



Hor 03 2023  
D

**TER BESLISSING**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

**Programma DG  
Herstelbeleid**

Persoonsgegevens

# nota

Tekenversies Q4-22 VGR Eerste en Tweede Kamer

**Datum**

1 februari 2023

**Notanummer**

2023-0000021945

**Bijlagen**

1. Aanbiedingsbrief TK
2. Aanbiedingsbrief EK
3. Q4-22 VGR+bijlagen

**Aanleiding**

Bijgaand treft u de definitieve tekenversies van de Q4-22 VGR voor de Eerste en Tweede Kamer.

**Beslispunten**

1. Stemt u in met verzending van deze set naar de EK en TK? Dan wordt u verzocht de aanbiedingsbrieven voor beide Kamers te ondertekenen. Kleine aanpassingen kunnen dan nog voor verzending verwerkt worden.
2. Gaat u akkoord met het meezenden van onderhavige beslisnota bij de VGR, conform de beleidslijn Actieve Openbaarmaking? Omliggende delen worden gelakt.

akkoord

**Communicatie**

Niet van toepassing

**Politiek/bestuurlijke context**

Niet van toepassing.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

Doc. nr.	Datum	Naam document	Toelichting
1	23-11-2022	Nota-Stas TD- Stand van zaken dossiermaatregelen	De staatssecretaris ontvangt een nota met de stand van zaken over de dossiermaatregelen.
2	24-11-2022	Nota-StasTD- Gewijzigde motie Prast c.s. in Eerste Kamer	De staatssecretaris ontvangt een nota over het niet kunnen uitvoeren van de motie Prast.
3	6-12-2022	Nota-Stas TD- Nadere planning en communicatie kindregeling	De staatssecretaris ontvangt een nota over de planning en communicatie van de kindregeling.
4	7-12-2022	Nota-Stas TD- Nota structurele inzet mediation in bezwaar	De staatssecretaris ontvangt een nota over de structurele inzet van mediation bij bezwaar.
5	15-12-2022	Nota-Stas TD- Nota beroepszaak informele schuld	De staatssecretaris ontvangt een nota over een beroepszaak rondom informele schulden.
6	16-12-2022	Nota-Stas TD- Kernpunten 13e VGR	De staatssecretaris ontvangt een nota met de kernpuntenversie van de volgende voortgangsrapportage.
7	3-1-2023	Nota-Stas TD- Stand van zaken programma Versnellen en Verbeteren	De staatssecretaris ontvangt een nota over de stand van zaken rondom Versnellen en verbeteren.
8	10-1-2023	Nota-Stas TD- Inzet schade-expertise	Aan de staatssecretaris wordt een nota voorgelegd over de inzet van schade-expertise bij de hersteloperatie.
9	12-1-2023	Nota-Stas TD- Voortzetting dienstverlening lotgenotencontact 2023	De staatssecretaris ontvangt een nota over de voortzetting van de dienstverlening van lotgenotencontacten.
10	13-1-2023	Nota-Stas TD-Betalingen eerste batch kinderen	De staatssecretaris ontvangt een nota over de eerste betalingen aan kinderen van de kindregeling.
11	13-1-2023	Nota-Stas TD- Eerste conceptversie 13e VGR	De staatssecretaris ontvangt een nota met de eerste conceptversie van de volgende voortgangsrapportage.
12	17-1-2023	Nota-Stas TD-Motie Informele Schulden (EK)	De staatssecretaris ontvangt een nota over de motie rondom Informele schulden.
13	18-1-2023	Nota-Stas TD- Voortgang emotioneel herstel kinderen	De staatssecretaris ontvangt een nota over de voortgang van emotioneel herstel bij kinderen.
14	18-1-2023	Nota-Stas TD- Gerichter voorleggen aan de BAC	De staatssecretaris ontvangt een nota over het gericht voorleggen aan de BAC.
15	18-1-2023	Nota-Stas TD- Bezwaarproces hersteloperatie toeslagen	De staatssecretaris ontvangt een nota over het bezwaarproces bij de hersteloperatie.
16	18-1-2023	Nota-Stas TD- Kindregeling - signalen uitvoering	De staatssecretaris ontvangt een nota over signalen in de uitvoering van de kindregeling.
17	18-1-2023	Nota - Stas TD - Rapport Ethische Analyse	De staatssecretaris ontvangt een nota over het rapport Ethische Analyse.
18	18-1-2023	Herstel na de kinderopvangtoeslagaffaire Ethische Analyse	Dit betreft de bijlage bij Nota 18 jan 2023 Ethische analyse.
19	18-1-2023	Nota - Stas TD - Voortgang emotioneel herstel kinderen	De staatssecretaris ontvangt een nota over de voortgang van emotioneel herstel van kinderen.
21	19-1-2023	Nota-Stas TD- Aanvullende info procedure informele lening	De staatssecretaris ontvangt een nota over een procedure rondom informele leningen.
22	19-1-2023	Nota-Stas TD- Verder onderzoek naar de ruimhartige (toepassing van de) herstelmaatregelen en groep van nee ET naar ja IB	De staatssecretaris ontvangt een nota over verder onderzoek naar de ruimhartige toepassing van de herstelmaatregelen.
23	19-1-2023	Nota-Stas TD- Routes na integrale beoordeling	De staatssecretaris ontvangt in een set diverse nota's over de behandeling van de integrale beoordelingen voor de hersteloperatie.
24	19-1-2023	Nota - Stas TD - Planning outsourcing en laksoftware dossiers	De staatssecretaris ontvangt een nota over de planning en outsourcing en laksoftware dossiers.
25	20-1-2023	Nota-StasTD- D-versie Q4-22 VGR	De staatssecretaris ontvangt een nota met daarin een volgende versie van de voortgangsrapportage.
26	23-1-2023	Nota - Stas TD - MR-versie Q4-22 VGR	De staatssecretaris ontvangt een de MR versie van de VGR.
27	24-1-2023	Nota - Stas TD - D2 versie Q4-22 VGR	De staatssecretaris ontvangt een volgende concept versie van de aanbestedingsbrief bij de VGR.
28	25-1-2023	Nota - Stas TD - VGR D2 versie	De staatssecretaris ontvangt een volgende concept versie van de VGR.
29	25-1-2023	Nota - Stas TD - D3 versie aanbestedingsbrief Q4-22 VGR	De staatssecretaris ontvangt een concept versie van de aanbestedingsbrief bij de VGR.
30	26-1-2023	Nota - Stas TD - Aanbestedingsbrief D4-versie VGR Q4-22	De staatssecretaris ontvangt een volgende versie van de aanbestedingsbrief bij de VGR.
31	26-1-2023	Nota - Stas TD - Actieve openbaarmaking beslisnota's VGR Q4-22	De staatssecretaris ontvangt een nota over openbaar te maken nota's.
32	27-1-2023	Nota - Stas TD - Voortzetting gesprekken met gedupeerden	De staatssecretaris ontvangt een nota over de persoonlijke gesprekken met gedupeerde ouders.
34	1-2-2023	Nota - Stas TD - Tweede set Actieve openbaarmaking beslisnota's VGR Q4-22	De staatssecretaris ontvangt een nota over een tweede set openbaar te maken nota's.
35	1-2-2023	Nota - MR advies Q4-22 Voortgangsrapportage hersteloperatie toeslagen	De staatssecretaris ontvangt een nota over de behandeling van de VGR in de ministerraad.



25.11.2019

besproken  
op korte  
termijn

**TER INFORMATIE**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht  
& Beleid

Persoonsgegevens

# nota

Stand van zaken dossiermaatregelen

**Datum**

23 november 2022

**Notanummer**

2022-0000286168

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

Veel ouders en hun gemachtigden vragen om inzage in hun dossier. Dat is zeer begrijpelijk. Ouders willen de informatie gebruiken om hun verzoek om compensatie nader te onderbouwen, maar vaak ook om het verleden (emotioneel) af te kunnen sluiten. In de nota van 13 mei jl. (nr 2022-0000147066) is een brede set aan maatregelen opgenomen om dossiers sneller te delen met ouders en hun gemachtigden. In deze nota wordt u geïnformeerd over de voortgang en (tussentijdse) resultaten van de acties die zijn ingezet.

## Ter informatie

U wordt gevraagd kennis te nemen van:

- De voortgang op maatregelen voor dossiers
- De volle inzet op opschaling, outsourcing, robotisering en automatisering i.c.m. minder lakken
- Het aanhouden van het besluit op de onorthodoxe maatregel 'advocaten ongelakt dossier verstrekken' in afwachting van de resultaten van deze inzet

## Kern

- In het kader van de herstelprocedure verstrekt UHT verschillende type dossiers. Commissie- en bezwaardossiers en stukken die ten grondslag liggen aan het besluit van de integrale beoordeling moeten wettelijk verplicht worden verstrekt aan ouders. Het persoonlijk dossier is dienstverlenend.
- Voor alle typen dossier geldt dat de werkvoorraden toenemen
- De opschaling van het dossierteam gaat goed: het team groeit van 62 fte in april 2022 naar 96 fte in december 2022
- De pilot outsourcing is goed verlopen. Het lakken en controleren van bezwaardossiers in de pilot outsourcing bedraagt 1-2 uur. Ten opzichte van de huidige behandeltijd van 6-8 uur door VPD is dit een significante versnelling.
- Er wordt vol ingezet op nieuwe laksoftware en outsourcing i.c.m. met een aangepaste, vereenvoudigde lakinstructie en een efficiënt controleproces.
- Voor de juridische dossiers geldt dat de voortgang afhankelijk is van een het inkoopproces voor outsourcen en nieuwe laksoftware. In januari verwachten wij een beter beeld te hebben van de impact op de werkvoorraad en de doorlooptijden.

Wat levert dit op?

- Als we op hogere snelheid kunnen lakken en controleren zal er een grotere belasting komen bij het samenstellen van de dossiers, hier wordt naar gekeken door dossiers gerichter samen te stellen en robotisering meer en beter in te zetten.
- Tegelijkertijd wordt er gewerkt aan een aangepast lakinstructie om gerichter en minder te lakken. Dit scheelt tijd voor het team VPD en verbetert de transparantie naar ouders. De verwachting is dat de vernieuwde instructies eind dit jaar in gebruik worden genomen.
- Het ongelakt verstrekken van dossiers aan advocaten en ouders op locatie inzage geven in hun dossier loopt tegen grote juridische bezwaren aan. Gegeven de veelbelovende maatregelen van laksoftware en outsourcing wordt deze maatregel verder bekeken maar nu niet ter besluitvorming voorgelegd.
- Ouders kunnen nu sneller informatie uit het hersteldossier ontvangen; op verzoek van ouder wordt het IB formulier door de PZB'er voortaan zelf gelakt en verstrekt;
- De pilot om hersteldossiers als alternatief voor het persoonlijk dossier te verstrekken is nog gaande. De beperkte tussenresultaten geven nog niet het beeld dat het hersteldossier een alternatief is; ouders geven aan toch het persoonlijk dossier te willen ontvangen. Dit komt door een gebrek aan vertrouwen.
- Voor zowel het persoonlijk dossier als de overige dossiers wordt ingezet op een selectievere samenstelling van deze dossiers.
- Er wordt een nieuwe website tekst ontwikkeld die zich beter richt op het onderscheid en meerwaarde van dossiers cf. het BAK advies.
- De dossiermaatregelen zijn onderdeel van het programma Verbeteren & Versnellen. Dit geldt niet voor de onorthodoxe maatregelen rondom inzage op locatie en dossiers ongelakt naar advocaten. Als nodig vindt hiervoor separaat besluitvorming plaats.
- Als er op korte termijn nieuwe ontwikkelingen zijn zult u hierover worden geïnformeerd bij de voorbereiding voor het commissiedebat 8 december as. In januari 2023 wordt u verder geïnformeerd over de voortgang bij Versnellen en Verbeteren, waaronder de voortgang en de ambitie bij de dossiers.

### Toelichting

De problemen rondom dossiers hebben al geruime tijd de aandacht. Hiervoor zijn algemene maatregelen ingezet zoals opschaling, outsourcing, automatisering en verbetering van werkprocessen en communicatie. Ook zijn er onorthodoxe maatregelen zoals ongelakt aan advocaten, inzage op locatie, minder lakken en controleren. De focus voor de maatregelen liggen hierbij op de juridische dossiers; CvW-, CWS-, en bezwaardossiers en stukken die ten grondslag liggen aan het besluit van de integrale beoordeling, maar raken ook het persoonlijke dossier. Belangrijk is te bezien hoeveel verlichting de maatregelen afzonderlijk en in samenhang kunnen geven. Opschaling van de personele capaciteit alléén zal beperkt effect hebben, maar in combinatie met uitbesteding van lak- en controlewerkzaamheden en/of met automatisering van het lakwerk valt waarschijnlijk aanzienlijke winst te halen. Op basis van de resultaten van tests en pilots, die eind dit jaar beschikbaar komen, wordt bepaald welke maatregelen worden ingevoerd en worden deze met u besproken. In deze stand van zaken nota wordt kort stil gestaan bij de verschillen tussen de type dossiers en de huidige werkvoorraad. Vervolgens wordt ingegaan op de diverse maatregelen

waarbij wordt gestart met de noodmaatregel om daarna de algemene, onorthodoxe en overige maatregelen te behandelen. Tot slot worden de specifieke maatregelen die betrekking hebben op het persoonlijk dossier besproken.

