker is veel aandacht besteed aan de mate waarin UHT hetgeen gemeenten nodig hebben kunnen bieden. Hierbij is gekomen tot een andere en meer eenvoudige invulling van de operationele samenwerking.

#### Oorspronkelijke invulling



#### Clustering 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.

#### Voorgestelde invulling



#### Operationele samenwerking UHT en gemeenten

Om invulling te geven aan de grotere rol van gemeenten, is het voor de gemeenten randvoorwaardelijk om goed te begrijpen hoe het proces bij UHT werkt en om op een efficiënte en effectieve manier informatie te kunnen vergaren over de gedupeerden en deze te verstrekken aan de gedupeerde. UHT beschikt, i.L.L. verwachting van gemeenten, niet over meer procesinformatie. UHT en de gemeenten moeten elkaar goed en wederzijds kunnen bereiken in alle fasen van het proces. Daarvoor is het volgende nodig:

- Wederzijdse transparantie over elkaars proces en duidelijke taakverdeling tussen UHT en gemeenten
- Onderling contact tussen professionals van UHT, SBN en de gemeenten voor afstemming op casusniveau

Ondersteuning van gemeenten die capaciteit, kennis en kunde niet georganiseerd krijgen (mobiele brigade)

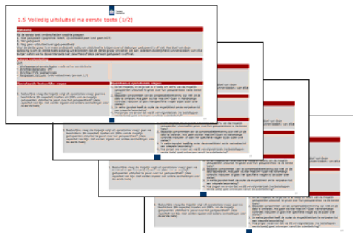
Dus geen van bovenaf bepaalde clustering van gemeenten, wel onderlinge samenwerking met UHT die gemeenten zelf kunnen opzoeken



Samenwerking UHT en gemeenten gaan UHT en de VNG in gezamenlijkheid verder vormgeven en uitroepen

## Beslispoint 6: Instemmen met het starten van uitvoeringstoetsen / impactanalyses voor de oplossingen in deze drie clusters (1, 2, 6)

### Van uitgewerkte oplossingsrichtingen...



### ... naar gelijk oplopende uitvoeringstoetsen UHT en VNG in samenhang met ouderbeleving

**Verdere uitwerking en verdieping van de oplossingen**, zoals operationele samenwerking gemeenten en UHT. In uitwerking nemen we ook de verschillende groepen ouders mee die al in verschillende fasen van het herstelproces zitten

**Verrichten van uitvoeringstoetsen / impactbepalingen** volgens een iteratief proces waarin we oplossingen verder verfijnen om de kans op haalbaarheid te verhogen, en zorgen dat oplossingen invulling geven aan de ouderbehoefte

**Uitwerken van 'service blueprint' ouderproces** ('soll situatie')

**Testen van oplossingen** of die verbeteringen de gewenste ouderbeleving opleveren en tegelijkertijd praktisch uitvoerbaar zijn. Tests kunnen zijn experimenten, rollenspellen, of co-creatie sessies met oudervertegenwoordiging

**Na afronden uitvoeringstoetsen: Opstellen gezamenlijke bestuurlijke besluitvorming** op basis van uitvoerbaarheid, impact en consequenties voor de uitvoering en impact op ouderbeleving van oplossingsrichtingen

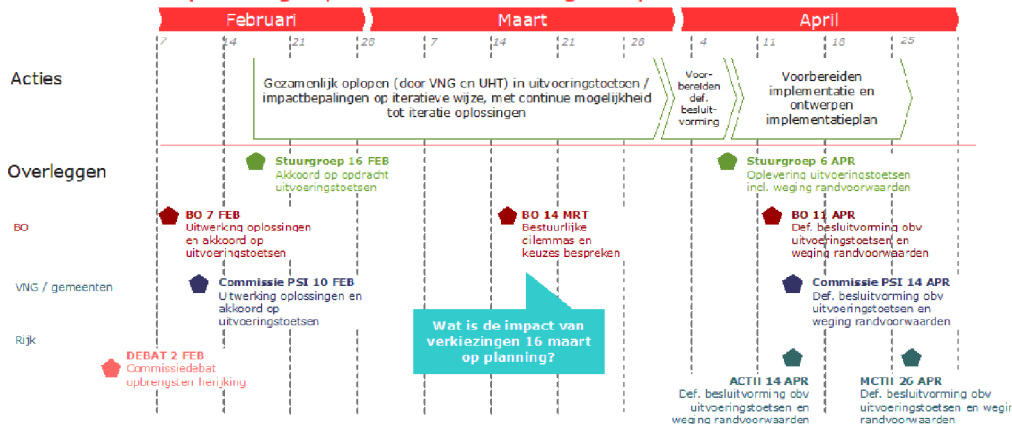
**Na besluitvorming: Ontwerpen implementatieplan** ind fasering/prioritering van oplossingen

## Beslispunt 7: Kennisnemen van het vervolproces: waar staan we in het totaalproces van de herijking



*Hier staan we nu*




## Beslispunt 7: Kennisnemen van de planning voor uitvoeringstoetsen voor deze oplossingen, en besluitvorming in april



## Beslispunt 8: Instemmen met de uitwerking van gegevensdeling en financiering

Oplossingscluster	Stand van zaken
 7. Gegevensdeling UHT en gemeenten	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gegevensdeling tussen UHT en gemeenten is randvoorwaarde voor gemeenten om grotere rol te nemen in het herstelproces voor gedupeerden. We gaan een wettelijke basis organiseren voor gegevensverwerking- en uitwisseling op casusniveau (oa tussen UHT, colleges van B&amp;W en SBN), waarin we ruimte laten voor (latere) keuzes en voortschrijdend inzicht in de uitvoering. We bepalen in de komende uitvoeringstoetsen welke aanpassingen nodig zijn aan systemen om dit mogelijk te maken</li></ul>
 8. Financier verandering	<ul style="list-style-type: none"><li>- De huidige financiering van gemeenten verloopt via een SPUK. VNG en Rijk werken gezamenlijk uit binnen welke kaders de nieuwe taken van gemeenten zullen worden gefinancierd.</li></ul>

