

> Retouradres Postbus 20201 2500EE Den Haag

De voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500EA Den Haag

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Korte Voorhout 7
2511CW Den Haag
Postbus 20201
2500EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

mw. I. Brandhorst
ibrandhorst@minfin.nl

mw. L. Schipper
l.schipper@belastingdienst.nl
www.minfin.nl

Datum 29 juni 2021
Betreft Aanbieding doorlichting UHT en ongevraagd advies van
de BAK

Ons kenmerk

2021-0000127514

Uw brief (kenmerk)

Bijlagen

2

Geachte voorzitter,

Op 22 juni heb ik uw Kamer de 7^{de} Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag (hierna: 7^e VGR) toegestuurd. Hierin heb ik uw Kamer toegezegd om voor het commissiedebat van 1 juli aanstaande twee documenten met uw Kamer te delen. Ten eerste de derde periodieke doorlichting van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), opgesteld door Andersson Elffers Felix (AEF), en ten tweede het ongevraagd advies van de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK). Bijgevoegd bied ik het rapport en het advies aan uw Kamer aan.

Ik ben de BAK zeer erkentelijk voor haar inzet over de afgelopen periode en haar betrokkenheid bij de uitvoering van de hersteloperatie toeslagen. De BAK voorziet mij inmiddels ruim een jaar van gevraagd en ongevraagd advies. Met het verstrijken van de deadline 1 mei, voor het uitbetalen van de Catshuisregeling voor ouders die zich voor 15 februari gemeld hebben, wil de BAK graag reflecteren op het proces rond de hersteloperatie. De BAK heeft mij in een brief van 16 juni jl. verzocht het ongevraagde advies ook aan uw Kamer toe te sturen.

In deze Kamerbrief treft u achtereenvolgens een samenvatting van bevindingen en aanbevelingen van AEF (hoofdstuk 1) en de BAK (hoofdstuk 2) en mijn reactie op beide documenten (hoofdstuk 3). Tevens reageer ik daar op de brief van de VNG van 25 juni jl. over de samenwerking tussen UHT en gemeenten. De thema's in deze documenten liggen inhoudelijk in elkaars verlengde. Om die reden heb ik mijn reactie op deze documenten in één hoofdstuk gebundeld.

1. Doorlichting UHT (periode februari tot juni 2021)

In juni 2020 heb ik aan uw Kamer toegezegd¹ om de hersteloperatie toeslagen periodiek door te lichten. Het eerste doorlichtingsrapport opgesteld door Boston Consultancy Group (BCG) ontving uw Kamer in september 2020, het tweede doorlichtingsrapport opgesteld door Andersson Elffers Felix (AEF) en bijgaand bij deze brief ontvangt uw Kamer de derde doorlichting ook van AEF.

¹ Handelingen II 2019-2020, nr. 84.

De hersteloperatie toeslagen heeft als doel dat gedupeerden zo snel en goed mogelijk recht gedaan wordt en dat zij deze voor hen zo ingrijpende periode voor zover enigszins mogelijk af kunnen sluiten en een nieuwe start kunnen maken. UHT is een centrale organisatie in de uitvoering van de hersteloperatie. De doorlichting van AEF richt zich dan ook grotendeels op het werk en de producten van UHT, maar kijkt daarnaast ook naar de drie commissies (Commissie van Wijzen, Commissie Werkelijke Schade en de Bezwaarschriften Advies Commissie) die aan de hersteloperatie meewerken. De doorlichting beslaat de periode februari 2021 tot en met medio juni 2021.

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Ons kenmerk
2021-0000127514

AEF heeft in haar doorlichting zeven aspecten van de hersteloperatie in beeld gebracht: dienstverlening, processen, sturing, personeel en cultuur, commissies, samenwerking externe partijen en IV/IT. De doorlichting wordt over drie maanden herhaald. AEF schetst scherp de dynamische omgeving waarin UHT zich bevindt. Een omgeving met steeds meer ouders die zich melden en een omgeving waarin de hersteloperatie steeds verder verbreed wordt. Ouders ontvangen steeds meer brede hulp, die een andere kennis en kunde van UHT vraagt die in de oorsprong niet aanwezig was. Deze bredere hersteloperatie vraagt ook om het maken van fundamentele keuzes in de aanpak. Dit zijn volgens AEF grotendeels politieke keuzes die zich richten op 'de balans in de verschillende eisen van snelheid, zorgvuldigheid en het bieden van brede hulp'.