### Dossiers en werkvoorraad

Het hersteldossier wordt in de integrale beoordeling opgesteld en afhankelijk van de procedure waarin de ouder zich bevindt, worden er stukken die relevant zijn voor de betreffende procedure, bijv. bij bezwaar, uit het dossier gebruikt of juist aan het dossier toegevoegd. Het hersteldossier vormt daarmee de rode draad in de dossiervorming.

Het persoonlijke dossier kent geen wettelijke basis, dat wil zeggen dat ouders geen wettelijk recht hebben op (inzage) in het persoonlijk dossier en dat (het besluit tot) verstrekking van een persoonlijk dossier geen besluit/beschikking is waartegen bezwaar en beroep open staan. Het persoonlijk dossier kent dus geen wettelijke verplichting, maar komt voort uit een politieke belofte.

Dossier	Fase	Toegevoegde inhoud aan dossier	Werkvoorraad		Opgeleverd Q2/Q3
			April 2022	Oktober 2022	
Hersteldossier	IB	IB-stukken	225	1.113	163
	IB	CvW-stukken	-	-	43
	CWS	CWS-stukken	337	543	76
	Bezwaar	Bezwaarstukken	791	2.322	656
Persoonlijk (toeslagen) dossier	Alle	Alle oude toeslagengegevens	3.177	3.694	27
		Samenvatting			96
Losse formulieren					45
Klachtdossier					19

*verzorgelijk!*

*uitspilde*

*uitspilde*

Het is ingewikkeld om data van dossiers goed en eenvoudig inzichtelijk te krijgen. Naast de inzet op de onderstaande maatregelen, zal hier in de komende periode meer aandacht voor worden gevraagd. Uit de huidige cijfers kan echter worden opgemaakt dat de werkvoorraad voor alle dossiers is toegenomen. Ondanks de prioritering van bezwaardossiers is deze specifieke voorraad opgelopen tot 2.322 in oktober tegenover 791 in april 2022. Dat komt met name door de sterke stijging van het aantal bezwaren eerste toetsen (door toesturen gemotiveerde afwijsbrieven). Dit staat los van de problemen rondom dossiers. Uit het overzicht kan worden opgemaakt dat het aantal wekelijks opgeleverde bezwaardossiers is gestegen, circa 30-40 per week (was 10-15 in het voorjaar) door opschaling van de capaciteit. Dit is nog niet op het gewenste aantal van 60 per week.

Ook de werkvoorraad van hersteldossiers/IB-stukken is verder opgelopen, omdat prioriteit is gegeven aan het lakken van bezwaardossiers. Het aantal zaken voor CWS loopt ook op, maar op dit moment lukt het VPD om elk CWS-dossier dat de Commissie wekelijks behandelt ook te lakken. Tot slot zien we ook een toename in het Persoonlijk (toeslagen) dossier.

### **Toekomstperspectief**

De maatregelen bieden in samenhang perspectief om dossiers sneller en op den duur tijdig beschikbaar te stellen aan ouders. Op dit moment kan nog geen volledige inschatting worden gemaakt van het effect op de juridische dossiers. Dit is afhankelijk van een succesvol inkoopproces voor outsourcing en nieuwe laksoftware én het efficiënt inrichten van het dossiervormingsproces. In januari 2023 zullen we u verder informeren over de verwachte impact op de werkvoorraad en de doorlooptijden.

### **Maatregelen**

De in gang gezette maatregelen zijn primair om te voldoen aan de wens en wettelijke verplichting om dossiers te delen met ouders en hun gemachtigden.

#### Noodmaatregel

- *Prioriteren bezwaardossiers*  
Sinds mei 2022 wordt prioriteit gegeven aan het verstrekken van bezwaardossiers en dossiers voor urgente situaties. Die prioriteit geldt nog steeds. Er worden momenteel circa 30-40 gelakte bezwaardossiers per week opgeleverd, tegenover een instroom van gemiddeld ca. 60 nieuwe bezwaarschriften per week. Als het team dat dossiers samenstelt en lakt verder op sterkte komt is de verwachting dat in de loop van 2023 60 bezwaardossiers per week verstrekt kunnen worden.

#### Algemeen

- *Opschaling*  
De inspanningen om het ambitieuze opschalingsdoel van team VPD van 60 naar 102 fte te bereiken werpt zijn vruchten af. Ondanks de krappe arbeidsmarkt zijn er op dit moment 69 fte, neemt dit aantal in november naar verwachting toe tot 85 fte en loopt dit in december verder op tot 96 fte (geen rekening houdend met mogelijke uitstroom). De meest kritische functie in het proces (VT2-controleur) is verdubbeld naar 10 fte. Om de uitstroom te beperken, hebben 45 huidige medewerkers per 1 oktober 2022 een vaste aanstelling gekregen.

Team Bezwaar heeft daarnaast het aantal medewerkers die bezwaardossiers samenstellen uitgebreid naar 16 medewerkers. Vanaf januari kunnen zij 250 dossiers per maand opleveren om te lakken.

- *Outsourcing\**  
De pilot met [ ] is recent afgerond. Voor deze pilot werden 23 bezwaardossiers door [ ] gelakt en vervolgens gecontroleerd door VPD (VT2 controleurs). De tussenresultaten zijn veelbelovend. Dankzij de eigen laksoftware en een eenvoudiger controleproces, kost het [ ] aanmerkelijk minder tijd om te lakken. Ook de controle door VT2 kan veel sneller (20 minuten per dossier). Lakken en controleren kost zodoende 1-2 uur bij outsourcing in plaats van 6-8 uur die het nu kost als het door VPD wordt gedaan (grote eerste schatting). Medio november worden de definitieve resultaten van de pilot verwacht. Belangrijk wel is dat voor het vervolg van het traject een aanbestedingsproces moet worden doorlopen.

### Automatisering\*

Er loopt een pilot met [ ] om de door hen ontwikkelde laksoftware te laten gebruiken door het VPD-team. Ook deze laksoftware (en ook die van [ ]) lijkt met hun basistool sneller te zijn dan wat het VPD-team momenteel zelf gebruikt. Als onderdeel van de pilot bouwt [ ] nu de voorgestelde nieuwe lakinstructie in hun software en worden de resultaten van de tijdwinst en efficiency in het lak- en controleproces eind dit jaar verwacht.

\*Verplichte aanbesteding outsourcing en automatisering kan voortgang vertragen

Om meters te maken is het belangrijk dat we vol inzetten op de maatregelen die leiden tot het sneller en beter verstrekken van de dossiers. Automatisering en outsourcing bieden hiervoor een oplossing. Dit blijkt ook uit de tussenresultaten. De volgende stap is het op korte termijn implementeren van deze software. Om zo snel mogelijk aan de slag te gaan met de software onderzoekt DG Toeslagen of dit vooruitlopend op de aanbesteding reeds kan.

### Robotisering samenstelling dossiers

Robotisering kan het samenstellen van dossiers versnellen. De bedoeling is dat alle documenten geautomatiseerd uit de systemen worden gehaald, zodat deze sneller beschikbaar komen voor het lakken en controleren van dossiers. VPD maakt reeds, maar beperkt gebruik van robotiseringssoftware van de Belastingdienst. Dit komt door de beperkingen van het systeem en de beperkt aanwezige specifieke kennis om dit systeem te kunnen gebruiken. Wel wordt de huidige software sinds kort gebruikt voor het samenstellen van bezwaardossiers. Er is nu hoge prioriteit gegeven aan het oplossen van de softwarebeperkingen. Daarnaast wordt met de mogelijkheden van deze software onderzocht of en op welke manier dit optimaal mogelijk kan bijdragen aan het sneller, slimmer en beter leveren van dossiers.

### Gerichter lakken

Er is een nieuwe lakinstructie opgesteld waarin het lakken van gegevens sterk is gereduceerd tot het lakken van strikt noodzakelijke gegevens. Dit maakt het automatisch lakken, maar ook het controleren van de dossiers eenvoudiger. De nieuwe lakinstructie wordt in november vastgesteld. Deze levert met de huidige software enige tijdwinst op, maar zal pas significant verschil maken op de doorlooptijden van dossiers na implementatie van nieuwe laksoftware. Voor het aanpassen van de lakinstructie is ook input gevraagd aan [ ] voor een aantal (volgens hen) overbodige lakregels.

### Communicatie: verbeteren informatievoorziening dossiers

Om ouders beter te informeren over de verschillende type dossiers is er in de zomer een tekst voor de website opgesteld. Deze tekst is niet gepubliceerd, omdat het onvoldoende inzicht gaf in (de inhoud en meerwaarde van) de diverse dossiers en de levertijd. UHT is bezig met een nieuwe tekst waar in wordt gegaan op de inhoud en functie van het hersteldossier en de onderliggende dossierstukken, op de samenstelling van het persoonlijk dossier en de mogelijkheid voor het voeren van een dossiergesprek met de PZB'er.

### Onorthodoxe maatregelen

Het prioriteren van bezwaardossiers is eerder ingezet als noodmaatregel, om bezwaren van ouders af te kunnen te handelen. De urgentie om versneld dossiers te verstrekken om de rechtsbescherming van ouders beter te waarborgen is echter hoog. Conform de motie Paul c.s. zijn dan ook onorthodoxe maatregelen verkend om dossiers sneller ter beschikking te stellen. Bij het uitwerken van de onderstaande onorthodoxe maatregelen is het advies van de Functionaris Gegevensbescherming meegenomen.

- Dossiers ongelakt aan advocaten verstrekken

Met het ongelakt verstrekken van dossiers aan advocaten kan sneller tegemoet worden gekomen aan de wens c.q. eis van ouders en advocaten om inzage in de gegevens te krijgen die van belang zijn voor met name bezwaar-, en CWS-zaken. Deze maatregel, waarbij afspraken over geheimhouding worden gemaakt, is ook besproken met de NoVA en zij staan positief tegenover deze oplossing. Er kleven echter juridische bezwaren aan: inbreuk maken op privacy van derden is niet proportioneel, geheimhoudingafspraken zijn niet waterdicht, delen van medewerkersgegevens druist in tegen goed werkgeverschap, zeker gezien context van hersteloperatie. Op dit moment wordt deze maatregel verder uitgewerkt, maar in afwachting van de veelbelovende resultaten van automatisering, outsourcing en verdere versnellingsmogelijkheden wordt deze nog niet als beslispunt voorgelegd.

- Inzage op locatie

Voor deze maatregel is onderzocht in hoeverre de ouder op locatie kan worden uitgenodigd, mee kan kijken naar de gegevens in de informatiesystemen en waar nodig deze informatie meekrijgt.

De haalbaarheid van de maatregel in deze vorm wordt klein geacht. Uit het Motivaction onderzoek is gebleken dat ouders informatie willen over aantekeningen, berekeningen en betalingen. Met name de inzage in aantekeningen stuit op privacy bezwaren nu deze veelal persoonsgegevens van medewerkers bevatten. Betaalgegevens kunnen bovendien niet direct worden geraadpleegd: dit moet opgevraagd worden bij het LIC en kent een doorlooptijd van gemiddeld 2 maanden. Ouders op locatie uitnodigen voor inzage in hun dossier kan daarmee juist averechts werken.

### Additionele verbeteringen: verbeteren werkprocessen

- Dossiers vereenvoudigen

Zoals eerder aangegeven wordt steeds gesproken over verschillende dossiers en kan hiermee de indruk worden gewekt dat deze dossiers inhoudelijk van elkaar verschillen. De realiteit is echter dat het hersteldossier de basis vormt voor de behandeling van de integrale beoordeling en de zaken bij bezwaar en CWS. Het hersteldossier wordt afhankelijk van de procedure waarin de ouder zich bevindt gebruikt voor de behandeling daarvan en aangevuld met de voor die procedure benodigde stukken. Komende periode wordt onderzocht in hoeverre de samenstelling van dossiers verbeterd kan worden en interne processen



beter op elkaar kunnen aansluiten en de eenvoudige uitleg van dossiers. Bovendien helpt een eenvoudige uitleg bij het verbeteren van de informatie over dossiers aan ouders. Voor het persoonlijk dossier wordt verder onderzocht in hoeverre het dossier zich kan toespitsen op de relevante KOT-jaren. Dit scheelt 60% van het werk.