## Beslispunt 9: Kennisnemen van stand van zaken overige clusters

Oplossingscluster	Stand van zaken
 <p>3. CWS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Commissie Werkelijke Schade heeft 59 aanvragen voor aanvullende compensatie geanalyseerd en deze analyse gepubliceerd</li> <li>- Het mogelijk integreren van schadeposten in de integrale beoordeling wordt verder onderzocht als onderdeel van de schikkingsroute (zie Vaststellingsovereenkomst)</li> </ul>
 <p>4. Vaststellingsovereenkomst</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De schikkingsroute wordt in verder uitgewerkt (doelgroep, inhoud, proces, juridische aspecten) en beoordeeld op noodzaak/haalbaarheid in relatie tot doel. Bij positieve beoordeling volgt een voorstel voor praktijktest aan de ambtelijke stuurgroep herstel, bij negatieve beoordeling een onderbouwde verantwoording.</li> </ul>
 <p>5. Collectief emotioneel herstel</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is binnen DG Herstel een Programmteam Emotioneel Herstel opgezet dat oplossingen uitwerkt vanuit de ouderbeleving. Het team maakt onder andere de inzet mogelijk van een onafhankelijke partij die ouders bijstaat om vastgelopen situaties te doorbreken (oplossing 'integrale case manager voor zwaar gedupeerden')</li> <li>- Het programmteam onderzoekt ook hoe we de ervaringsdeskundigheid voor gedupeerde ouders en voor de organisatie kunnen benutten, werkt aan verdere vormgeving en uitvoering van emotioneel herstel voor kinderen van gedupeerden, en aan het proactief faciliteren van ouderbetrokkenheid en ouderinitiatieven</li> </ul>



Toeslagen  
Ministerie van  
Financiën



Toeslagen  
Ministerie van Financiën

# Uitwerking oplossingen herijking in fiches

Bijlage bij beslisdocument  
bestuurlijk overleg Rijk/VNG  
7 februari 2022

1



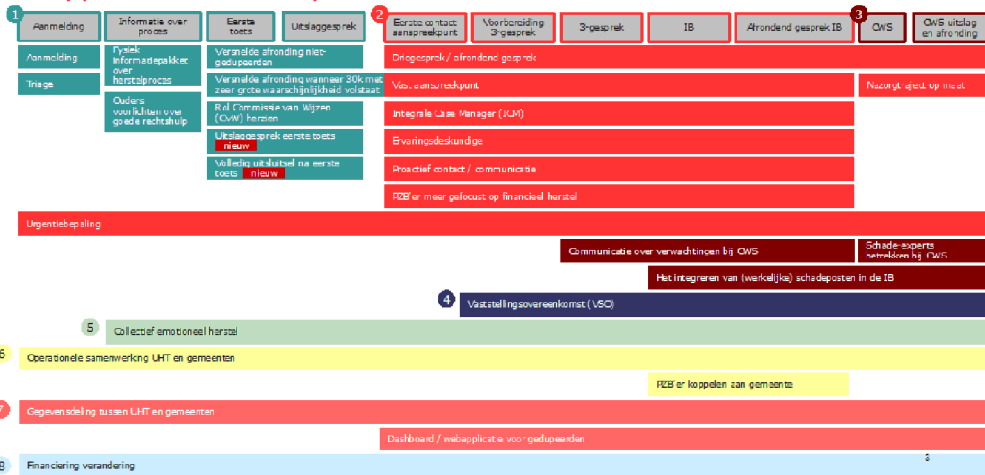
## Context van dit document

Dit document is onderdeel van het bestuurlijk overleg van 7 februari 2022 tussen leden van het Kabinet en de VNG over de hersteloperatie Kinderopvangtoeslag.

De stukken voor dat bestuurlijk overleg bestaan uit

- 'Beslisdocument bestuurlijk overleg 7 februari': bevat de context van het bestuurlijke overleg en de gevraagde besluiten van het bestuurlijk overleg
- 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking': bevat toelichting voor de beslispunten en de bestuurlijke weging die daaraan ten grondslag ligt
- 'Bijlage – fiches oplossingsrichtingen herijking' (dit document): bevat de detail uitwerking van de oplossingsrichtingen. Het is niet noodzakelijk dat u dit document integraal doorneemt. Voor zover hier naar mening van het herijkingsteam bestuurlijke weging / besluitvorming op nodig is, zijn die punten verwerkt in het beslisdocument en in het document 'Toelichting beslispunten – oplossingsrichtingen herijking'. Wij sturen deze bijlage mee om dat wij u wel vragen om in te stemmen met de gehele uitwerking van alle oplossingsrichtingen. Dit is vooral om te zorgen dat de opdracht voor het doen van 'gelijk oplopende' uitvoeringstoetsen bij VNG en UHT op basis van dezelfde oplossingsrichtingen is

# We hebben de voorgestelde oplossingen geclusterd op basis van de stappen in het herstelproces



## Toelichting op de uitwerking van de oplossingen in de fiches in deze bijlage

In de pressure cooker is gefocust op de processen waar UHT en gemeenten elkaar raken in cluster 1, 2 en 6. Voor aantal oplossingen hebben we geen separaat fiche gemaakt, maar ondergebracht bij een andere fiche, cluster of verantwoordelijke:

- Triage: opgenomen in fiche 'Aanmelding'
- Commissie van Wijzen: onderdeel van intern proces bij UHT
- Proactieve communicatie: integraal opgenomen in proces (o.a. door gegevensdeling)
- Integrale casemanager (ICM): aanpak met doorbraakmethodiek die toegepast kan worden voor complexe situaties. Vanuit gemeenten risico op dubbeling en overlap met rol aanspreekpunt. Nog af te stemmen met emotioneel herstel.
- PZB'er meer focus op financieel herstel: resultante van herijking
- Nazorgtraject op maat: onderdeel van brede ondersteuning gemeenten