Het analysebeeld dat AEF van UHT en haar omgeving schetst is breed en goed herkenbaar. Ik haal er een aantal constatering uit:

- 1. De combinatie van verwachtingen kan UHT onmogelijk waarmaken*
In de afgelopen periode is het aantal financiële herstelregelingen flink uitgebreid, evenals de omvang van de doelgroep voor het herstel. Daarnaast wordt inmiddels brede hulp worden aangeboden om zoveel mogelijk te voorzien in emotioneel herstel van gedupeerden. UHT heeft stappen gezet in de doorontwikkeling van de uitvoeringsorganisatie, maar ziet zich gesteld voor onmogelijke politieke en maatschappelijke verwachtingen. Deze verwachtingen jegens UHT zijn een belangrijke risico voor de beheersbaarheid van de hersteloperatie. Daarmee vraagt de huidige situatie om een herijking van de opdracht van UHT.
- 2. Zorgvuldigheid gaat ten koste van maatwerk.* Er is een grote diversiteit in de hulpvragen die gedupeerde ouders hebben. Dat is zeker niet alleen een financiële hulpvraag, maar een bredere die zich uitstrekt tot andere aspecten in de levens van de ouders. Maatwerk is hierbij essentieel. Met de huidige aantallen aanmeldingen, is dat maatwerk niet in alle gevallen te leveren voor UHT, wat leidt tot ontevredenheid bij ouders.
- 3. De huidige inrichting van de Commissies draagt niet bij aan optimaal herstel.* Veel gedupeerde ouders gebruiken de mogelijkheden die er zijn om aanspraak te maken op herstel aan. Dat is hun goed recht. Dit leidt tot een grote werkvoorraad bij de Commissies. Deze werkvoorraad zal blijven toenemen als er meer integrale beoordelingen hebben plaatsgevonden. De wachttijd voor de ouders op behandeling/afroning van hun situatie zal hierdoor blijven toenemen.
- 4. Ook binnen UHT is er ruimte voor verbetering.* Ondanks de dynamiek laat UHT een zeer positieve ontwikkeling zien sinds de vorige doorlichting. Evenwel is er ruimte voor verbetering. Er is te weinig aandacht voor productiesturing, voor differentiatie in processen en voor sturing op het brede

herstel en het benodigde maatwerk. Ook zou er meer aandacht moeten komen voor een professioneel HR-beleid.

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Deze bevindingen leiden voor AEF tot de volgende aanbevelingen:

Ons kenmerk
2021-0000127514

1. Herijk de doelstellingen van de hersteloperatie en de opdracht van UHT.

AEF concludeert dat een herijking nodig is. Zo moet een duidelijke keuze gemaakt worden over de manier waarop en de voorwaarden waaronder UHT haar regelingen kan uitvoeren. Daarnaast zou het contact met de overheid in het kader van het herstel moeten bijdragen aan het herstel van vertrouwen in die overheid. AEF stelt dat UHT vereenzelvigd lijkt te worden met de hele hersteloperatie, terwijl voor de uitvoering van brede hulp andere partijen, zoals de gemeenten, aan zet zijn. In aanvulling op deze hoofdaanbevelingen, beveelt AEF het volgende aan:

- a. Werk zoveel mogelijk toe naar een integrale benadering en duidelijke communicatie aan gedupeerden;
- b. Voer nieuwe regelingen pas in na een uitvoeringstoets;
- c. Benut de commissies zodat zij maximaal bijdragen aan herstel.

2. Investeer in een duurzame uitvoeringsorganisatie die is toegerust op de opdracht.

AEF beveelt aan om parallel aan het maken van fundamentele keuzes over de hersteloperatie, fors te investeren in UHT. Met slimme en optimale processen moet de organisatie zo goed en snel mogelijk regie voeren over het helpen van gedupeerden, en daarnaast voorzien in financiële compensatie. Volgens AEF zou UHT benaderd moeten worden als (staande) organisatie met een bijzondere opdracht. In aanvulling op deze hoofdaanbevelingen, beveelt AEF het volgende aan:

a. Stroomlijn het getrapte behandelproces en richt verschillende afhandelingslijnen.