- *Delen informatie & beoordelingsformulier*

De nieuwe werkwijze, waarbij de PZB'er het zogenoemde informatie- en beoordelingsformulier op verzoek aan de ouder ter beschikking kan stellen is ingevoerd. De ouder wordt hierdoor beter en gerichter geïnformeerd. Het informatiedeel van het formulier bevat een feitenoverzicht van wat er in het verleden is gebeurd plus het ouderverhaal. Het beoordelingsdeel bevat een onderbouwing per jaar of en waarom er sprake is van gedupeerdheid. Die laatste vraag blijkt voor veel ouders een belangrijke reden te zijn voor het verzoek om inzage in hun herstel- of persoonlijk dossier. Het delen van het informatie- en beoordelingsformulier is mogelijk een goed alternatief. De eerste ervaringen zijn dat ouders na toelichting op het feitenoverzicht een duidelijker beeld hebben wat er is gebeurd. Het feitenoverzicht zelf roept wel vragen (onder andere vanwege alle afkortingen). In het kader van versnelling van de Integrale beoordeling is UHT daarnaast gestart met een pre-pilot voor meer gerichtere informatievergaring. Onderdeel hiervan is het verbeteren van het I&B formulier door te werken met een beknopt, maar overzichtelijk feitenoverzicht en de inhoud af te stemmen met de ouder.

- *Ontlasten VPD door lakwerkzaamheden elders te beleggen*

Voor het lakken van het informatie- en beoordelingsformulier is besloten dat de PZB'er dit zelf mag lakken met controle van VTA. Op verzoek van de ouder kan de PZB'er dit ter beschikking stellen. Het I&B formulier bevat echter (naast de feiten, ouderverhaal en beoordeling) ook veel technische, interne informatie. Deze is nodig voor de beoordeling, maar minder informatief voor de ouder.

- *Onderzoek om beperkter hersteldossiers samen te stellen tijdens IB*

In kader van project informatievergaring wordt momenteel een pre-pilot uitgevoerd om naast het verbeteren van het I&B formulier veel gerichter informatie te vergaren voor de integrale beoordeling en om op termijn geen brondocumenten uit de systemen te halen en op te slaan. Dat zou betekenen dat er een beperkter hersteldossier meer wordt opgesteld tijdens de Integrale Beoordeling wat leidt tot een grote versnelling van de IB-fase. In de pilot Maatwerk IB wordt hier ook naar gekeken.

Het hersteldossier wordt in volledige vorm opgesteld zodra een ouder bezwaar indient of zich meldt bij CWS of het dossier zelf opvraagt. Er wordt nog onderzocht of dit hersteldossier beknopter kan. UHT heeft 50 Herstelmedewerkers en 30 servicemedewerkers geworven om (naast andere taken) hersteldossiers samen te stellen. Zij worden de komende maanden opgeleid en begeleid. Dit bevordert de kwaliteit van het hersteldossier, omdat deze meer uniform en eenduidig worden opgesteld (de kwaliteit is nu wisselend, doordat de PZB'er deze samenstelt).

### Persoonlijk dossier

Het huidige persoonlijk dossier bevat alle gegevens die bij Belastingdienst/Toeslagen bekend zijn over de ouder. Het beperkt zich niet alleen tot de kinderopvangtoeslag, maar gaat over alle toeslagsoorten. In tegenstelling tot het bezwaardossier en CWS-dossier dat juridisch van aard is, wordt het persoonlijk dossier verstrekt op verzoek van de ouder naar aanleiding van een politieke toezegging. De inhoud van dit dossier is echter nooit goed vastgesteld waardoor het een uitgebreid en onduidelijk dossier is geworden, dat door de complexiteit en omvang bovendien niet binnen een redelijke termijn geleverd kan worden aan de ouders. Ook voorziet het niet in de informatiebehoefte van ouders en draagt het niet bij aan het vertrouwen. De bovenstaande maatregelen kunnen helpen bij het samenstellen en anonimiseren van persoonlijke dossiers. Gegeven de grote achterstanden op de wettelijke verplichte dossiers zal dit op korte termijn echter geen verlichting bieden. De ontevredenheid van ouders over het persoonlijk dossier, de lange wachttijd en de personele capaciteit voor dit dossier die ten koste gaat van de wettelijke verplichte dossiers geven aanleiding om in te zetten op onderstaand alternatief.

- *Pilot alternatief voor persoonlijk dossier*

In de zomer is de pilot gestart met verstrekking van het hersteldossier als alternatief voor het persoonlijk dossier: 10 hersteldossiers met en 10 dossiers zonder beknopte samenvatting. De pilot is nog gaande. Tussenresultaten: alle pilotdeelnemers hebben het dossier ontvangen, hiervan is een deel geïnterviewd. Deze gaven aan geen vertrouwen te hebben en het persoonlijk dossier toch ook te willen ontvangen. Belangrijk detail is dat een aantal het hersteldossier nog niet hadden gelezen. Zij worden binnenkort opnieuw gebeld. De pilot wordt afgesloten met een evaluatie door Motivaction. Rekening houdend met de tijd die ouders nodig hebben om het dossier te lezen wordt een eindevaluatie op z'n vroegst in januari 2023 verwacht.

### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

De namen van de softwareleveranciers/bedrijf voor outsourcing.

→ aandacht in  
brief voor december  
8 december?  
→ of in VOR al waartoe  
2022?



*A 15-12-2021  
bespreken*

*20/12 15.00*

**TER BESLISSING**

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Directe  
Belastingen & Toeslagen

Persoonsgegevens

# nota

Gewijzigde motie Prast c.s. in Eerste Kamer

**Datum**  
24 november 2022

**Notanummer**  
2022-0000285559

**Bijlage**  
Gewijzigde motie Prast c.s.

**Aanleiding**

De Eerste Kamer heeft op dinsdag 15 november de gewijzigde motie Prast c.s. aanvaard.

**Beslispunten:** niet kunnen uitvoeren gewijzigde motie Prast c.s.

1. Wij adviseren u om de Eerste Kamer, nadat dit in de MR is benoemd, schriftelijk te informeren dat het niet mogelijk is om te voldoen aan het verzoek van de Eerste Kamer om eventueel met een beroep op de hardheidsclausule – het pleegkind eenzelfde uitkering toe te kennen als die voor een kind dat in gelijke positie verkeert.

*alhoord  
happelen  
aan VOB  
Ara 17-2022*

**Toelichting**

In de aanvaarde gewijzigde motie Prast c.s. verzoekt de Eerste Kamer om – eventueel met een beroep op de hardheidsclausule – het pleegkind eenzelfde uitkering toe te kennen als voor een kind dat in gelijke positie verkeert, indien de wet ertoe zou leiden dat voor dat pleegkind geen recht op uitkering ontstaat. De partijen die voor deze motie hebben gestemd zijn OSF, fractie-Nanninga, PvdA, GroenLinks, D66, SP, PvdD, Fractie-Otten, SGP, FvD en fractie-Frentrop. In de kindregeling in de Wet hersteloperatie toeslagen is als aanvullende voorwaarde t.o.v. (pleeg)kinderen bepaald dat een voormalig pleegkind in aanmerking komt voor de kindregeling indien diegene onderdeel van het huishouden is geweest van de aanvrager van de kinderopvangtoeslag in de periode tussen de eerste mogelijke terugvorderende beschikking van de Belastingdienst/Toeslagen tot en met 5 november 2022 (zijnde de datum van inwerkingtreding van deze wet). De reden voor deze voorwaarde is dat een voormalig pleegkind deel moet hebben uitgemaakt van een huishouden waarin de toeslagenproblematiek heeft gespeeld om, net als een (pleeg)kind, in aanmerking te komen voor de kindregeling.

Deze motie verzoekt om de Wet hersteloperatie toeslagen op dit punt niet uit te voeren. Tijdens het debat in de Eerste Kamer bij dit wetsvoorstel heeft u benoemd dat dit onderscheid in de wet bewust is gemaakt. Vanzelfsprekend wil het kabinet ook voormalige pleegkinderen tegemoetkomen. De uitwerking is echter anders dan voor ~~eigen kinderen~~. Voornaamste reden is dat voormalig pleegkinderen in meerdere huishoudens kunnen hebben gewoond en dat om die reden de eis wordt gesteld dat zij ten tijde van de toeslagenproblematiek deel van het huishouden hebben uitgemaakt. De Wet hersteloperatie toeslagen en de hardheidsclausule bieden niet de ruimte om op dit punt generiek af te wijken van de wet. Wij adviseren om de Eerste Kamer schriftelijk te informeren dat het

*Wanneer kunt u  
hoe informeren*

kabinet deze motie om deze redenen niet zal uitvoeren. Voorgaande laat onverlet dat zich (door de wetgever) niet voorziene situaties kunnen bestaan waarin sprake is van onbillijkheden van overwegende aard. In een individueel geval kan dan de hardheidsclausule worden toegepast.

*Niet uitvoeren motie benoemen in MR*

In het kabinet is afgesproken dat het niet uitvoeren van een aanvaarde motie in de MR wordt geëxpliciteerd. Dit kan als mondeling punt. Een mogelijk moment daarvoor is de MR van vrijdag 10 februari 2023. De planning is namelijk (indien u daarmee instemt) dat u dan al aanwezig bent in verband met de intrekking van het wetsvoorstel Wet delegatiebepalingen hersteloperatie toeslagen en de aanvullende Wet hersteloperatie toeslagen. Na instemming van de MR bezien we op welk moment en langs welke weg we de Eerste Kamer informeren. Vanzelfsprekend informeren we u hierover t.z.t. en ontvangt u dan de te verzenden brief voor akkoord.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

kan dit niet eerder?



A/07.12.2022

7/12 19.00

Terstond

TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie UHT

Persoonsgegevens

# nota

Nadere planning en communicatie kindregeling

Datum

6 december 2022

Notanummer

2022-0000299678

Bijlagen

geen

## Aanleiding

Op 9 november jl. bent u geïnformeerd over de grofmazige planning van de kindregeling. In voorbereiding op het debat heeft u verzocht om a) een meer specifieke planning welke kinderen wanneer bericht ontvangen over de regeling en b) duidelijkheid in het communicatietraject richting ouders en kinderen over deze planning. Met deze nota ontvangt u informatie over beide onderwerpen.

## Gevraagde beslissing

- Gaat u akkoord met het publiceren van de planning zoals aangegeven in deze nota op de website van UHT en op kindregelingvoorzou.nl?

akkoord  
publicatie  
in overleg

## Specifieke planning

UHT hanteert een voorzichtige batchplanning. Deze gaat uit van minimaal 75.000 kinderen die we informeren dat ze recht hebben op geld en hulp. Met inachtneming van de totale doorlooptijd voor de regeling zoals nu berekend op deze aantallen, ontvangt de laatste groep een eerste bericht in juni 2023. Inmiddels heeft de eerste groep kinderen op 17 en 30 november 2022 een brief/beschikking ontvangen.

In volgorde van uitbetalen hanteert UHT een tweetrap. In eerste instantie worden alle kinderen van wie het rekeningnummer bekend is uitbetaald (18+)<sup>1</sup>. Vervolgens hanteert UHT de first in first out systematiek (volgorde van uitbetaling aan aanvraagouder) waarbij UHT het uitgangspunt hanteert dat kinderen van hetzelfde gezin ook op hetzelfde moment aangeschreven en betaald worden. Deze volgorde is als zodanig ook in de decemberbrief aan de Tweede Kamer opgenomen.

Daarnaast zijn er kinderen voor wie gegevens nog moeten worden uitgezocht. Het gaat dan bijvoorbeeld om kinderen die niet bij één van hun ouders wonen, kinderen van wie niet duidelijk is wie over hen het gezag heeft of bijvoorbeeld kinderen die in de MSNP/WSNP zitten. In deze situaties keert UHT niet zonder meer uit en wordt er eerst contact opgenomen.

Als de proefbatches van zowel de meerderjarige als minderjarige kinderen goed zijn verlopen en de reacties beheersbaar zijn, schaalt UHT op naar ca. 15.000

<sup>1</sup> Motie Kat

kinderen per maand die worden aangeschreven. De laatste groepen kinderen ontvangen in juni 2023 bericht.