## Cluster 1: Proces t/m eerste toets

- 1.1 Aanmelding
- 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets
- 1.3 Uitslaggesprek eerste toets
- 1.4 Versnelde afronding niet gedupeerden
- 1.5 Versnelde afronding als 30k voldoende is
- 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces
- 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp





## 1.1 Aanmelding (1/2)

### Oplossing

In het eerste telefonische gesprek stelt het Serviceteam op basis van enkele korte vragen vast of een burger aan het juiste loket is. *Niet aan het juiste loket*: De burger kan besluiten af te zien van aanmelding. UHT registreert burgers die zich willen aanmelden voor compensatie voor een andere toeslag (huur-, zorgtoeslag of kindgebonden budget, de kindregeling of de ex-patnerregeling). De Serviceteam medewerker vraagt burgers die niet voor KOT-herstel in aanmerking komen of zij behoefte hebben aan ondersteuning van de gemeente. Zo ja, registreert UHT de gegevens van deze burgers om met gemeenten te delen. Gemeenten kunnen vanuit de reguliere dienstverlening (niet vanuit ondersteuning hersteloperatie) contact opnemen met deze burgers.

*Mogelijk KOT-gedupeerd*: De serviceteam-medewerkers melden ouders die mogelijk KOT-gedupeerd zijn op basis van de 'juiste-loket'-vragen aan voor de eerste toets. De medewerker licht het vervolgproces toe en legt uit dat de gemeente brede ondersteuning kan bieden. Van ouders die brede hulp willen en die daarvoor toestemming geven, geeft UHT de gegevens door aan de gemeenten. De gemeente neemt dan contact op met de ouder. Op basis van het verhaal van de ouder kan de Serviceteam-medewerker een ouder aanmelden bij het Bredehulpteam van UHT voor noodhulp of urgentie.

### Actoren/rolverdeling

UHT:

- Telefonisch aanmeldgesprek: Serviceteam UHT
- Informeren van burgers die geregistreerd zijn voor andere toeslagen UHT
- Oppakken van urgente gevallen: Inzet Bredehulpteam UHT
- Gegevensdeling burgers die in aanmerking komen voor eerste toets, behoefte hebben aan hulp gemeente en toestemming geven voor gegevensdeling: UHT/CR

Gemeenten:

- Oppakken van doorverwijzingen burgers (andere regelingen) die behoefte hebben aan reguliere hulp door gemeenten
- Contact opnemen met aanmelders die in aanmerking komen voor eerste toets en behoefte hebben aan hulp gemeente (mits toestemming gegeven voor gegevensdeling), proactief contact.

### Openstaande bestuurlijke vragen

- Serviceteam-medewerker kan burger die niet aan het juiste loket is niet afwijzen. Kan UHT burgers die niet aan het juiste loket zijn maar zich toch willen aanmelden op een andere manier (sneller) afwijzen?
- Worden alle bellers en aanmeldingen geregistreerd i.v.m. doorgeven aan gemeenten? Vraag n.a.v. standaard aanmeldingen HZK (indien niet moet de tekst worden aangepast).

### Openstaande operationele vragen

1. Maken we onderscheid tussen KOT gedupeerden en anderen bij acute nood en/of urgentie?
2. Wat is de kwantitatieve impact van deze intake; hoeveel melders verwachten we nog, en hoeveel daarvan zullen na een intake afzien van hun verzoek tot aanmelding?



## 1.1 Aanmelding (2/2)

Input

Proces

Output

### Doelgroep

Voor welke doelgroep is deze stap relevant?  
Nieuwe melders

Hoefmiddels: wie stroomt deze doelgroep in deze stap in?  
Burgers melden zich bij UHT als ze zich willen aanmelden als mogelijk gedupeerde KOT.

### Benodigheden

- Bescript voor Serviceteam medewerker
- Juiste kennis en kunde bij het Serviceteam
- Extra training Serviceteam (gesprekstechniek)

### Proceshandelingen

- De burger belt naar het Serviceteam. Indien de burger zich via een andere weg aanmeldt, belt het Serviceteam met de burger.
- De medewerker licht het doel van het gesprek toe, namelijk bepalen of iemand aan het juiste loket is, wat de mogelijke vervolgstappen zijn en welke informatie daarvoor nodig is.
- Als de medewerker merkt dat de vragen stress opleveren bij de burger of als de burger aangeeft graag teruggebeld te willen worden, stelt de medewerker voor om een geschikter moment te plannen om het aanmeldgesprek voort te zetten.

Indien de burger niet aan het juiste loket is:

De medewerker verwijst de burger passief door naar het juiste loket (bijv. reguliere hulp gemeente). UHT deelt geen informatie met de gemeente.

- De medewerker registreert burgers die zich willen aanmelden voor compensatie voor een andere toeslag (huur-, zorgtoeslag of kindgebonden budget) of de ex-partner regeling of de kindregeling. De burger ontvangt hiervan een registratiebevestiging.
- Indien de medewerker merkt dat er behoefte is aan acute hulp kan de medewerker het Broedchulpteam UHT inschakelen.

Indien de burger wel aan het juiste loket is (mogelijk KOT-gedupeerd):

- De medewerker meldt de burger aan voor de eerste toets
- De medewerker licht toe hoe het volledige herstelproces er hoogover uitziet en wat de eerste toets inhoudt.
- De medewerker informeert de burger over welke ondersteuning de gemeente kan bieden en waarom gegevensdeling daarvoor nodig is. De medewerker vraagt of er behoefte is aan hulp, en zo ja om toestemming om de gegevens van de burger met de desbetreffende gemeente te delen via het portaal (*zie: gegevensdeling UHT met gemeenten*).
- De gemeente neemt, indien gewenst, contact op met de mogelijk gedupeerde.
- De mogelijk gedupeerde ontvangt de aanmeldbevestiging en het eerste informatiepakket (*zie: fysiek informatiepakket*).
- Als de medewerker op basis van het verhaal van de burger het vermoeden heeft van een acute situatie, kan de medewerker in overleg met de ouder het Broedchulpteam van UHT inschakelen. Het Broedchulpteam neemt contact op met de desbetreffende gemeente. *Zie ook: FIFO (tenzij urgentiebepaling)* voor kaders van urgentieaanvraag.