AEF beveelt aan om te onderzoeken of het mogelijk is om gedupeerden alleen te laten doorstromen naar de volgende stap in het proces, als er een goede kans is dat dit toegevoegde waarde heeft in hun herstel. Daarbij wordt aanbevolen om af te stappen van het *first-in-first-out* principe en te differentiëren in processen tussen groepen ouders.

b. Stuur intensiever op kwaliteit en niet-financieel herstel

AEF benadrukt het belang van duidelijkheid aan medewerkers over de verwachtingen, met name bij het uitvoeren van niet-financieel herstel.

c. Professionaliseer het HR-beleid

AEF adviseert een stabiel personeelsbestand te creëren dat is gericht op meerjarige dienstverbanden dat past bij het karakter van de opgave van de komende jaren.

d. Investeer in ontwikkeling van data- en informatievoorziening

AEF beveelt aan de uitvoerbaarheid van data-analyses te borgen en voor realistische verwachtingen hieromtrent te zorgen.

In hoofdstuk 3 van deze brief reageer ik op deze constatering en adviezen.

2. Ongevraagd advies BAK

De Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK) is een onafhankelijke raad, onder voorzitterschap van mw. J. Kriens, die mij gevraagd en ongevraagd adviseert over het herstel van de problemen met de kinderopvangtoeslag. De BAK bestaat uit leden met ervaring en kennis van onder andere kinderopvang, crisismanagement, communicatie en maatschappelijke besluitvorming. De gevraagde en ongevraagde adviezen van de BAK helpen mij en de herstelorganisatie om het herstel voor ouders te verbeteren. Daarvoor ben ik de leden van de BAK erkentelijk. In dit ongevraagd advies heeft de BAK vier dilemma's geformuleerd waarlangs zij het herstel het afgelopen jaar hebben gevolgd: 1) erkenning van onrecht en leed van ouders versus financiële compensatie voor geleden schade, 2) continuïteit in de aanpak en benadering van ouders versus wendbaarheid, 3) zorgvuldigheid versus snelheid en 4) zelf uitvoeren versus partnerschap.

Directoraat-Generaal
Toeslagen

Ons kenmerk
2021-0000127514

1. *Erkenning van onrecht en leed van ouders versus financiële compensatie*

De BAK constateert dat de Catshuisregeling al veel ouders heeft geholpen. Maar de BAK stelt tegelijkertijd vast dat financiële compensatie alléén vaak geen voldoende voorwaarde is om verder te kunnen; voor herstel van vertrouwen is ook een luisterend oor en gezaghebbende erkenning nodig.

2. *Continuïteit in de aanpak en benadering van ouders versus wendbaarheid*

De BAK observeert dat in de periode van voorjaar 2020 tot eind 2020 de uitgangspunten in de aanpak van de hersteloperatie meermaals zijn veranderd, veelal afgedwongen door interventies van de Tweede Kamer. In elke fase heeft UHT zelf ook hoge verwachtingen geformuleerd over het door haar te realiseren tempo van de afhandeling van zaken terwijl er juist ook aandacht moet zijn voor de continuïteit van onderliggende principes. De BAK constateert dat door omvangrijke beleidsveranderingen, de uitvoeringsorganisatie nauwelijks in staat was om de uitvoering van de hersteloperatie conform de door haarzelf gewekte verwachtingen uit te voeren.

3. *Zorgvuldigheid versus snelheid*

De BAK merkt op dat snelheid en zorgvuldigheid vaak niet goed samengaan, maar dat van UHT beide wordt gevraagd. De vereiste snelheid vergroot de kans op fouten, en de BAK signaleert dat de uitvoeringsorganisatie daar hard op afgerekend wordt. Tegelijkertijd vindt de BAK dat UHT door de Catshuisregeling een brug heeft geslagen tussen zorgvuldigheid en snelheid, omdat de groep ouders waarvoor een persoonlijke benadering nodig is, door deze regeling fors kleiner is geworden.

4. *Zelf uitvoeren versus partnerschap.*

Centraal in het herstel van vertrouwen staat voor de BAK dat verschillende overheidspartijen samen optrekken. Op dit punt is de BAK kritisch. De BAK heeft waardering voor de inzet van UHT om gezamenlijk op te treden met partners, maar de BAK constateert dat het probleem van de getroffen ouders nog steeds wordt gezien als vooral een probleem van UHT. Daarbij is de BAK van mening dat ook het optreden van UHT in een aantal gevallen een voortvarende gezamenlijke aanpak bemoeilijkt.