De volgorde van ontvangst eerste bericht voor ouders/kinderen is dan als volgt (deze planning is gebaseerd op een goed verloop van de proefbatches en bij het uitblijven van onvoorzienigheden is deze haalbaar):

<p><u>November/december 2022:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Oudste meerderjarige kinderen.</li><li>▪ Fastlane, geen startbrief, direct informatiebrief/beschikking</li></ul> <p><u>Januari 2023:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 1.750 minderjarige kinderen, ouders zijn vastgesteld gedupeerd in 2019 en 2020 (proefbatch).</li><li>▪ 3.500 meerderjarige kinderen.</li><li>▪ Startbrief en na 3 weken informatiebrief/beschikking.</li></ul> <p><u>Februari 2023:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 11.500 meerderjarige kinderen.</li><li>▪ Startbrief en na 3 weken informatiebrief/beschikking.</li></ul> <p><u>Maart 2023:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 4.500 meerderjarige kinderen, rekeningnummer onbekend.</li><li>▪ 4.000 minderjarige kinderen, ouders zijn vastgesteld gedupeerd in Q1 van 2021.</li><li>▪ Startbrief en na drie weken informatiebrief/beschikking.</li></ul>	<p><u>April 2023:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 15.000 minderjarige kinderen, ouders zijn vastgesteld gedupeerd in Q1 en Q2 van 2021.</li><li>▪ Startbrief en na 3 weken informatiebrief/beschikking.</li></ul> <p><u>Mei 2023:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 22.500 minderjarige kinderen, ouders zijn vastgesteld gedupeerd in Q2, Q3 en Q4 van 2021.</li><li>▪ Startbrief en na 3 weken informatiebrief/beschikking.</li></ul> <p><u>Juni 2023:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 15.000 minderjarige kinderen, ouders zijn vastgesteld gedupeerd in 2022.</li><li>▪ Startbrief en na 3 weken informatiebrief/beschikking</li></ul>
--	--

handdrukkelijk communiceren dat het een indicatieve planning is

### Communicatie over de planning

Op dit moment is het voor ouders en kinderen onvoldoende duidelijk hoe het traject van de uitvoering van de kindregeling er uitziet. Op sociale media roept dit veel vragen op en dat zorgt voor onrust. De bestaande informatie op de website wordt daarom uitgebreid om voor meer duidelijkheid te zorgen.

Op woensdag 7 december wordt bovenstaande informatie gepubliceerd (welke groepen ouders en kinderen wanneer hun eerste bericht krijgen) op zowel de webpagina van UHT over de kindregeling als op de website [kindregelingvoorjou.nl](http://kindregelingvoorjou.nl).

Er wordt verduidelijkt **wie** en **wanneer** het eerste bericht ontvangt. Er volgt inzicht in de informatiemomenten. Op de website wordt gefocust op de momenten dat de kinderen hun beschikking ontvangen. Dat is voor hen namelijk een belangrijk moment. Ter illustratie wordt een kalender toegevoegd waarin te

TK  
publicatie in overleg

zien is op welke momenten brieven worden verstuurd en aan welke groepen. We maken in de communicatie onderscheid tussen de groepen:

- 18+ rekeningnummer bekend;
- 18+ rekeningnummer onbekend;
- 12-17 jaar;
- 0-11 jaar.

Door 4 groepen te benoemen kunnen we verduidelijken wie welke soort brief ontvangt.

Bij de kalender wordt vermeld dat de aankondigingsbrief 3 weken voorafgaand aan zo'n moment aan de ouder(s)/verzorger(s) wordt gestuurd.

Het proces van de uitvoering van de kindregeling wordt verder toegelicht.

Uitgelegd wordt bijvoorbeeld waarom we niet iedereen in één keer kunnen informeren; de doelgroep is nieuw, er zijn veel situaties die zorgvuldigheid vereisen, het serviceteam moet bereikbaar blijven. Ook wordt toegelicht wat van ouders en kinderen gevraagd wordt: doorgeven van bankrekeningnummer, ouders ontvangen een aankondigingsbrief en kunnen tijdens drie weken de komst van de brief met hun kind(eren) bespreken.

Naast uitbreiding van de bestaande informatie wordt ook een overzicht van meest gestelde vragen toegevoegd aan de website. De vragen zijn de afgelopen tijd opgehaald bij het serviceteam en bij het social mediateam.

Met een nieuwsbericht op de website van UHT wordt de nieuwe informatie extra benadrukt. Ook via berichten op sociale media wordt hiervoor aandacht gevraagd.

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



A 12-12-2022  
besproken

TER INFORMATIE

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie UHT

Persoonsgegevens

# nota

Nota structurele inzet mediation in bezwaar

Datum  
7 december 2022

Notanummer  
2022-0000301387

Bijlagen  
geen

## Aanleiding

Op 7 maart 2022 heeft het DT UHT besloten tot een pilot mediation in bezwaar. In die pilot worden in een persoonlijk gesprek met de ouders, met erkenning voor hun situatie, het bezwaar besproken en oplossingen gevonden. De ervaringen in de pilot zijn positief. Deze wijze doet recht aan de gedupeerde ouder, en versnelt het bezwaarproces. Dit heeft ertoe geleid dat DG Toeslagen (24 november 2022) en DG Herstel (1 december 2022) hebben besloten tot hun akkoord met het voorstel van UHT om 2.500 bezwaren met mediation te behandelen. Het doel van deze nota is u hierover te informeren. Desgewenst lichten we u graag de inhoud van de nota toe.

in welke  
periode  
2023/2024/  
2027

## Kern

- Op 7 maart 2022 is besloten tot een pilot *mediation in bezwaar*, die naar verwachting eind dit jaar wordt afgerond. In uw brief van 16 september 2022 heeft u de kamer geïnformeerd over het feit dat de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) een pilot mediation was gestart om te onderzoeken of (een deel van de) bezwaarzaken kan worden opgelost via mediation. In de 11<sup>de</sup> en de 12<sup>de</sup> voortgangsrapportage is verslag gedaan van de voortgang. De pilot heeft positieve resultaten, en de resultaten zijn in lijn met de landelijke resultaten voor mediation in diverse sectoren: 70-90% wordt positief afgesloten met een vaststellingsovereenkomst. Dat is aanleiding voor UHT om het aanbod van mediation aanzienlijk te willen vergroten.
- De onafhankelijke mediator zorgt ervoor dat partijen naar elkaar luisteren en begeleidt het gesprek in de zoektocht naar een oplossing. Door het open gesprek krijgen ouders erkenning voor hun situatie en voor wat hen is overkomen door toedoen van de overheid. Mediation biedt financieel en emotioneel herstel.
- Ouders krijgen op volgorde van wachtlijst de keus voorgelegd of zij hun bezwaar in mediation willen bespreken.
- De duur van een mediationstraject vanaf het moment dat de mediation start tot het tekenen van de vaststellingsovereenkomst is, inclusief de wettelijke bedenkttermijn, circa 8 weken.
- ~~Persoonsgegevens~~ van de Bezwaren Advies Commissie staat achter het besluit mediation in te zetten voor het behandelen van bezwaren.
- De positieve resultaten hebben geleid tot het besluit 2.500 bezwaren te gaan behandelen in mediation. Dit aantal heeft betrekking op het behandelen van circa een derde van de bezwaren na de integrale beoordeling zonder werkelijke schade.



- UHT treft de (organisatorische) voorbereidingen voor structurele inzet van mediation. De ambitie is van 1 maart 2023 tot 1 juli 2025 2.500 mediationzaken af te wikkelen, via een groei-model.
- Juridische oplossingen worden uiteraard gevonden binnen de geldende regelingen: vergelijkbare oplossingen voor vergelijkbare situaties. Mediation is niet een manier om juridische mogelijkheden te verruimen, door bijvoorbeeld hogere compensaties te geven dan waar de regelingen mogelijkheid toe geven, maar mediation is bedoeld om in een persoonlijk gesprek met ouders aandacht te geven aan hun ervaringen en emoties om dan vervolgens samen inhoudelijk naar het bezwaar te kijken.
- De bezwaarbehandelaar heeft in mediation hetzelfde mandaat als in de reguliere bezwaarprocedure (= met advies van de Bezwaarschriftenadviescommissie). De juridische kwaliteit en rechtszekerheid worden op dezelfde wijze gewaarborgd als in het reguliere bezwaarproces, met dien verstande dat de Bezwaarschriftenadviescommissie hier niet bij betrokken is.
- Er vindt een aanbesteding plaats voor mediators die de 2.500 bezwaren in mediation gaan begeleiden voor een periode van maximaal 3 jaar. In de aanbesteding wordt de mogelijkheid opgenomen het aantal mediations uit te bereiden of terug te brengen. De aanbestedingsprocedure biedt ruimte voor flexibiliteit en bijstelling, er is geen afnameverplichting.
- Ten behoeve van de besluitvorming is een business case opgesteld die laat zien dat mediation als alternatief voor behandeling bij de BAC leidt tot een kostenbesparing van de uitvoeringskosten. Uitgaande van een slagingspercentage van 75% scheelt het ongeveer 30% in de kosten.

Geen  
2.500?

## Toelichting

### *Draagvlak mediation*

Mediation is een veelbeproefde manier om conflicten op te lossen. De aanpak wordt breed gedragen <sup>persoonsgegevens</sup> van de Bezwaarschriftenadviescommissie, de Nationale Ombudsman en de Kamer hebben zich uitgesproken voor het gebruik hiervan voor de gedupeerde ouders van de toeslagenaffaire.

De Nationale Ombudsman sprak op het congres van de Mediatorsfederatie Nederland in december 2021 over "vertrouwen en betrouwbaarheid".

De manier waarop nu wordt hersteld (systeemoplossingen om leed te compenseren) lijkt volgens hem heel sterk op het systeem dat de problemen van de gedupeerde ouders heeft veroorzaakt, waaronder patronen van niet gehoord worden, niet op tijd behandelen van verzoeken en bezwaren en het niet serieus ingaan op klachten. Dat wordt door hem secundaire victimisatie genoemd: na het leed dat in het verleden is veroorzaakt wordt in herstel hetzelfde leed toegevoegd.

### *Financieel en emotioneel herstel*

De onafhankelijke mediator zorgt ervoor dat partijen naar elkaar luisteren en begeleidt het gesprek in de zoektocht naar een oplossing. Doordat er ruimte is voor het uiten van emoties, ontstaat er ruimte om rustig met elkaar over de inhoud te praten en samen tot een oplossing te komen. Deze manier van werken zorgt voor herstel van de balans tussen partijen, voor gelijkwaardigheid. De partijen zijn zelf aan het stuur. Maar wellicht het allerbelangrijkste: door het open gesprek krijgen ouders erkenning voor hun situatie en voor wat hen is overkomen door toedoen van de overheid. Mediation biedt financieel en emotioneel herstel.

### *Gekwalificeerde mediators*

UHT zal net als in de pilot werken met gekwalificeerde mediators, professionele begeleiders die werken volgens een vast en bewezen proces en die gebonden zijn aan klacht- en tuchtrecht van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).

#### Verkorting wachttijden

De noodzaak is ook organisatorisch groot: de wachttijden voor bezwaar zijn lang. Met de keus ruim mediation aan te bieden, ontlasten we de BAC en komen we in het individuele dossier sneller tot een afronding van het bezwaar. Naar verwachting kan dat in bijna alle gevallen binnen 3 maanden.

#### Proces mediation bij UHT

Aan tafel zitten de ouders met hun advocaat, de bezwaarbehandelaar van UHT en de mediator. De mediator is door de ouders gekozen uit een lijst van 3 door UHT geselecteerde MfN-mediators. Het streven is de gesprekken zo dicht mogelijk bij de woonplaats van de ouders te laten plaatsvinden.

De ouders moeten zich laten bijstaan door een advocaat, die duidelijkheid geeft over het proces en hun rechten, en deze rechten ook namens de gedupeerde waarborgt. Afspraken worden door de mediator vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO).

#### Te hanteren criteria

De ouders die in aanmerking komen hebben een bezwaar ingediend, zijn vastgesteld gedupeerd, worden bijgestaan door een advocaat (dit kan kosteloos) en worden op volgorde van wachtlijst (FIFO) benaderd.

Uitgezonderd zijn zaken waar men slechts een juridische uitspraak wil, zaken die al eerder onderwerp van mediation geweest zijn, of (vooralsnog) zaken waarin werkelijke schade speelt.

#### Verkenning bredere inzet mediation

Op basis van de landelijke cijfers met betrekking tot mediation en kennis van de regelingen op het gebied van Werkelijke Schade geven een serieuze indicatie dat mediation ook geschikt is voor de afhandeling van schade en dus als alternatief voor de CWS, in de gevallen dat de gedupeerde ouder dat wil. Op dit moment (eind november 2022) zijn er 1.902 IB bezwaren, waarvan in totaal 239 (13%) bezwaarmakers die ook een verzoek bij CWS hebben ingediend. Het mediaten van dossiers met een werkelijke schade component zou deze ouders een totale oplossing bieden voor het behandelen van hun bezwaren met betrekking tot de Integrale Beoordeling en de Werkelijke Schade. UHT zet de verkenning met DG Herstel naar de integratie van de pilot mediation en de praktijktest VSO daarom voort.

*uit het  
kan meer  
meer  
duidelijk*

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.