### Waarmee eindigt deze stap?

Differentiatie in drie groepen:

1. Burgers die niet 'aan het juiste loket zijn' (geen line/geen KOT, en niet gemeld i.v.m. andere toeslagen): deze burgers meldt UHT niet aan voor de eerste toets, maar wijst UHT op reguliere hulp van de gemeente.

2. Burgers die mogelijk gedupeerd zijn bij andere toeslagen: deze burgers registreert UHT, en informeert UHT wanneer de andere regeling in werking treedt.

3. Burgers die mogelijk KOT-gedupeerd zijn: deze burgers worden aangemeld voor de eerste toets, in het geval van behoefte en toestemming van burger neemt gemeente contact met hen op, en UHT verstuurt een aanmeldbevestiging en informatiepakket.

### Verbetering/versnelling

*Sneller:*

- Voorkomen van oneigenlijke instroom: hiermee kan UHT beschikbare capaciteit inzetten om caadwerkelijk gedupeerde ouders sneller te helpen

*Beter:*

- Duidelijk: UHT biedt versneld duidelijkheid of burgers wel/niet bij het juiste loket zijn
- Menselijk: starten van het herstelproces met empathie en menselijkheid voorop
- Zwaarwichtig en geholpen: we koppelen burgers in acute problematiek sneller aan de juiste hulp



## 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets (1/2)

### Oplossing

Na de eerste toets worden drie groepen onderscheiden:

1. Niet gedupeerd (gegronde reden, bijvoorbeeld geen kind geen KOT)

2. Wel gedupeerd

3. Nog geen uitsluitel over gedupeerdheid (uitzonderlijke, vaak complexe casussen)

Voor de derde groep kunnen we op basis van de huidige eerste toets niet met zekerheid zeggen of deze burgers al dan niet gedupeerd zijn. Het doel van deze oplossing is om de eerste toets zodanig uit te breiden dat de deze groep zo klein mogelijk wordt en we aan zoveel mogelijk burgers duidelijkheid kunnen bieden: van (bijna) alle burgers weten we na de eerste toets met zekerheid of deze persoon gedupeerd is of niet. We werken uit hoe we de eerste toets kunnen optimaliseren zodat zoveel mogelijk burgers duidelijkheid krijgen, zonder dat de eerste toets feitelijk een integrale beoordeling wordt en daarmee geen versnelling biedt.

### Actoren/rolverdeling

UHT:

- Uitslaggesprek eerste toets: medewerker eerste toets
- Inrichten belscripts

G en eenten:

N.v.t.

### Openstaande bestuurlijke vragen

### Openstaande operationele vragen

1. Is het mogelijk, en zo ja wat is er nodig om 100% van de mogelijk gedupeerden uitsluitel te geven over hun gedupeerdheid na de eerste toets?
2. Bepaalde componenten van de compensatieberekening zijn niet uit de data te ontleen, hoe gaan we hier mee om? Gaan we handmatige controles inbouwen of gaan hier specifieke vragen bij de ouder over stellen?
3. Hoe zorgen we ervoor dat we dit vervolgonderzoek (na basisstappen eerste toets) goed ontwerpen vanuit de ouderbeleving?



## 1.2 Volledig uitsluitel na eerste toets (2/2)

Input

Proces

Output

### Doelgroep

De burgers waarvoor (nog) geen gedupeerdheid kan worden vastgesteld op basis van de basisstappen van de eerste toets (data-toets, handmatige toets, gesprek met ouder).

### Benodigheden

- Inrichting proces voor nader onderzoek
- Inrichting proces VIB
- Goedkeuring van CvW
- Vaststelling van rol CvW

### Proceshandelingen

De medewerker doet nader onderzoek als onderdeel van de eerste toets om uitsluitel te geven over gedupeerdheid:

- Nog te bepalen in de uitwerking
- De medewerker legt duidelijk vast (in TVS) op basis van welke toetsingscriteria de uitkomst is bepaald

### Waarmee eindigt deze stap?

In het uitlaggesprek bieden we alle burgers duidelijkheid over of ze al dan niet gedupeerd zijn. Na de eerste toets zijn er dus nog maar twee groepen:

1. Wel gedupeerd
2. Niet gedupeerd

### Verbetering/versnelling

*Sneller:*

Dit initiatief voorkomt dat ouders lang wachten op duidelijkheid;

- Door te voorkomen dat deze ouders allemaal moeten wachten op een integrale beoordeling en krijgen ouder sneller duidelijkheid.
- Voor de ouders die wel doorgaan naar een integrale beoordeling betekent dit een kortere wachttijd door verminderde voorraat.





## 1.3 Uitslaggesprek eerste toets (1/2)

### Oplossing

Een goede toelichting op de uitslag is belangrijk voor ouders die zich (terecht of onterecht) gedupeerd voelen. Dit uitslaggesprek is voor ouders een heel belangrijk moment, omdat ze dan te horen krijgen of ze gedupeerd zijn. Indien dat het geval is betekent dit, dat de problemen waarmee ze jarenlang te maken hebben (gehad) inderdaad niet hun schuld waren. De 30k-medewerker licht in alle gevallen de uitslag en de betekenis hiervan uitgebreid toe. In het geval de 30k uitbetaald kan worden bespreekt de medewerker dit met de ouder. Ook bespreekt de 30k-medewerker de eventuele vervolgstappen en de wenselijkheid daarvan met de ouder, zoals het driegesprek en de integrale beoordeling. De ouder kan er op basis van dit gesprek mogelijk voor kiezen om zich niet aan te melden voor verdere integrale beoordeling (zie ook *Versneld afhandelen wanneer 30k waarschijnlijk volstaat*). Voor het uitslaggesprek na een negatieve eerste toets, zie *Versneld afrondend voor niet-gedupeerden*. Het uitslaggesprek in deze vorm is een verzwaaring van de functie van het uitslaggesprek t.o.v. nu omdat er meer aandacht is voor de uitslag en het vervolg van het traject. Na het uitslaggesprek wordt het 2<sup>e</sup> informatiepakket verstuurd (afhankelijk van de uitkomst).