Deze dilemma's leiden voor de BAK tot onderstaande adviezen:

- Maak duidelijk dat Toeslagen in het kader van compensatie aan gedupeerde ouders meer behelst dan alleen een financiële transactie;
- Pleit voor continuïteit in de aanpak van de hersteloperatie en zorg voor consistentie in de onderliggende principes van die aanpak.
- Zet de persoonlijke benadering weer centraal, ook in de werkprocessen. Geef de pzb'ers voldoende professionele ruimte om hun werk te kunnen doen.
- Laat je niet forceren tot het formuleren van hoge verwachtingen en doe geen beloftes meer.
- Extern winnen is intern beginnen: maak dus werk van het denken en doen vanuit de burger (en niet vanuit de regeling of het systeem). Vertaal dat door in de werkprocessen van UHT, ook door een scheiding aan te brengen tussen externe relatiemanagers en interne uitvoeringsmanagers.
- Investeer in partnerschap op basis van gelijkwaardigheid. Kies daarbij voor regionale samenwerking, met (centrum- of koploper) gemeenten.
- De BAK adviseert om een gezamenlijk gezicht ("regeringscommissaris") te vinden bij het uitvoeringsprogramma.

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Ons kenmerk
2021-0000127514

3. Reactie adviezen AEF en BAK

De dilemma's en uitdagingen die de AEF en BAK beschrijven herken ik. Deze zijn in lijn met mijn analyse van de hersteloperatie zoals ik die in de 7^e VGR, en eerder in mijn tussentijdse update van de 6^e VGR, met uw Kamer gedeeld heb. In mijn Kamerbrief bij de 7^e VGR heb ik de fundamentele uitdagingen geschetst waar de herstelorganisatie in den brede, en UHT in het bijzonder zich voor gesteld zijn. UHT heeft in de afgelopen periode een grote prestatie geleverd met de uitvoering van de Catshuisregeling. Tegelijkertijd is duidelijk dat met de huidige werkwijze, en ondanks een maximale opschaling, UHT niet in staat zal zijn om alle ouders binnen afzienbare termijn, in elk geval een jaar, integraal te beoordelen. Een integrale beoordeling kost echt tijd. En de organisatie kunnen we niet te ver opschalen, omdat hiermee de kwaliteit onder druk komt. Ten slotte zijn er omvangrijke nieuwe groepen gedupeerden in beeld gekomen, zoals kinderen, ex-partners en gedupeerden van andere toeslagen. Zij verdienen ook een goede wettelijke regeling en zorgvuldige behandeling. De combinatie van deze factoren maakt dat ik – ondanks de resultaten die UHT heeft geboekt – de totale aanpak deze zomer tegen het licht wil houden. De aanpak, zoals besproken met uw Kamer en verankerd in de wet, ongewijzigd doorzetten is namelijk geen optie.

De adviezen van de AEF en BAK sterken mij in mijn overtuiging dat deze herijking noodzakelijk is. De adviezen van de BAK en AEF bestrijken op hoofdlijnen dezelfde drie thema's: 1) een herijking van de herstelaanpak en de rollen van de verschillende organisaties, 2) herstel dat verder gaat dan financiële compensatie: dit vraagt aandacht en tijd, en 3) versterking van de organisatie van UHT en de commissies. Daarom reageer ik hieronder langs deze thema's op de adviezen van zowel de BAK als AEF.

Vooraf wil ik wel graag benadrukken dat voor de bovengenoemde hoofdlijnen geldt dat er geen gemakkelijke of 'ideale' oplossingen voorhanden zijn. De combinatie van de grote diversiteit aan schade en situaties waarin gedupeerden zich bevinden, de tijd die het kost om deze situaties van elkaar te onderscheiden en zwaar gedupeerden écht te helpen. Zoals benoemd in de 7^e VGR en besproken

in het wetgevingsoverleg van 28 juni jl. is een herijking noodzakelijk, maar verandert niets aan de fundamentele onderliggende dilemma's, die ook deze zomer nog zullen bestaan. Er is onvermijdelijk geruime tijd hiervoor nodig en er moeten keuzes gemaakt worden tussen principes die ik het liefst allemaal perfect zou willen realiseren, zoals snelheid, zorgvuldigheid, ruimhartigheid en recht doen aan alle persoonlijke behoeften.

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

**Ons kenmerk
2021-0000127514**

3.1 Herijking van herstelplan en de rollen van de verschillende organisaties
AEF en de BAK signaleren beiden dat de herstelorganisatie voor een zeer uitdagende opdracht staat. AEF adviseert daarom een strategische herijking van de opdracht van UHT. De BAK benadrukt tegelijkertijd het belang van continuïteit en waarschuwt voor het formuleren van hoge verwachtingen en beloftes. Zoals aangekondigd in de 7^e VGR zal deze zomer een herijking van UHT plaatsvinden. Deze herijking is noodzakelijk om de nodige rust, reinheid en regelmaat voor in de eerste plaats de ouders, maar ook voor de medewerkers van UHT mogelijk te maken. Deze adviezen van AEF en de BAK sterken mij in mijn overtuiging dat deze herijking noodzakelijk is en dat ik dit breed in samenwerking met betrokken partijen moet doen.