*hoe communicatie?  
VOR? plain<sup>ing</sup>ing?  
BAC*



16-12-2021

**TER INFORMATIE**

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG Herstel  
Programma Schulden

Persoonsgegevens

# nota

Nota beroepszaak informele schuld

**Datum**

15 december 2022

**Notanummer**

2022-0000319348

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

Het indienen van de schuldenlijsten door gedupeerde ouders en toeslagpartners bij Sociale Banken Nederland (hierna: SBN) loopt op dit moment. Nadat de beschikkingen door SBN worden afgegeven staat bezwaar en beroep open tegen deze beschikkingen. Een ouder heeft beroep aangetekend tegen een afwijzende beslissing op het bezwaarschrift. Onderwerp van geschil is een informele lening zonder notariële akte of vonnis. De zitting van deze beroepsprocedure is gepland voor 19 december a.s.

## Ter kennisneming

We vragen de staatssecretaris om kennis te nemen van deze beroepszaak.

## Feitenrelaas

- In 2007 is de echtgenoot van de gedupeerde ouder zowel zakelijk als privé failliet verklaard.
- De echtgenoot van de gedupeerde ouder heeft vanaf 2017 geen WIA-uitkering gekregen doordat hij op de FSV-lijst stond. In december 2021 is deze beslissing met terugwerkende kracht herzien.
- In 2018 werkte de Belastingdienst niet mee aan een MSNP-traject van de echtgenoot van de gedupeerde ouder, omdat hij op de FSV-lijst stond.
- In april 2019 werd er een deurwaardersexploot gestuurd vanwege een restschuld bij NHG van de echtgenoot van de gedupeerde ouder. Toen er niet betaald werd, is er in juni 2019 door de deurwaarder een verzoek inzake loonbeslag ingediend bij de werkgever van de gedupeerde ouder.
- De gedupeerde ouder is in juni 2019 een informele lening aangegaan bij haar schoonvader om een restschuld bij NHG af te lossen van haar echtgenoot. De restschuld is in juni 2019 betaald aan de deurwaarder.
- De informele lening is per e-mail vastgelegd, waarbij betalingsafspraken werden gemaakt. Deze betalingsafspraken zijn niet nagekomen en mondeling is overeengekomen dat de betalingsafspraken terzijde geschoven werden. Vervolgens zijn er geen nieuwe betalingsafspraken gemaakt.
- De echtgenoot van de gedupeerde ouder heeft zich in oktober 2019 onder bewind laten stellen.
- In juli 2021 is de ouder als gedupeerde aangemerkt volgens de Catshuisregeling.

gracy op de hooste handen van de uitkomst

- In september 2021 heeft de echtgenoot van de gedupeerde ouder verzocht het bewind te laten beëindigen. Dit is vervolgens ook toegekend.
- In september 2022 is de integrale beoordeling bij UHT afgerond. Het definitieve compensatiebedrag is € 82.997.
- In september 2022 is het geleende bedrag van de informele lening terugbetaald aan de schoonvader.

#### **Kern**

- Als de rechter uitspraak doet (de verwachting is dat dit pas eind januari 2023 zal gebeuren), zijn er drie mogelijkheden van eventuele gevolgen voor het beleid van informele leningen.
- Ten eerste is er een mogelijkheid dat de rechter vasthoudt aan de Wet hersteloperatie toeslagen (hierna: de wet). In de wet staat immers genoemd dat zogenoemde informele leningen moeten zijn vastgelegd in een notariële akte of een rechterlijke uitspraak. Nu hier geen sprake van is, is er niet voldaan aan de voorwaarden genoemd in de wet.
- Als tweede mogelijkheid kan de rechter oordelen dat de eis inzake de notariële akte of een rechterlijke uitspraak zodanig zwaar is dat dit onevenredig is. Dit kan betekenen dat de rechter andersoortig bewijs voor het aantonen van achterstanden op een informele lening toestaat.
- En als laatste is er een mogelijkheid dat de rechter inzake deze specifieke beroepszaak van mening is dat er genoeg bewijs is om te spreken van een opeisbare schuld die binnen de peildata van de wet valt. En dat daarom in dit specifieke geval de eis van de notariële akte of rechterlijke uitspraak te zwaar is. Daarbij zullen de (hierboven uiteengezette) bijzondere omstandigheden in deze specifieke casus (WIA, MSNP, FSV) meegewogen worden en is de doorwerking naar andere informele leningen beperkt. Het betekent echter wel dat er meer omstandigheden meegewogen moeten worden bij de beoordeling of een informele lening overgenomen en afbetaald moet worden.

#### **Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

A 18.12.2022

1912.15.00

HEDEN T.B.V. BESPREKING MAANDAG 19 DECEMBER 14:00  
TER BESLISSING

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG Herstelbeleid

Persoonsgegevens

nota

Kernpuntenversie 13<sup>e</sup> VGR

Datum

16 december 2022

Notanummer

2022-0000318682

Bijlagen

1. Kernpuntenversie 13<sup>e</sup> VGR

### Aanleiding

Bijgaand treft u de kernpuntenversie van de VGR over de periode oktober-december 2022. Deze wordt maandag 19 december 14:00 met u besproken. Deze versie betreft een eerste concept, welke na bespreking met u nader zal worden uitgewerkt wat betreft inhoud, boodschap en toonzetting.

### Beslispunten

- U wordt gevraagd kennis te nemen van de onderwerpen die in de volgende VGR worden behandeld en hierover uw wensen en opmerkingen mee te geven.
- U wordt gevraagd kennis te nemen van de opzet van de aanbiedingsbrief voor de Tweede Kamer en hierover uw wensen en opmerkingen mee te geven. Er is gekeken naar een iets andere toonzetting, bijgevoegd een voorstel ter gezamenlijke bespreking.
- U wordt gevraagd in te stemmen met het voornemen om voor de Eerste Kamer een losse aanbiedingsbrief te maken waarin naast de inhoud van de brief naar de Tweede Kamer ook de moties en toezeggingen uit het EK-debat over de Wet hersteloperatie toeslagen worden afgehandeld en beantwoord.
- U wordt gevraagd in te stemmen met het voornemen om een los hoofdstuk op te nemen over de nieuwe regelingen.

### Toelichting

- De kernpunten worden samen met meegegeven opmerkingen uitgewerkt tot een volgende versie met volledig uitgeschreven teksten. Deze wordt op 13 januari aan u aangeboden, en op 16 januari met u besproken.
- Het streven is om de VGR op 27 januari te versturen naar de ministerraad, en op 3 februari naar het parlement.
- Tot die tijd verwachten we de volgende nota's aan u voor te leggen:

Voor reces	De inhoud van de paragraaf Versnellen en verbeteren wordt separaat met u afgestemd voorafgaand aan kerstreces en wordt in de volgende versie opgenomen. De rol van de pzb-er wordt hierbij betrokken evenals de driegesprekken. Hierbij wordt ook een nota aangeleverd over de tijdslijnen integrale beoordeling.
13 jan	U ontvangt 13 januari de volgende versie van de VGR met daarbij een EK-aanbiedingsbrief met daarin de afhandeling van moties en toezeggingen van de Eerste kamer.

pendende nota?  
MR?

In Tweede Kamer?

Pagina 1 van 2

Week 16 jan	In de week van 16 januari volgt nog een nota over bezwaar met een stand van zaken, analyse van de ingediende bezwaren en <u>aanpak</u>
Week 16 jan	In de week van 16 januari ontvangt u een nota over de <u>dossiers die</u> ingaat op de stand van zaken op de reeds ingezette maatregelen. De inhoud van de paragraaf in de VGR wordt in de volgende versie opgenomen.
Week 16 jan	In de week van 16 januari wordt er een nota aan u voorgelegd met de voortgang op het <u>plan voor emotioneel herstel voor kinderen en jongeren</u> .
Week 16 jan	Na het kerstreces ontvangt u een nota over het onderzoek rondom <u>informele schulden</u> .
PM	<u>Medio januari</u> wordt een besluit voorgelegd over wat we gaan doen met <u>vergoeding schade-experts</u> . Tijdig voor een bestuurlijk overleg met de NOvA en de Raad voor de rechtsbijstand op 19 januari ontvangt u een nota over onze positie jegens de rol van de advocatuur, inclusief omgang met letselschade advocatuur.

- Het voornemen is om bij de volgende versie van de VGR ook de brief voor de EK aan u voor te leggen. Die zal ingaan op de volgende moties en toezeggingen:
  - Motie-Van Apeldoorn (SP) c.s. over voldoende capaciteit bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (36151-K)
  - Motie-Verkerk (ChristenUnie) c.s. over verdubbeling van de noodvoorziening
  - Motie-Karimi (GroenLinks) c.s. over compensatie van ouders die slachtoffer zijn van discriminatie of ander onrechtmatig overheidshandelen
  - Motie-Van Apeldoorn (SP) c.s. over bewijs van aangegane informele leningen
  - Gewijzigde motie-Prast (PvdD) c.s. over gelijkstelling van kinderen en pleegkinderen
  - Motie-Prast (PvdD) c.s. over expliciteren dat onjuiste of onrechtmatige uitvoering van de wet een grondslag is voor de hersteloperatie
  - TOEZEGGING: Mogelijk eind dit jaar zal de Kamer geïnformeerd worden over versnellen en verbeteren inclusief over ingebrekestellingen (toezegging EK-debat Wet hersteloperatie toeslagen, VVD/Geerdink)
  - TOEZEGGING De uitvoeringsorganisatie zal naar aanleiding van de motie Van Apeldoorn/SP gevraagd worden om nogmaals te kijken naar alle voorstellen die gedaan zijn of gedaan worden rondom de informele schulden (36151-L).

*\* DAK advies CW  
\* onder panel  
duurste  
punte  
oo.  
OTD*

#### Communicatie

De VGR en de communicatie rondom de VGR wordt afgestemd met de afdeling Communicatie. Bij de besprekingen met u in januari zal dit aan bod komen.

#### Politiek/bestuurlijke context

Niet van toepassing.

#### Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

Niet van toepassing.



A 14.01.2023  
bisprobeer

~~23/1 11.30 u~~  
18/1 13.15 (stafaveleg)

DEP. VERTROUWELIJK  
TER INFORMATIE

Aan

de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Directie Strategie, Recht  
& Beleid

Persoonsgegevens

# nota

Stand van zaken programma Versnellen en Verbeteren

**Datum**

3 januari 2023

**Notanummer**

2023-000007892

**Bijlagen**

geen

## Aanleiding

In eerdere rapportages bent u geïnformeerd over het programma Versnellen en Verbeteren (hierna: V&V). De afgelopen tijd is hard gewerkt aan het financieel herstel voor ouders. Desondanks verloopt de hersteloperatie trager dan gewenst en er komen nog steeds nieuwe aanmeldingen binnen. Om de hersteloperatie te versnellen en te verbeteren is onderzoek gedaan naar de effecten van de huidige werkwijze en de effecten van aanvullende maatregelen om het proces van financieel herstel voor ouders te versnellen. De ambitie van UHT is om op 1-1-2025 tenminste 90% van de integrale beoordelingen te hebben afgerond. In deze nota informeren wij u over een verdere onderbouwing van deze ambitie.

## Bespreekpunt

- Kennis te nemen van de verschillende versnellingsmaatregelen en de onderliggende (kwantitatieve en kwalitatieve) onderbouwing om op 1-1-2025 90% van de integrale beoordelingen afgerond te hebben en de concept VGR tekst over het programma V&V;
- Kennis te nemen van de randvoorwaarden en risico's om de bovenstaande ambitie te behalen.

## Kernpunten

- UHT heeft de ambitie om op 1-1-2025 90% van alle integrale beoordelingen te hebben afgerond. De uiteindelijke ambitie wordt nog met u afgestemd;
- Op basis van berekeningen van UHT zal de uitvoering zonder aanvullende maatregelen, met de huidige werkwijze en capaciteit, nog zeker vier jaar in beslag nemen en het financieel herstel voor gedupeerde ouders pas in 2027 afgerond worden;
- Binnen het programma V&V zijn projecten opgenomen met beoogde doelen en resultaten, die gericht zijn op zowel (1) verhogen van het tempo waarin het totaal aan KOT verzoeken behandeld wordt als (2) het vergroten van de tevredenheid van de ouders over de algemene procedure en daarbij het vertrouwen terugkrijgen in de overheid;
- Met name met de versnellingsprojecten levert het programma V&V een bijdrage aan het kunnen behalen van de ambitie;
- Een aantal (versnellings-)maatregelen worden beschreven in de 13<sup>de</sup> VGR.
  1. Specifieke groepen ouders versneld afhandelen
  2. Gerichtere informatievergaring

3. Wijziging vooraankondiging
  4. Dossiers (samenstellen en lakken)
  5. Inzet mediation bij bezwaar
  6. Prestatiemanagement
  7. Opschaling van de UHT-organisatie
- Een aantal maatregelen hebben betrekking op versnelling van de integrale beoordelingen, andere zien op de beoogde versnelling van de vervolprocessen. U wordt in aparte nota's geïnformeerd over de ambitie en versnellingsmaatregelen met betrekking tot bezwaar en dossiers (samenstellen en lakken). Het streven is om deze op te nemen in de 13<sup>de</sup> VGR.
  - De ambitie en versnellingsmogelijkheden met betrekking tot werkelijke schade worden bekeken en berekend met de nieuwe coördinerend voorzitter, die op 9 januari 2023 aangetreden is;
  - Binnen V&V zijn ook onorthodoxe maatregelen onderzocht. Op dit moment acht UHT het niet opportuun om deze maatregelen verder te brengen, omdat deze niet bijdragen aan een zorgvuldig proces en het voldoende borgen van de menselijke maat. Daarnaast zijn deze maatregelen niet in lijn met de wet. Bij onorthodoxe maatregelen kan gedacht worden aan:
    1. Integrale beoordeling beperken tot een globale check;
    2. Geen integrale beoordeling wanneer bij de eerste toets gedupeerdheid is vastgesteld en 30.000 euro voldoende blijkt;
    3. Uitsluiten van mogelijkheid tot bezwaar bij de eerste toets.
  - Met het nemen van de versnellingsmaatregelen kan gesteld worden dat de ambitie om in op 1-1-2025 90% van de integrale beoordelingen te hebben afgerond, kan worden behaald. In deze nota wordt in de toelichting onder randvoorwaarden en aannames nader stil gestaan bij de aannames achter deze berekening.