### Actoren/rolverdeling

UHT:

- Aanpassen van het bescript: i.s.m. ouderbeleving
- Voeren uitslaggesprekken
- Informeren gemeenten via gegevensdeling
- Versturen informatiepakket

Gemeenten:

- Regelen driegesprek met de ouders die hebben aangegeven een gesprek te willen
- Ontvangen gegevens van UHT van ouders hebben aangegeven driegesprek te willen (betreft gedupeerden).

### Openstaande bestuurlijke vragen

### Openstaande operationele vragen

- Welke onderwerpen die we met de ouder willen bespreken combineren we in dit gesprek, en waarvoor plannen we een vervolgspraak in?
- Hoe trainen van de medewerkers in het voeren van de gesprekken?



## 1.3 Uitslaggesprek eerste toets (2/2)

Input

Proces

Output

### Doelgroep

Voor welke doelgroep is deze stap relevant?  
Alle ouders die zijn aangemeld voor KOT herstel en de eerste toets hebben doorlopen  
Hoe/middels wie stroomt deze doelgroep in deze stap in?  
Behandeling eerste toets

### Benodigheden

- Aangepast bescrispt voor medewerkers eerste toets
- Capaciteit bij 30k team voor de gesprekken
- Extra aandacht voor gesprekstechnieken en training bij medewerkers (o.a. omgaan met reacties ouder op negatieve uitslag)

### Proceshandelingen

De medewerker maakt een belafpraak voor een uitslaggesprek (videobellen of telefonisch). In dit gesprek geeft de medewerker de ouder in ieder geval antwoord op de volgende vragen:

- Uitslag: wat is er bepaald tijdens de eerste toets?
- Uitleg: waar is naar gekeken en wat is er in gevonden / geconstateerd?
- Conclusie: wat betekent dit voor de ouder?

#### Wel gedupeerd:

- Medewerker legt uit dat de ouder in aanmerking komt voor de 30k-regeling
- Medewerker maakt excuses voor wat er gebeurd is bij de ouder
- Medewerker maakt afspraken met de ouder over hoe en wanneer deze betaling plaats gaat vinden (i.v.m. schuldeisers)
- De medewerker geeft toelichting op de mogelijke vervolgstappen, waaronder:
  - Mogelijk een afrondend of driegesprek en wat de doelen van deze gesprekken kunnen zijn
  - een IB en legt het proces van de IB toe (incl. wachttijd).
- De medewerker peilt of de ouder behoefte heeft aan een vervolgesprek, en of dat alleen met UHT (afrondend gesprek) of ook met de gemeente (driegesprek) zou moeten zijn (toestemming voor gegevensdeling is hiervoor randvoorwaarde, mogelijk heeft de ouder de toestemming al eerder gegeven. De medewerker informeert of er behoefte is aan brede ondersteuning door de gemeente en of gegevens voor dat doel gedeeld mogen worden met de gemeente (alleen wanneer er nog geen contact met de gemeente is).
- De medewerker licht toe hoe de ouder zich kan voorbereiden op de besproken vervolgstappen en wie er contact gaat opnemen over het afrondend gesprek (UHT) of driegesprek (gemeente)
- Na het gesprek ontvangt de ouder een beschikking met een toelichting op de uitslag, en een informatiepakket over de vervolgstappen (zie Fysiek informatiepakket)

#### Niet gedupeerd:

Zie *Versneld afhandelen niet-gedupeerd* voor verdere stappen

### Waarmee eindigt deze stap?

Alle ouders die waarvoor een eerste toets is gedaan:

- Zijn gebeld over de uitslag van hun eerste toets
- Hebben een beschikking ontvangen
- Ouders zijn aangemeld voor eventuele vervolgstappen, zoals een afrondend gesprek of driegesprek
- Gemeente heeft contactgegevens van de gedupeerden die behoefte hebben aan een driegesprek

### Verbetering/versnelling

#### Verbetering:

- **Duidelijkheid:** door met extra aandacht op een juiste manier te communiceren verbeter je de duidelijkheid voor de ouder.
- **Begeleiding:** door grote gebeurtenissen /mijlpalen (bv. uitbetalen €30.000/afwijzing) beter toe te lichten, krijgt de ouder meer duidelijkheid en ontstaat mogelijk meer begrip bij de ouder.



## 1.4 Versnelde afronding niet-geduceerden (1/2)

### Oplossing

Na de eerste toets onderscheiden we drie groepen:

1. Niet geduceerd (gegronde reden, bijvoorbeeld geen kind/geen KOT, inkomenswijzing, minder uren, geen werk of opleiding)
2. Wel geduceerd
3. Nog geen uitsluitel over geduceerdheid (de intentie is om te voorkomen dat er na de eerste toets nog geen uitsluitel is over de geduceerdheid, dus altijd of wel of niet geduceerd vast te stellen na de eerste toets)

Deze oplossing houdt in dat we de burgers in groep 1 informeren we over de uitkomst van de eerste toets in het uitslaggesprek, waarin de medewerker ook uitgebreid toelicht waarom de burger niet geduceerd is. Deze burger ontvangt na het uitslaggesprek een afwijzende beschikking voor de Catshuisregeling (30k) en wordt vervolgens versneld integraal beoordeeld (VIB) en ontvangt een afwijzende beschikking. Daarmee wordt het proces voor deze burgers versneld afgerond. De burger behoudt uiteraard nog het recht op beroep en bezwaar.

### Actoren/rolverdeling

UHT

- Uitslaggesprek eerste toets: 30k-medewerkers
- Inrichten bescrypt
- Informeren gemeenten

Gemeenten:

- Gemeenten ontvangen bericht als een burger niet geduceerd blijkt te zijn na eerste toets via portaal (los van het reguliere proces invorderaars, alleen voor burgers die bij aanmelding toestemming hebben gegeven voor gegevensdeling) (zie *Gegevensdeling UHT en gemeenten*)
- Gemeenten ontvangen bericht over het al dan niet geduceerd zijn voor de invordering.