AEF en de BAK vragen in hun adviezen nadrukkelijk aandacht voor de noodzaak tot brede betrokkenheid en gedeelde verantwoordelijkheid voor de hersteloperatie. Ik voel mij gesteund dat zowel AEF als ook de BAK aanbevelen dat de bovengenoemde strategische herijking niet alleen een taak is van en voor UHT. AEF merkt op dat veel partijen bereid zijn om mee te werken in de herstelorganisatie, maar dat het ontbreekt aan eigenaarschap en gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel. Hoewel ik ervaar dat alle partijen grote betrokkenheid tonen en bereidheid om te helpen deze opdracht als een gezamenlijke opdracht uit te voeren, herken ik wel dat samenwerking versterkt moet worden. De BAK adviseert om die reden om te investeren in gelijkwaardige partnerschappen met alle betrokken partijen, in het bijzonder de gemeenten. Ook deze aanbeveling neem ik ter harte.

Het herstel van gedupeerde ouders vraagt om een gecoördineerde en gezamenlijke aanpak van Rijk én gemeenten in partnerschap. De afgelopen maanden is een interdepartementale en interbestuurlijke structuur ingericht van waaruit de samenwerking steeds meer vorm krijgt, onder meer via gezamenlijke werkgroepen en een hoog-ambtelijke stuurgroep. Ik heb de ambitie om de samenwerking in deze structuur verder te ontwikkelen zodat Rijk en gemeenten zij aan zij optrekken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid voor het herstel van de ouders en een gezamenlijke bijdrage aan herstel van vertrouwen in de overheid. Uit haar brief van 25 juni jl. aan uw Kamer spreekt ook de betrokkenheid van de VNG om als één overheid op te trekken bij de ondersteuning van ouders bij een nieuwe start. Waarbij financiële compensatie aan de ouder wordt gecombineerd met brede ondersteuning dichtbij. Bij de schuldenaanpak, psychosociale problematiek of bijvoorbeeld problemen met wonen. Alleen dan kunnen we ouders zo goed mogelijk bijstaan bij het verlichten van het leed.

Specifiek wijst AEF ook op de noodzaak van goede uitvoeringstoetsen bij nieuwe regelingen inzake de opdracht aan UHT. Ook deze aanbeveling omarm ik. In de 7^e VGR heb ik aangegeven dat alle veranderingen pas op grote schaal doorgevoerd

kunnen worden als vastgesteld is dat ze verbeteringen zijn, en als er een zorgvuldige uitvoeringstoets is geweest zodat we alle implicaties overzien. En dat veranderingen sowieso pas doorgevoerd zullen worden nadat de keuzes en dilemma's met uw Kamer besproken zijn.

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

Ons kenmerk
2021-0000127514

3.2. Herstel is meer dan financiële compensatie: dit vraagt aandacht en tijd

De BAK constateert dat voor veel ouders een financiële compensatie noodzakelijk is om het leven weer op de rit te krijgen, maar dat dit geen voldoende voorwaarde om verder te kunnen. De BAK adviseert daarom om duidelijk te maken dat Toeslagen meer wil doen dan alleen een financiële transactie. Ook AEF adviseert om intensiever te sturen op niet-financieel herstel.

Ik onderschrijf de noodzaak om ouders breder te helpen en niet alleen financieel te compenseren. Wat bredere hulp precies inhoudt, zal per ouder verschillen. Zoals aangegeven in de 7^e voortgangsrapportage acht UHT het van groot belang dat de integrale behandelingen voor ouders goed worden uitgevoerd. Door een betrokken persoonlijk zaakbehandelaar die volle aandacht geeft aan de behoeften en het verhaal van de ouder. Dat kost tijd, maar die tijd helpt ouders echt. Ook in andere onderdelen van het herstelproces zetten we stappen om meer ruimte te creëren voor de persoonlijke aandacht die nodig is. Bij de lichte toets vindt nu altijd persoonlijk contact plaats, zodat voor een grotere groep ouders direct in de eerste stap duidelijkheid geboden kan worden en er meer tijd is voor ouders waar de complexiteit groter is. De mogelijkheden voor verdere versterking van deze aanpak worden betrokken bij de herijking. Zoals benoemd in de 7^e VGR neem ik ook de adviezen van de Nationale Ombudsman daarin mee.