### Toelichting

Met name met de versnellingsprojecten levert het programma V&V een bijdrage aan het kunnen behalen van de ambitie van UHT. Echter, van belang is om te onderkennen dat de versnellingsprojecten ondergebracht in het programma V&V alléén niet volstaan om de ambitie te realiseren. Ook aanpassingen in de lijnorganisatie, een intensievere samenwerking tussen verschillende functionarissen met verschillende rollen en het doorvoeren van prestatie management leveren hun bijdrage aan de ambitie. Een derde en laatste belangrijk instrument is de opschaling en tijdige vervanging van personeel, waar ook het belang van het behouden van bestaande medewerkers onderdeel van uitmaakt.

### Uitkomst doorrekening versnellingsmaatregelen

Als de uitvoering op de huidige wijze en met de huidige capaciteit wordt vervolgd zullen de laatste integrale beoordelingen met het huidige aantal aanmeldingen pas in 2027 worden afgerond. Deze uitkomst komt tot stand, wanneer de bestaande processen, voorraad, capaciteit en productiviteit als uitgangspunten worden gehanteerd en op basis daarvan een doorrekening wordt gemaakt.

### Ambitie UHT

De ambitie is om op 1 januari 2025 90% van de integrale beoordelingen te hebben afgerond. De totale verwachte aanmeldingen voor financieel herstel



worden ingeschat op 63.000. Daarbij wordt uitgegaan van de huidige aanmeldingen plus de huidige instroom van additionele aanmeldingen per maand. Voor de ambitie betekent dit dat er van tenminste 56.700 aanmeldingen de beoordeling is afgerond, waarvan 15.000 versneld. Hiervan worden in 2023 15.000 – 18.000 beoordelingen afgerond en in 2024 17.000 tot 20.000 beoordelingen. De 56.700 aanmeldingen zijn inclusief aanvragers en ouders, die zich vrijwillig voor deze beoordeling afmelden. De totale groep vrijwillige afmelders wordt ingeschat op 8.000 ouders.

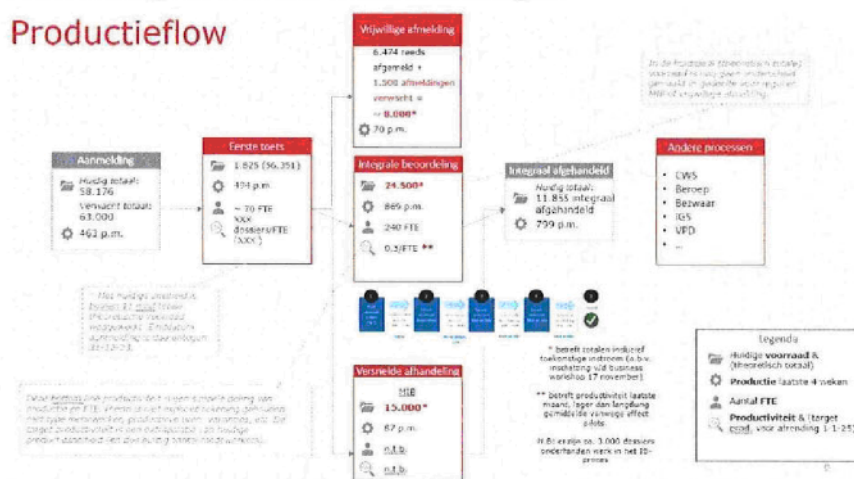
Voor de vervolgprocessen, zoals het afhandelen van bezwaar en beoordelen werkelijke schade, is meer tijd nodig. Op 11 januari 2023 heeft een overleg plaatsgevonden over de business case bezwaar, waarbij ook gesproken wordt over de ambitie voor afronding van bezwaar. Het voornemen is om in de week van 16 januari u middels een aparte nota over de uitkomsten te informeren.

De ambitie ten aanzien van werkelijke schade wordt samen met de nieuwe coördinerend voorzitter van de CWS bekeken en berekend. Zodoende wordt dit niet meegenomen in de 13<sup>de</sup> VGR.

NB. Voor 2023 en 2024 wordt een planning per kwartaal gemaakt waarbij we rekening houden met de impact die implementatie heeft op de organisatie. In de planning zal de versnelling gaandeweg 2023 zichtbaar worden.

### Verwachting ten aanzien van aanmeldingen

#### Productieflow



Figuur 1: de huidige en verwachte aantallen aanmeldingen, uitgesplitst over verschillende werkstromen (d.d. 17-11-2022)

#### Maatregelen ter versnelling financieel herstel toeslagen

De ambitie om de doelstelling gerealiseerd te hebben, wordt haalbaar geacht, met inachtneming van verschillende randvoorwaarden en afhankelijkheden, door de inzet van een aantal maatregelen die inmiddels qua impact op de versnelling gekwantificeerd zijn. In de 13<sup>de</sup> VGR worden de versnellingsmaatregelen verder uitgewerkt. De (concept)tekst voor de komende VGR is in de bijlage van deze nota opgenomen.

Voor een aantal maatregelen wordt momenteel gewerkt aan een verdere kwantificering van de bijdrage aan het versnellen van het financieel herstel. Dit zijn onder andere het samenstellen en lakken dossiers, waarover u in een aparte nota wordt geïnformeerd.

Er zijn tevens maatregelen, waarvan de beoogde impact op de versnelling moeilijk in te schatten is. Zo zal gerichtere informatievergaring een bijdrage leveren aan de verbetering en versnelling van de integrale beoordeling, maar kan op dit moment niet gesteld worden hoe groot die impact zal zijn. Wel zal er sprake zijn van een intensievere samenwerking tussen de PZB'er en de beoordelaar.

#### Beoogde impact versnellingsmaatregelen

Hieronder vindt u een verdere onderbouwing van de bijdrage van een aantal versnellingsmaatregelen aan de ambitie voor het financieel herstel.

##### 1. Versnelde integrale beoordeling

De niet-geduceerde ouders is de eerste groep, die door middel van versnelde integrale beoordelingen worden behandeld. De beoogde impact van de versnelde integrale beoordeling is een productieverhoging tot 2 dossiers per behandelaar per week.

Op 1-1-2023 is gestart met de implementatie van de versnelde integrale beoordelingen en de verwachting is dat de beoogde impact per 01-06-2023 volledig gerealiseerd kan worden. Er zal sprake zijn van toename van capaciteit; UHT verwacht dat deze per 1-6-2023 op sterkte zal zijn.

##### 2. Verbeteren beschikkingen

Het doel van het verbeteren van de beschikkingen is om meerdere brieven, die ouders ontvangen, terug te brengen naar één duidelijke vooraankondiging en één definitieve beschikking IB. Aan de hand van een pilot van 25 PZB-ers is een inschatting gemaakt dat één beschikking een tijdsbesparing van 3 tot 3,5 uur kan opleveren per integrale beoordeling.

Het project verbeteren beschikkingen heeft de volgende verbeteringen in het werkproces aangebracht:

- Van meerdere brieven naar één duidelijke en juridisch correcte vooraankondiging en één definitieve beschikking IB, waarin door middel van standaard motivatie tekstblokken per jaar per regeling wordt gemotiveerd of er wel of geen recht is op compensatie KOT.
- De ouder ontvangt een duidelijk besluit (beschikking) waarin helder en specifiek wordt gemotiveerd hoe tot dit besluit is gekomen.

De implementatie van deze maatregelen heeft al plaatsgevonden en de volledige impact van deze maatregel wordt per 1-1-2023 gerealiseerd.

##### 3. Prestatiemanagement

UHT ziet een grote diversiteit in de doorlooptijden van dossiers vanaf de start integrale beoordeling tot aan de afhandeling. Sommige zaken zijn verklaarbaar, andere zijn minder goed te herleiden. Door op basis van cijfermatige onderbouwing gesprekken aan te gaan met teams en individuele medewerkers,

plaa

kan er eenduidiger gewerkt worden en knelpunten sneller worden opgepakt. UHT verwacht dat dit een versnelling van de uitvoering van integrale beoordelingen en versnelde afhandeling brengt.

Op basis van onderstaande cijfers en de huidige volwassenheid rond prestatie management wordt de verwachte bijdrage aan de versnelling door het verbeteren van prestatie management geschat op 33%. De bijdrage is gebaseerd op het volgende:

- Ervaring leert uit vergelijkbare projecten en programma's waarbij een organisatie een dergelijk groei in volwassenheid realiseert er een prestatie verbetering van 20-40% bereikt kan worden.
- Analyse van de huidige prestaties van PZB-ers levert een gemiddelde productiviteit over een periode van 14 weken op van 0,55 dossiers per week per PZB-er.
- Op basis van de ervaringscijfers en de eerste praktijkcijfers wordt uitgegaan van een potentiële prestatieverbetering van 33%.

Prestatie management zal vanaf 1-1-2023 worden geïmplementeerd. De verwachting is dat de beoogde impact per 1-7-2023 gerealiseerd zal worden.

#### Aanvullende maatregelen hersteloperatie

Er worden binnen het programma V&V meer projecten gedaan die op termijn een bijdrage leveren aan versnelling. Deze zullen, zoals in de VGR vermeld, ook steeds gewogen worden op de impact op zorgvuldigheid en menselijke maat en hun impact op vervolgprocessen in de keten. Deze onderstaande maatregelen worden ook meegenomen in de 13<sup>de</sup> VGR en dragen bij aan een versnelling van de hersteloperatie, maar zijn niet onderdeel geweest van de berekeningen.

Hieronder wordt kort ingegaan op deze maatregelen, die in de bijgevoegde concept VGR tekst verder zijn uitgewerkt.

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

Bij de integrale beoordeling wordt informatie verzameld om vast te kunnen stellen wat er in het verleden is misgegaan bij de kinderopvangtoeslag. UHT beoogt het verzamelen en afstemmen van deze informatie en de uitkomst van de beoordeling efficiënter en effectiever te organiseren. Deze maatregelen zien erop toe dat ouders beter mee te nemen tijdens de integrale beoordeling en in staat te geven hun zienswijze te geven.

#### Wijzigen vooraankondiging

In het kader van het verbeteren en versnellen van de hersteloperatie is onderzoek gedaan naar maatregelen die onder andere de communicatie met (potentieel) gedupeerde ouders verbeteren en de uitvoering versnellen. Door UHT wordt gewerkt aan een verbeterde werkwijze, waarin op een vroeger moment met de ouders de feiten en de uitkomst van de beoordeling worden besproken. Het is belangrijk ouders vroeg in het proces goed bij de beoordeling te betrekken, maar ook hen aan het einde van het proces de gelegenheid te geven een zienswijze in te dienen.

#### Dossiers (samenstellen en lakken)

Om de snel oplopende wachttijden voor het ontvangen van een gelakt dossier terug te brengen en ouders sneller te voorzien van hun desgevraagde dossier, wordt het lakken van dossiers deels uitbesteed en wordt daarnaast nieuwe laksoftware ingekocht. Naast de extra capaciteit door uitbesteding zal een efficiëntere inrichting van het proces (met bijbehorende nieuwe laksoftware) eraan bijdragen dat wachttijden teruggedrongen worden en ouders op termijn weer tijdiger voorzien worden in hun dossier uitvraag.

#### Inzet mediation bij bezwaar

Het indienen van bezwaar is vaak een signaal van een gevoel van onvrede en onmacht over het voorafgaande proces en wantrouwen. Dit is vaak niet goed op te lossen met een juridisch formele procedure. Naast het huidige bezwaarproces wordt daarom ook ingezet op mediation bij bezwaar.