### Openstaande bestuurlijke vragen

- Is de toetsende rol van de CvW bij de VIB op casusniveau te voorkomen (zie verder het fiche over de CvW)?

### Openstaande operationele vragen

1. Kan worden volstaan met één beschikking?
2. Wat zijn de operationele gevolgen van het schrappen?
3. Hoe bereiden we de 30k-medewerkers voor op deze gesprekken?
4. Hoe zorgen we dat het telefoongesprek goed gedocumenteerd wordt (nodig voor het opstellen van een negatieve beschikking en de VIB)?
5. Wat is het mogelijke effect op de omvang van bezwaar en beroep?



## 1.4 Versnelde afronding niet-gedupeerden (2/2)

Input

Proces

Output

### Doelgroep

Burgers die op basis van de eerste toets niet in aanmerking komen voor de 30k-regeling en die we gegronnd kunnen afwijzen als gedupeerde

### Benodigheden

- Aangepast bescrypt voor 30k-medewerker
- Opleiden en gespreksvaardigheden 30k-medewerkers
- Duidelijke "Afwijzende beschikking"

### Proceshandelingen

- In het uitslaggesprek informeert de 30k-medewerker de ouder over de uitkomst van de eerste toets en licht daarin de reden van afwijzing uitgebreid toe
- De 30k-medewerker informeert de burger dat die een negatieve beschikking over de eerste toets ontvangt
- De ouder kan bezwaar maken en daarna in beroep gaan. De 30k-medewerker licht toe hoe deze procedures werken
- In het uitslaggesprek wijst de medewerker de ouder (nogmaals) op reguliere ondersteuning bij de gemeente
- Dan volgt de verkorte integrale beoordeling die zeer waarschijnlijk resulteert in een negatieve beschikking, waarmee het proces wordt afgerond
- De 30k-medewerker informeert de ouder telefonisch over de uitkomst van de VID en licht toe wat dat betekent: geen pauzering meer van schulden en geen recht op de andere herstel regelingen
- Indien de ouder dat wenst kan een gesprek met UHT worden gepland. Status 'niet-gedupeerd' wordt via gegevensportaal met gemeentelijke inverteers gedeeld
- In het geval dat de gegevens van deze burger als mogelijk gedupeerde eerder met de gemeente gedeeld zijn via het portaal, informeert UHT de desbetreffende gemeente over de negatieve uitslag van de integrale beoordeling via het portaal (zie *Gegevensdeling UHT en gemeenten*)

### Waarmee eindigt deze stap?

Ouders die niet gedupeerd blijken te zijn ontvangen na de VIB een afwijzende beschikking

### Verbetering/versnelling

*Sneller:*

Dit initiatief voorkomt dat ouders lang wachten op duidelijkheid.

- Door te voorkomen dat deze ouders allemaal moeten wachten op een integrale beoordeling en krijgen ze sneller duidelijkheid
- Voor de ouders die wel doorgaan naar een integrale beoordeling betekent dit een kortere wachttijd door verminderde voorraad



## 1.5 Versnelde afronding wanneer 30k waarschijnlijk volstaat (1/2)

### Oplossing

Wanneer UHT in de eerste toets gedupeerdheid vaststelt bij een ouder, en op basis van data analyse blijkt dat € 30k met grote waarschijnlijkheid volstaat voor het financiële herstel, bespreekt UHT met de ouder in het telefonische uitslaggesprek of dit voor de ouder aanleiding is af te zien van een verdere integrale beoordeling. Vanzelfsprekend hoeft een ouder dit niet al tijdens het uitslaggesprek aan te geven, dat kan ook op een later moment als de ouder dit eerst verder wil overwegen en/of bespreken, bijvoorbeeld in het driegesprek of in een telefoongesprek met UHT. In dit geval maakt de UHT-medewerker een terugbelafpraak. Ouders kunnen in een later stadium terugkomen op hun besluit, waarbij ze binnen een termijn van 6 weken hun plek in de wachtrij behouden en na 6 weken achteraan aansluiten voor de integrale beoordeling. Voor de ouders die zich afmelden voor de integrale beoordeling is er wel de mogelijkheid voor een driegesprek. In het driegesprek kan het afzien van een integrale beoordeling op de agenda staan.

### Actoren/rolverdeling

#### UHT:

- Vaststellen voor welke ouders 30k zeer waarschijnlijk volstaat; UHT/data team
- Opstellen voorlichtingsmateriaal voor ouders
- Uitwerken bescrypt (zie ook bescrypt uitslaggesprek)
- Telefonisch uitslaggesprek met de ouder
- Doorgeven aan de gemeente indien er een driegesprek gewenst is

#### Gemeente:

- Organiseren driegesprek (als ouder daar behoefte aan heeft)

### Openstaande bestuurlijke vragen

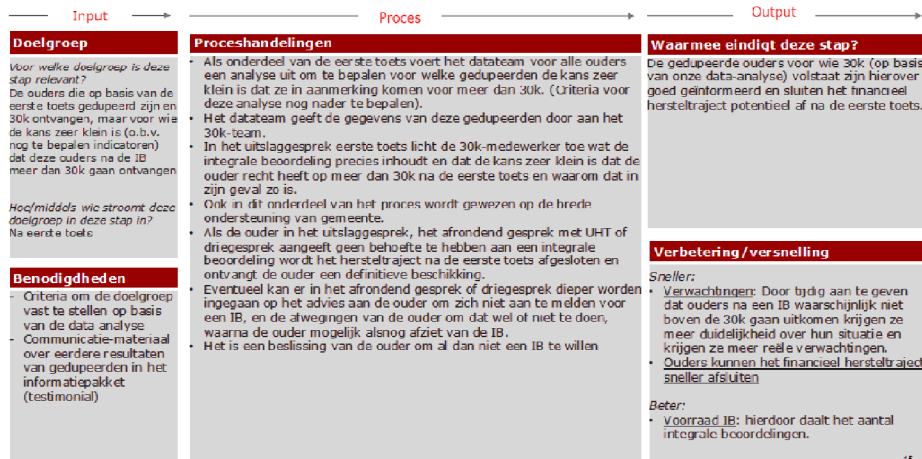
1. Bij welke mate van waarschijnlijkheid adviseren we de gedupeerde ouder om af te zien van de integrale beoordeling?
2. Wat is de insteek van het gesprek met de ouder; in hoeverre dringen we aan op afmelden voor de integrale beoordeling?