De adviezen van AEF en de BAK sluiten ook aan bij de oproep van uw Kamer in de motie Van Raan² om het proces van heling centraal te zetten bij het herstellen van de schade voor de slachtoffers, een aanbeveling die de BAK ook doet in haar advies. Ik wil dit de komende periode oppakken met alle partijen die hier een rol in kunnen en moeten spelen, zoals de gemeenten en alle betrokken departementen. Een verklaring voor ouders dat zij geen fraudeur zijn geweest bij de kinderopvangtoeslag is hierin een belangrijke stap, maar ik zal ook onderzoeken welke (andere) benaderingen kunnen bijdragen aan het proces van heling. Zoals gemeld in mijn Kamerbrief van 15 juni jl.³ en in de 7^e Voortgangsrapportage van 22 juni jl., voert UHT momenteel verschillende pilots uit hoe heling meer een plek in de compensatie van ouders kan krijgen. Ik zal uw Kamer in de volgende voortgangsrapportages informeren over de voortgang en uitkomsten van de pilots en de opvolging binnen de hersteloperatie.

AEF stelt ook dat medewerkers van UHT beter gesteund kunnen worden in het voeren van gesprekken met ouders over het niet-financiële herstel. Ik ben het eens met de conclusie dat er veel aandacht moet blijven uitgaan naar de investering in handvatten en instrumenten voor persoonlijk zaakbehandelaars om ouders, waar nodig, ook niet-financiële hulp te kunnen bieden. Tegelijkertijd is duidelijk dat dit een opdracht is voor de gehele hersteloperatie en niet voor UHT alleen. Daarom zal ik mij de komende tijd ook maximaal ervoor inzetten dat niet-financiële hulp breder kan worden gefaciliteerd. Hiervoor zijn de eerste afspraken

² Tweede kamer 2020/2021 31066 nr. 843

³ Antwoord op vragen van de leden Alkaya en Leijten over de motie Alkaya, Kamerstuk 31066-827

gemaakt met de VNG, maar spreek ik graag met hen verder naar aanleiding van de adviezen van AEF.

**Directoraat-Generaal
Toeslagen**

3.3 Verstevigen van de organisatie van UHT en de commissies

AEF doet verschillende aanbevelingen om de inrichting van de hersteloperatie te verstevigen zodat UHT is toegerust op haar opdracht. In het bijzonder adviseert AEF om de getrapte aanpak verder uit te werken. Deze aanpak voorziet in een toets in het kader van de Catshuisregeling voor iedereen die zich aanmeldt. De Catshuisregeling heeft een belangrijke eerste brug tussen 'zorgvuldigheid' en 'snelheid' gevormd, aldus AEF en de BAK. Een snelle eerste betaling, met daarbij erkenning dat ouders gedupeerd zijn en recht hebben op herstel, heeft ruimte gecreëerd voor een langer proces voor de integrale behandeling, waarbij zorgvuldigheid en heling centraal kunnen staan. Indien nodig is er na de integrale behandeling nog de weg naar de Bezwaarschriftenadviescommissie en/of de Commissie Werkelijke Schade. AEF acht een versterking van deze aanpak nodig om te zorgen dat de Commissies maximaal kunnen bijdragen aan volledig herstel. Deze aanbeveling onderschrijf ik. In de 7^e VGR heb ik een eerste stap voor versterking van deze aanpak aangekondigd

Ons kenmerk
2021-0000127514

AEF doet daarnaast aanbevelingen die zien op het versterken van de HR-functie, het ontwikkelen van data- en informatievoorziening en het stroomlijnen van de werkprocessen. Ook de BAK vraagt aandacht voor de werkprocessen van UHT en beveelt aan een scheiding aan te brengen tussen de interne uitvoeringsmanagers en de externe relatiemanagers. Deze aanbevelingen zal ik meenemen in de aangekondigde herijking. Daarbij onderzoek ik ook of en hoe differentiatie in verschillende behandelsporen kan helpen om beter in de behoeften van ouders te voorzien. Zoals aangegeven in de 7^e VGR zal ik uw Kamer na de zomer over de uitkomsten van deze herijking informeren. Eventuele budgettaire gevolgen en dekking zullen middels een nader te bepalen begrotingswet worden voorgelegd aan de Kamer.

Hoogachtend,

De staatsecretaris van Financiën - Toeslagen en Douane,

Alexandra C. Van Huffelen