De ouders krijgen meer inzage in het proces, nemen meer de regie en voelen zich daardoor een gelijkwaardige gesprekspartner. De bezwaarbehandelaar heeft minder behandelingsnodig en daarnaast is de doorlooptijd korter. Het is de ambitie om in de komende drie jaar 2.500 ouders door middel van mediation op bezwaar te helpen.

#### Randvoorwaarden en aannames

De maatregelen ter versnelling van het financieel herstel toeslagen zijn geen op zichzelf staande maatregelen. Er is een samenhang, volgorde en daarmee complexiteit, waardoor de beoogde planning-afhankelijkheden en kwetsbaarheden kent. Dit betekent ook dat de gewenste versnelling en verbetering bij aanvang effect kan hebben op de lopende uitvoering. Daarbovenop is de planning gebaseerd op randvoorwaarden en aannames, die bepalend zijn voor de resultaten van de maatregelen. De belangrijkste randvoorwaarden en aannames zijn:

- Er komen geen grote beleidswijzigingen of aanvullingen op de opdracht van UHT. Eventuele toevoegingen, zoals bv. de VSO-route, worden hiermee zeker niet uitgesloten, wel moet eventueel impact op de organisatie bij die besluitvorming worden gewogen.
- De complexiteit van casuïstiek en percentage gedupeerden in de populatie blijft constant.
- Geen (onvoorziene) stijging van aanmeldingen bij UHT, bij bezwaar en bij werkelijke schade. *→ aantallen naar*
- De opschaling verloopt zoals gepland en de uitstroom personeel wordt geminimaliseerd. De krapte op de arbeidsmarkt is hierin een risico waar niet of nauwelijks op gestuurd kan worden.
- Er zijn voldoende financiële middelen beschikbaar.

#### Monitoring voortgang

In 2023 en 2024 wordt vanzelfsprekend de voortgang op het behalen van de ambitie, evenals op de in te vullen randvoorwaarden en afhankelijkheden gemonitord. In voorgaande zijn verschillende maatregelen benoemd, waar concreet een bijdrage van wordt verwacht. De komende periode wordt ook actief gemonitord of aanvullende maatregelen benodigd zijn. Tevens wordt de impact op vervolgprocessen in de keten, na IB, in beeld gebracht. De verwachting is dat verhoging van de productiviteit impact zal hebben op vervolgprocessen. Deze zullen nader in kaart worden gebracht, en ook daar zullen interventies

geformuleerd en geïmplementeerd worden die bijdragen aan een vlotte afwikkeling van de dossiers.

*Communicatie*

De communicatie over de verschillende maatregelen van het programma V&V lopen mee met de communicatie over de diverse teksten voor de 13<sup>e</sup> voortgangsrapportage.

1 ?

*Politiek/bestuurlijke context*

Er is een brede behoefte om, met zorg voor de zorgvuldigheid en rechtsbescherming van ouders, te versnellen in de uitvoering van de herstelregelingen. Zoals in de nota is aangegeven dragen de genoemde maatregelen bij aan zowel het verbeteren en versnellen van de uitvoer, als aan een zorgvuldige behandeling van ouders.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.



Ministerie van Financiën

N 13-01-2023  
haspreken  
A 18-01-2023  
(stafaveleg)

18/1 13.15

TER BESLISSING

Aan  
de staatssecretaris van Financiën – Toeslagen en Douane

Programma DG  
Herstelbeleid

Persoonsgegevens

# nota

Inzet schade-expertise

Datum  
10 januari 2023

Notanummer  
2023-0000007728

Bijlagen  
geen

## Aanleiding

De roep om schade-expertise bij de compensatie van werkelijke schade kosteloos beschikbaar te stellen wordt steeds groter, zowel vanuit ouders en de advocatuur als de politiek. In deze nota schetsen we de achtergrond van het vraagstuk, argumenten die pleiten voor (door de overheid gefinancierde) extra inzet van deskundigen en argumenten die daartegen pleiten. We stellen voor de beschikbaarheid van expertise uit te werken aan de hand van een aantal uitgangspunten.

## Beslispunten

- Stemt u in met de volgende uitgangspunten met betrekking tot schade-expertise in de hersteloperatie?
  - o Expertise in het IB traject is niet nodig omdat men daar louter werkt met forfaitaire bedragen. Aanvullende expertise heeft dus alleen betrekking op werkelijke schade.
  - o (Meer) expertise is gewenst in het huidige proces rondom gecompliceerde werkelijke schade, maar één op één bijstand van ouders door een schade-deskundige wordt door dit voorstel niet geregeld.
  - o Indien expertise niet voldoende aanwezig is bij de CWS, wordt deze (eventueel in samenspraak met de ouder) ingeschakeld om tot een gefundeerde berekening van werkelijke schade te komen.
  - o Ingewonnen expertise moet onafhankelijk zijn, zonder een kant te kiezen of daar de schijn van te hebben.
  - o (de schijn van) Juridisering moet worden voorkomen, het heeft voor zowel ouders als de Staat negatieve gevolgen.
  - o Voor een VSO-opschaling zal indien nodig ook gebruik worden gemaakt van deze expertise en aanvullend een vorm van schade-expertise/-bijstand geregeld moeten worden.
- Stemt u ermee in de uitvoerbaarheid te toetsen van het voorstel om deskundigheid van de CWS te versterken met een pool van schade-deskundigen, deskundigen die mogelijk ook ingezet kunnen worden voor de mediation en VSO-trajecten, en u over de uitkomsten te informeren voor half februari?

seppren  
met RvR  
en Nava  
bair s  
hervan  
graas  
tans-  
happelus  
aankes

graas  
plan nms (ind.  
aanbesteding)

## Kern

- Er moet een keuze gemaakt worden óf en op welke wijze schade-expertise bij voorbaat wordt vergoed voor gedupeerde ouders die in een traject zitten om te komen tot compensatie van werkelijke schade.
- Op dit moment is de CWS de enige route om te komen tot compensatie van werkelijke schade. Tegelijkertijd kijken we naar de mogelijkheden om via nieuwe routes voor compensatie van werkelijke schade tot afronding te komen, namelijk door middel van het afsluiten van een VSO of met behulp van mediation. Beide beleidsontwikkelingen grijpen in op het vraagstuk van vergoeding van de inzet van schade-deskundigen.
- Daarnaast zijn er twee ontwikkelingen ophanden die tegemoet komen aan de vraag naar meer schade-expertise, namelijk: de voorgenomen verbetermaatregelen bij de Commissie van Werkelijke Schade en het lanceren van een gevalideerd en gedragen beoordelingskader voor schade bij toeslagenouders.
- Eén van de voorgenomen ontwikkelingen bij de CWS is dat zij gaan samenwerken met een pool van schade experts. Het voorstel is om hen hierbij te ondersteunen zodat gedupeerde ouders die een traject bij de CWS doorlopen altijd advies krijgen over hun schade.
- Daarnaast is er voor een eventuele opschaling van de pilot met vaststellingsovereenkomst (VSO) ook een vorm van schade-expertise nodig. Het voorstel is dat deze expertise uit dezelfde pool gehaald kan worden.

## Toelichting

### Analyse

#### Waar komt de roep om schade-expertise vandaan?

1. De voornaamste is de voormalige werkwijze van de CWS. Aanvankelijk werd aangenomen dat er voldoende schade-expertise binnen de CWS was geborgd, echter bestond daar steeds meer twijfel over. Voor sommige vormen van (complexe) gevolg schade heeft de CWS in het verleden aan advocaten teruggegeven dat zij niet over de expertise beschikken en dat zij dit soort gevolg schade ook niet thuis vonden horen in de hersteloperatie. Het gaat bijvoorbeeld om inkomens- en pensioenschade en tot voor kort medische schade. Inmiddels heeft de CWS de opdracht om een volledige beoordeling van gevolg schade te geven, echter moet zij ten dele de expertise daarvoor nog organiseren. Dit is, naast de opdracht om het werkproces van het CWS te versnellen en verbeteren, en de inwerkperiode van de nieuwe voorzitter en leden van de commissie, een gecompliceerde opgave.
2. Al in oktober 2021 hebben advocaten de eerste brandbrief gestuurd aan de Tweede Kamer waarin zij aangeven dat het inzichtelijk maken van complexe (immateriële) schade, zoals de hoogte van psychische schade door een echtscheiding of schade door discriminatie of ontslag, de expertise van reguliere sociale zekerheidsadvocaten te boven gaat. De RvR geeft daarbij ook aan dat de juridische ondersteuning die voor de hersteloperatie is geregeld (via de subsidieregeling), was bedoeld als begeleiding van ouders. Er bestaat bij advocaten (en ouders) dus onvoldoende vertrouwen dat zij zelf compleet zicht hebben op wat de

schade is die behandeld kan worden door de CWS. Het is de bedoeling dat met het uitbreiden van de expertise van de CWS, ouders en hun advocaten al hun vragen beantwoordt zien in het traject bij de CWS.

3. Ook de VSO-praktijktest geeft aanleiding om een besluit te nemen over schade-expertise. Zowel ouders als sociale zekerheidsadvocaten die deelnemen geven aan dat zij de schadeoverzichten niet kunnen opstellen zonder de expertise van de letselschade advocaten. In de test is gekozen voor een maatwerkoplossing, waarbij iedere ouder persoonlijk wordt bijgestaan door een eigen letselschadeadvocaat, naast de sociale zekerheidsadvocaat, voor hun reguliere tarief. Als er opgeschaald wordt, moet er een duurzamer alternatief voor deze maatwerkoplossing komen. Deze moet passen bij de ondersteuningsvraag van ouders en hun advocaten, maar ook waar mogelijk de huidige tekortkomingen in de pilot (zoals de juridisering, hoge kosten en de lange duur) voorkomen of verminderen.
4. Druk vanuit de Tweede Kamer om een vergoeding te regelen voor de inzet van schadedeskundigheid. Zoals de Motie van de leden Grinwis (CU) en Arib (PvdA) die de regering verzoekt om de vergoeding te regelen voor redelijke kosten die door gedupeerden zijn gemaakt voor het raadplegen van een schade-expert en die aanvullend zijn op de expertise van de CWS. In de praktijk gebeurt dit ook, voortvloeiend uit 6:96 BW, wat ervoor zorgt dat kosten die gemaakt worden, wanneer redelijk, vergoed worden. Echter zien we dat dat het stelsel van vergoeden achteraf in de praktijk niet altijd bevredigend is en voor ouders (of de advocaat) het risico met zich brengt dat kosten niet volledig vergoed worden, met alle discussie van dien na afloop.

#### Redenen om geen extra inzet van schade-deskundigheid te organiseren

1. Angst voor juridisering van de hersteloperatie door het zwaar optuigen van juridische ondersteuning terwijl dat - voor de meeste gedupeerden - niet nodig is. De situaties van ouders (en hun werkelijke schade) liggen erg uit één. Met algemene toegang tot schade-expertise is de kans groot dat ook 'simpele' of niet bestaande schade gejuridiseerd wordt. Ouders worden niet alleen onnodig een juridische strijd in gezogen; het ontkracht ook de boodschap dat de staat de ouders juist graag wil geven wat hun toekomt op basis van de kaders.
2. Het ligt ingewikkeld in relatie tot de positie van de CWS. Zie paragraaf hieronder. Het kan de positie van de CWS ondermijnen om schadedeskundigheid buiten de CWS te organiseren en daarnaast lijkt het met het oog op de nieuwe ontwikkelingen onnodig.
3. Angst voor een *battle of the experts* als deskundigheid zo wordt georganiseerd dat er twee kampen kunnen ontstaan: de expert van de gedupeerde en de expert van de CWS.

#### Ontwikkelingen in de hersteloperatie die de vraag naar schade-expertise kunnen beïnvloeden (en mogelijk doen afnemen)

1. Verbetermaatregelen CWS: Uit de analyse is af te leiden dat de kern van de roep om schade-experts is ontstaan uit onvrede over het functioneren van de CWS. In de 12<sup>e</sup> VGR en in de brief aan de Tweede Kamer van 16 september jl. is onderkend dat verbetermaatregelen nodig zijn om de



CWS beter te laten functioneren. Op hoofdlijnen gaat dat om de volgende maatregelen:

- Wijzigen van het instellingsbesluit waarin duidelijk staat geformuleerd dat de CWS alle soorten schade dient te beoordelen die door gedupeerden worden ingediend, zo nodig door externe expertise in te huren. Inmiddels wordt er onderzocht of er een pool van experts gevormd kan worden.
- Het kijken naar de mogelijkheid om tijdens de procedure een zienswijze naar voren te brengen ten aanzien van het CWS-advies en de voorgenomen beschikking die daarop is gebaseerd.
- Nieuwe voorzitter
- Nieuwe leden werven met een duidelijker profiel

2. Integraal beoordelingskader: Zoals eerder benoemd is er reeds een immaterieel schadekader uitgebracht en zal in februari 2023 ook het materieel schadekader uitgebracht worden door de CWS. Daarnaast werkt de landsadvocaat op dit moment aan een overzicht van alle soorten schades die zij tegenkomen en de manier waarop zij dit behandelen in de VSO-praktijktest. Vanuit DG-Herstel zal deze input gecombineerd worden met andere relevante schadejurisprudentie en -kennis en gebruikt worden om tot een overstijgend, gevalideerd beoordelingskader te komen. Een levend document dat met elke afgedane zaak wordt verrijkt. Dit document zal actief verspreid worden en zo goed bekend zijn bij ouders en hun gemachtigden. Op deze manier kunnen ouders en advocaten al veel eerder in het proces een realistische inschatting maken óf zij nog vervolgschade hebben en hoe omvangrijk de vergoeding voor die schade dan is.