### Openstaande operationele vragen

1. Op basis van welke criteria schatten we de kans in dat een ouder niet meer dan 30k ontvangt?
2. Welke informatie heeft de ouder nodig om hierover te kunnen beslissen, en hoe zorgen we dat de ouder deze informatie krijgt?
3. Hoe kunnen we ons advies voldoende onderbouwen naar de ouder toe?
4. Hoe richten we het gesprek in zodat ouders zich vrijwillig afmelden zonder te "pushen"? (Opties moeten nader uitgewerkt worden)
5. Hoe gaan we om met ouders die later terugkomen op hun beslissing om af te melden zonder IR?
6. Kunnen ouders zonder IB nog wel een verzoek indienen bij CWS?
7. Positie nazorg vanuit nazorgteam UHT?



## 1.5 Versnelde afronding wanneer 30k waarschijnlijk volstaat (2/2)





## 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces (1/2)

### Oplossing

De burger ontvangt fysieke informatiepakketten op meerdere relevante momenten gedurende het herstelproces. Het eerste informatiepakket ontvangt de mogelijk gedupeerde ouder na het aanmeldgesprek. Het eerste informatiepakket bevat: een overzicht van het UHT-herstelproces (incl. de verschillende mogelijke routes), een leaflet van de VNG over de brede ondersteuning die de gemeente kan bieden, gedetailleerde informatie over de vervolgstap in dit geval de eerste toets. Het tweede pakket ontvangt de ouder na de eerste toets en het derde bij aanvang van de integrale behandeling. De precieze inhoud hiervan werken we nog verder uit.

### Actoren/rolverdeling

UHT:

- Versturen van de informatiepakketten
- Bijhouden en verwerken van evt. Updates i.s.m. communicatie en andere betrokken organisaties

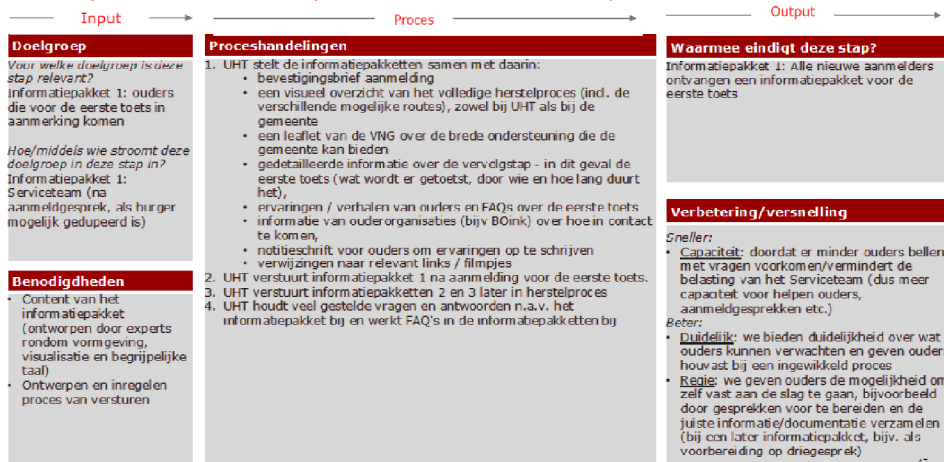
### Openstaande bestuurlijke vragen

### Openstaande operationele vragen

1. Wat is de content van de verschillende informatiepakketten?
2. Wie levert welke content aan?
3. Wat is het logistieke proces rondom het versturen van deze informatiepakketten?



## 1.6 Fysieke informatiepakketten over herstelproces (2/2)







## 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp (1/2)

### Oplossing

Ouders via meer voorlichting (o.a. op de website, via BOINK en in het Informatiepakket) wijzen op beschikbare kwalitatief goede rechtshulp, zodat zij niet te snel in zee gaan met juridisch adviseurs (niet zijnde advocaten – deze zijn immers gebonden aan de beroepsregels) die hoge tarieven vragen. Deze oplossing is bedoeld om ouders een gelijkwaardigere positie / gevoel te geven ten opzichte van de overheid. We willen ouders toegang geven tot mogelijke ondersteuning op het terrein van juridische kennis en expertise zonder dat zij te veel financiële kosten te maken.

### Actoren/rolverdeling

UHT:

- Vastleggen vorm: i.s.m. overige betrokkenen en deskundigen
- Opstellen voorlichtingsmateriaal: i.s.m. Communicatie en Juristen
- Vertrekken van de informatie

Gemeenten:

- Nader te bepalen

### Openstaande bestuurlijke vragen

1. Hoe zorgen we dat we niet suggestie wakken dat we ouders afraden experts in te schakelen (balans vinden tussen goed advies en de regie bij de ouder laten)?
2. Hoe blijven we weg van het controleren van adviseurs, en blijven we bij algehele adviezen over het vinden van goede rechtshulp?
3. Wordt de informatie pas aangeboden als gedupeerdheid is vastgesteld (om capaciteit bij rechtshulp te bewaren voor deze groep) of aan iedereen?

### Openstaande operationele vragen

1. Wat ontbreekt er nu aan informatie over rechtshulp?
2. Op welke manier(en) willen we ouders informeren (informatiepakket/dashboord/brief/video) en willen we gedetailleerd persoonlijke voorlichting of eerder algemene informatie die voor een grotere doelgroep relevant is?
3. Hoe controleren we of de adviseurs die we voordragen wel capaciteit hebben en onze suggesties uitvoerbaar zijn?
4. Vanaf welk "stadium" in het proces willen we ouders dit aanbieden (zie ook bestuurlijke vraag #3)?