3. Beoogde opschaling van VSO-praktijktest: Hoewel de VSO-praktijktest nog gaande is, is er inmiddels veel kennis opgedaan. De roep voor een opschaling groeit, tegelijkertijd zijn er veel aanpassingen in de opzet nodig om daadwerkelijk een werkbaar proces neer te zetten dat ook iets toevoegt voor ouders. Kiezen voor een alternatieve manier voor deelnemers om juridisch te worden bijgestaan is één van die aanpassingen. Wanneer er wordt gekozen voor een opschaling van de test, in plaats van het definitief invoeren van een nieuwe route voor de afhandeling van werkelijke schade, kunnen benodigde verbeteringen getest worden en lopen zij in de pas met de bovenstaande ontwikkelingen. Na verloop van tijd kan dan in gezamenlijkheid gekozen worden voor de beste methode.

#### Andere argumenten die het vraagstuk beïnvloeden

1. De advocaten van de gedupeerden zijn een belangrijke speler bij de juridische ondersteuning en hun betrokkenheid bij de hersteloperatie is een belangrijke voorwaarde om goede rechtsbescherming voor gedupeerden te kunnen borgen. Een deel van de advocaten, degene die wij spreken via de RvR en de NoVA, zien op dit moment weinig heil in de hersteloperatie en de NoVA en de RvR stellen daarom wijzigingen voor in de routes tot afdoening van compensatie. De inzet van extra schade-deskundigen is daarin een belangrijk onderdeel, maar de advocaten geven ook aan dat alleen iets regelen op het gebied van deskundigheid voor hun onvoldoende is zich (constructief) te blijven inzetten in de hersteloperatie.

Nu beslissen over een deelprobleem terwijl er fundamentele vragen op tafel liggen brengt het risico met zich mee dat er een suboptimale beslissing wordt genomen op de langere termijn.

2. Er zijn maar ongeveer 250 letselschadeadvocaten in Nederland. De kosten van deze vorm van expertise is hoog (blijkt uit de VSO praktijktest). Er zijn daarnaast ook signalen dat er partijen zijn die niet zozeer het belang van de gedupeerde maar meer hun eigen portemonnee als primair belang hebben. De RvR heeft niet op voorhand een uitgebreid netwerk van schadedeskundigen, zoals ze dat inmiddels wel hebben voor de sociale zekerheidsadvocaten vanuit de subsidieregeling pakket rechtsbijstand herstel toeslagen. Er is op voorhand minder kwaliteitscontrole, daar zal iets voor moeten worden geregeld.
3. Voorkomen moet worden dat er ondoordacht een precedent wordt geschept. Als schade-expertise op grote schaal, zonder voorwaarden en zonder kader, wordt vergoed, heeft dat impact op andere 'hersteloperaties' of soortgelijke zaken die lopen bij de overheid.

### **Weging van bovenstaande analyse**

De verbetermaatregelen bij het beoordelen van aanvullende werkelijke schade door de CWS zijn er onder meer op gericht dat:

- De kwaliteit van de adviezen verbetert en alle type schade door de CWS wordt beoordeeld;
- waarbij de CWS als uitgangspunt neemt dat ouders bij de inzet van externe experts uit de in een pool aanwezige experts kunnen kiezen;
- De doorlooptijd verkort, het aantal adviezen toeneemt en gelijke tred houdt met de beslis capaciteit bij UHT;
- de communicatie richting ouders verbeterd (verwachtingsmanagement, hoe ziet procedure er uit, bejegening);
- ouders een betere inschatting kunnen maken op basis van de beoordelingskaders;
- ouders meer bij de procedure worden betrokken (zienswijze)

Daarnaast zullen er op de korte termijn verschillende hulpmiddelen uitgebracht worden, zoals een gezaghebbend beoordelingskader dat gedragen wordt door interne en externe stakeholders, formats voor schade-overzichten en voorbeeld VSO's. Dit draagt bij aan verwachtingsmanagement en helpt ouders en hun gemachtigden om hun schade inzichtelijk te maken. Als deze beoogde ontwikkelingen worden bereikt, is de verwachting dat de roep om schade expertise sterk afneemt. Deze behoefte bestaat immers grotendeels omdat er onvoldoende vertrouwen is dat alle schade wordt behandeld door de CWS en dat gedacht werd dat deze schade zelf ingehuurd moest worden om dit te compenseren. Voorkomen moet worden dat met het toevoegen van schade-expertise aan symptoombestrijding wordt gedaan. Vooral wanneer die symptomen al op duurzamere manier bestreden (gaan) worden.

Hieronder staan een aantal tegenargumenten die illustreren dat bovenstaande stelling ('het wordt al opgelost') niet zo makkelijk te maken is.

- Mogelijk heeft het instituut (de CWS) al zoveel vertrouwen verspeeld dat ouders en advocaten ook met de voorgenomen ontwikkelingen wantrouwend zullen blijven richting de uitkomsten en veelvuldig in bezwaar zullen blijven gaan.

→ De problemen waar het CWS mee te kampen heeft, zijn tot op heden moeilijk oplosbaar gebleken, waaronder het karakter van de procedure, die door ouders als juridisch en beperkt ondersteunend wordt ervaren. Het is de vraag of het proces dusdanig en op tijd kan worden aangepast dat deze ervaring verandert en ouders meer het gevoel hebben dat zij door het CWS worden bijgestaan.

→ Het is de vraag of er een route met VSO mogelijk is zonder een vorm van schade-expertise, met name voor het kwantificeren (en opstellen/controleren van) schade-overzichten. Wel zou ervoor gekozen kunnen worden om alleen voor de VSO-deelnemers een vorm van schade expertise te organiseren, omdat ouders en hun advocaten door de grote mate van regie die zij hebben voor het inzichtelijk maken van hun schade dit echt nodig hebben, terwijl je er bij het belopen van de CWS route vanuit moet kunnen gaan dat de expertise bij de CWS geborgd is.

### **Uitgangspunten en oplossingsrichting**

Op basis van het bovenstaande komen we tot een aantal uitgangspunten voor het beleid rond de inzet van schade-deskundigheid. De gewenste oplossingsrichting moet volgen uit deze uitgangspunten:

- Expertise in het IB traject is niet nodig omdat men daar louter werkt met forfaitaire bedragen. Aanvullende expertise heeft dus alleen betrekking op werkelijke schade.
- (Meer) expertise is gewenst in het huidige proces rondom gecompliceerde werkelijke schade, maar één op één bijstand van ouders door een schade-deskundige wordt door dit voorstel niet geregeld.
- Indien expertise niet voldoende aanwezig is bij de CWS, wordt deze (eventueel in samenspraak met de ouder) ingeschakeld om tot een gefundeerde berekening van werkelijke schade te komen.
- Ingewonnen expertise moet onafhankelijk zijn, zonder een kant te kiezen of daar de schijn van te hebben.
- (de schijn van) Juridisering moet worden voorkomen, het heeft voor zowel ouders als de Staat negatieve gevolgen.
- Voor een VSO-opstap zal indien nodig ook gebruik worden gemaakt van deze expertise en aanvullend een vorm van schade-expertise/-bijstand geregeld moeten worden.

Hieronder volgt een voorstel voor een oplossingsrichting die wat ons betreft het beste aansluit op bovenstaande uitgangspunten. Het voorstel is hier uitgewerkt om gezamenlijk tot overeenstemming te komen over de oplossingsrichting, maar is nog niet getoetst op uitvoerbaarheid bij belangrijke stakeholders, zoals de RvR, NoVA, CWS, FEZ en DJZ.

Het voorstel is om de CWS te gaan ondersteunen bij de organisatie van een pool van schade-experts, zodat ouders in het reguliere proces erop kunnen vertrouwen dat er voldoende expertise is om hun schade te beoordelen. Anderzijds kan de opdracht aan deze pool mogelijk uitgebreid worden zodat er ook schade-experts en/of letselschadeadvocaten in zitten die ouders en hun sociale zekerheidsadvocaten kunnen adviseren wanneer zij deelnemen aan andere trajecten (zoals de VSO-pilot) om tot afronding van hun werkelijke schade te komen.

Op dit moment is de CWS al bezig met de voorbereidingen voor een aanbestedingsprocedure om alle soorten expertise in de buurt te hebben en gemakkelijk in te kunnen zetten. Waar mogelijk, zonder te vertragen, kan het ministerie deze inspanningen gaan versterken, om zo snel mogelijk tot een sterke pool met voldoende volume te komen die ook de mogelijkheid biedt om buiten het CWS traject ingezet te worden (VSO en mediation). Hoe dit het beste gedaan kan worden, welke experts goed passen en andere vragen die hierbij spelen, moeten nog besproken worden met interne stakeholders (zoals DJZ en FEZ) en zal ook gespreksonderwerp zijn in de overleggen met externe stakeholders zoals de RvR en de NoVA.

Door te investeren in een flexibele pool worden de verschillende, mogelijk afnemende, vraagstukken rondom schade-expertise ondervangen. Wanneer ouders of medewerkers van de CWS zelf onvoldoende kennis of vertrouwen hebben om een schade-vraagstuk te beoordelen, kunnen zij erop vertrouwen dat deze expertise aanwezig is bij de CWS of wordt ingewonnen vanuit de pool. Vraagstukken kunnen in gezamenlijkheid voorgelegd worden. Deze flexibiliteit zorgt er daarnaast voor dat er bij nieuwe routes om tot afronding te komen, zoals een eventuele VSO-opstapeling, een ouder met sociale zekerheidsadvocaat het schadeoverzicht dat zij zelf opstellen desgewenst ter controle kunnen voorleggen aan een expert. Deze kan hen uitleggen waar ze verder nog aan moeten denken, welke onderbouwing nog nodig is of hoe dingen gekwantificeerd moeten worden. Afhankelijk van waar de rol van beoordelaar van de VSO (nu landsadvocaat) komt te liggen, zou ook vanuit die rol met de expertise van de pool gewerkt kunnen worden. Deze werkwijze kan getest worden in een opgeschaalde pilot van de VSO-route, al is de vraag of dit snel genoeg georganiseerd kan worden in verhouding met de opschalingswens. Als laatste kan de kennis die de experts uit de pool opdoen over de schade en vergoedingen in de hersteloperatie gebruikt worden om het integrale beoordelingskader te verrijken.

Wanneer de oplossingsrichting de voorkeur geniet, is er zoals gezegd nog werk te doen voordat zij ingevoerd kan worden. Hieronder staan de belangrijkste aandachtspunten. We gaan graag met u in gesprek over de voorgestelde uitgangspunten en denkrichting voor het vervolg.

#### Aandachtspunten bij dit scenario

- Scenario is nog niet besproken met belangrijke partners (zoals RvR, NoVA, DJZ, PEZ en de CWS) en daarmee onvoldoende getoetst op uitvoerbaarheid. Denk daarbij aan vraagstukken als: (voldoende) animo voor de pool in verhouding tot de vraag, de werkwijze voor het gebruik maken van, manier van aansluiten op de aanbestedingsprocedure van de CWS, werkwijze in verhouding met VSO-route en CWS-route, juridische rechten en plichten die samenhangen met het aanbieden van expertise in deze vorm etc.
- Er moet budget vrijgemaakt worden.
  - Mogelijk zet dit de tarieven van de gesubsidieerde rechtsbijstand verder onder druk, omdat expertise (vermoedelijk) niet tegen Wetrechtsbijstand(wrb) tarieven te organiseren is.

#### *Communicatie*

Hier wordt, in afstemming met de directie Communicatie, opgenomen welke communicatie zal plaatsvinden. Indien van toepassing worden door de directie

Communicatie opgestelde persberichten en woordvoeringslijnen aan de werkmap toegevoegd, dan wel wordt aangegeven wanneer deze zullen volgen.

*Politiek/bestuurlijke context*

Neem hier de relevante politiek/bestuurlijke context op. Dit betreft feitelijke informatie. Gedacht kan worden aan ingediende moties of gestelde Kamervragen, uitingen in debatten of een eventuele EU-dimensie.

**Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

Niet van toepassing.