## 1.7 Ouders voorlichten over goede rechtshulp 2/2

Input	Proces	Output
<p><b>Doelgroep</b></p> <p><i>Voor welke doelgroep is deze stap relevant?</i> Voor alle aangemelde ouders</p> <p><i>Hoe/middels wie stroomt deze doelgroep in deze stap in?</i> N.v.t.</p> <p><b>Benodigheden</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vorm en doelstelling voorlichtingsmateriaal (persoonlijk vs massa)</li> <li>Content van het voorlichtingsmateriaal</li> </ul>	<p><b>Proceshandelingen</b></p> <p>Nader te bepalen als er zicht is op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In welk stadium we voorlichting rechtshulp willen bieden</li> <li>Op welke manier UHT de informatie wil aanbieden (video, brief, als onderdeel van het fysiek informatiepakket?)</li> </ul>	<p><b>Waarmee eindigt deze stap?</b></p> <p>Ouders die wensen te worden bijgestaan door een jundisch adviseur weten hoe ze dit kunnen regelen tegen aanvaardbare kosten.</p> <p><b>Verbetering/versnelling</b></p> <p><i>Sneller:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Informatie:</b> we kunnen ouder sneller helpen als ze met hun adviseur besproken hebben wat er mogelijk is in hun situatie.</li> </ul> <p><i>Beter:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Advies:</b> ouders wijzen op beschikbare kwalitatief goede rechtshulp, zodat zij zich kunnen laten adviseren.</li> <li><b>Voorkomen hoge kosten:</b> ouders worden nu soms bijgestaan door jundisch adviseurs of schade specialisten die hoge tarieven vragen en waarmee afspraken niet altijd duidelijk vastliggen. Ouders zijn hier soms veel geld aan kwijt, zonder dat dit bij de CWS gedaimd kan worden.</li> </ul>

## **Cluster 2: Driegesprek, aanspreekpunt**

- 2.1 Driegesprek
- 2.2 Afrondend gesprek na uitslaggesprek
- 2.3 Aanspreekpunt,
- 2.4 Urgentiebepaling financieel herstel (v.h. Fifo tenzij (urgentie))
- 2.5 Inzetten ervaringsdeskundige



## 2.1 Driegesprek (1/2)

### Oplossing

Op verschillende momenten in het proces krijgt de gedupeerde een aanbod voor een mogelijk driegesprek:

1. Na de eerste toets (driegesprek met UHT en gemeenten, of afrondend gesprek met UHT – zie *Afrondend gesprek na eerste toets*) en/of
2. Bij toekenning PZB'er (bij start IB) en/of
3. Na IB (met PZB'er)

Iedereen die na de eerste toets is aangemerkt als gedupeerde krijgt in het uitslaggesprek een aanbod voor een vervolgesprek: een afrondend gesprek met UHT, of een driegesprek met UHT en de gemeente. De ouder mag altijd iemand meemenen, bijvoorbeeld iemand die de gedupeerde bijstaat of een gezinslid. Mogelijke doelen van het gesprek: de gedupeerde zijn/haar verhaal laten doen, persoonlijke erkenning voor de gedupeerde, uitleg geven aan de gedupeerde over wat er in zijn/haar geval precies is gebeurd (duiding) en waarom dit niet nog een keer zal gaan gebeuren, excuses aanbieden vanuit het Rijk, behoefte aan hulp van de gedupeerde peilen, input voor IB, helderheid t.a.v. proces creëren (zoals IB en CWS) en afspraken maken over vervolgstappen.

### Actoren/rolverdeling

#### UHT:

- UHT informeert gemeente dat uitslaggesprek heeft plaatsgevonden en dat ouder behoefte heeft aan driegesprek via gegevensuitwisseling (dortaal)
- UHT is aanwezig bij driegesprek (afhankelijk van fase in proces welke medewerker van UHT)
- UHT geeft in het gesprek uitleg over wat er is gebeurd in de situatie van de gedupeerde (als daar behoefte aan is), en biedt excuses aan
- UHT geeft in het gesprek uitleg over de vervolgstappen in het financieel herstel (als daar behoefte aan is)
- UHT legt UHT-specifieke afspraken en vervolgstappen vast en zorgt dat die worden nagekomen
- Afspraken en vervolgstappen worden gecommuniceerd met gedupeerde

#### Gemeenten:

- Aanspreekpunt (zie *aanspreekpunt*) neemt contact op met de gedupeerde om de invulling van het driegesprek te bespreken, incl. agenda, voorbereiding en genodigden (bv ervaringsdeskundige, mediator/moderator, etc.)
- Aanspreekpunt plant en bevestigt 3-gesprek met adresgegevens/link voor gesprek
- Aanspreekpunt stelt agenda op op basis van behoefte gedupeerde
- Indien gewenst: aanspreekpunt organiseert, communiceert en bespreekt setting en onderwerpen agenda met UHT-medewerker of PZB'er die aanwezig is bij het gesprek
- Vastleggen van afspraken en vervolgstappen, en zorgen dat deze worden nagekomen
- Afspraken en vervolgstappen worden gecommuniceerd met gedupeerde

### Openstaande bestuurlijke vragen

- Op welke wijze borgen we dat het aantal driegesprekken uitvoerbaar blijft in aantal te voeren gesprekken – ook voor aantal betrokkenen in diverse rollen?

### Openstaande operationele vragen

- Hoe wisselen UHT en gemeenten gegevens uit (*Zie Gegevensdeling UHT en gemeenten*)?
- Hoe kunnen de driegesprekken met UHT en de gemeente praktisch gepland en georganiseerd worden, bijvoorbeeld via een online tool/afsprakenbureau?
- Welke gegevens en informatiebehoefte hebben gemeenten nodig om het driegesprek voor te bereiden?
- Hoe zorgen we dat bevindingen en acties uit het driegesprek goed terecht komen bij PZB'er die integrale beoordeling doet?