

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

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

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

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

Ons kenmerk
2020-0000154709

Uw brief (kenmerk)

Datum 18 augustus 2020
Betreft Voortgang hersteloperatie toeslagen ter voorbereiding
van AO 20 augustus 2020

Geachte voorzitter,

Op 7 juli jl. is de Wet hardheidsaanpassing Awir, die het herstel voor gedupeerde ouders in de kinderopvangtoeslagaffaire regelt, na met algemene stemmen te zijn aangenomen in beide Kamers, in werking getreden. Conform eerdere toezegging aan uw Kamer is vervolgens direct in juli gestart met de beoordeling en uitbetaling van een eerste groep van 100 ouders. Naar aanleiding van de ervaring die is opgedaan met deze betalingen wil ik u, naast de beantwoording van de vragen van de vaste commissie voor Financiën, graag informeren over de vervolgstappen in het proces van de behandeling van alle gedupeerde ouders.

De beoordeling en uitbetaling van een eerste groep van ten minste 100 in juli is gelukt. Uiteindelijk hebben 108 ouders eind juli hun compensatie uitbetaald gekregen. Met het grootste deel van deze ouders is na afloop contact geweest om terug te kijken op de uitbetaling. De gesproken ouders waarderen het verloop van het proces en de uiteindelijke compensatie als positief.

Deze start met de individuele behandeling van ouders heeft ook lessen opgeleverd voor het vervolg van de hersteloperatie. Primair dat, wanneer wij met de huidige aanpak doorgaan, het behandelen van grotere aantallen ouders langer op zich laat wachten dan oorspronkelijk ingeschat. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat het integraal beoordelen en het écht helpen van gedupeerde ouders om hun leven weer op orde te krijgen complexer blijkt dan gedacht. Tevens blijkt dat de herstelorganisatie nog onvoldoende robuust is ingericht om de gewenste mate van snelheid, zorgvuldigheid en dienstverlening te kunnen bieden. Gevolg is dat het aantal ouders dat dit jaar kan worden uitbetaald lager zal zijn dan mijn eerdere inschatting, tenzij versnelling mogelijk blijkt.

Deze bevinding is nadrukkelijk een tussenstand op basis van de eerste ervaringen. De eerder aan uw Kamer toegezegde doorlichting van de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) loopt nog en de resultaten daarvan verwacht ik in de tweede helft van september met uw Kamer te kunnen delen. Dan verwacht ik ook een volledig beeld te hebben van wat nodig is om UHT te versterken en de ouders – ondanks de hogere complexiteit die we nu ervaren – toch zo snel mogelijk het herstel te bieden waar zij al zo lang op wachten. Tegelijkertijd wordt doorgegaan met de urgente behandeling van een groep ouders in zeer complexe en schrijnende situaties.

In deze brief komen achtereenvolgens aan de orde: [1] de werkwijze die in juli gevolgd is voor de eerste groep ouders; [2] de lessen die ik uit deze eerste ervaringen heb getrokken; en [3] de vervolgstappen die ik inzet om op korte termijn tot versterking van de organisatie en werkwijze voor alle gedupeerde ouders te komen.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000154709

1. Werkwijze eerste groep ouders in juli 2020

Conform de eerdere toezegging aan uw Kamer en onze eigen ambitie om snelheid te maken met de hersteloperatie is onverwijld na het aannemen van de wet gestart met de beoordeling en uitbetaling van een eerste groep ouders. Hiervoor zijn twee groepen ouders geselecteerd.

Allereerst is een groep van 108 ouders geselecteerd uit de CAF-zaken die vergelijkbaar zijn bevonden met CAF 11. Doordat dit ouders betreft die jaren geleden getroffen zijn door een vooringenomen behandeling was de inschatting dat hier veel ouders tussen zitten voor wie snel herstel essentieel is. Aangezien UHT zich nog in een opstartfase bevindt, is binnen deze groep geselecteerd op ouders die met enkel de compensatieregeling geholpen konden worden. Dat betekent dat er geen ouders geselecteerd zijn waarvan vooraf was vast te stellen dat zij (ook) recht hebben op een tegemoetkoming op basis van O/GS of de hardheid van het stelsel. De reden voor deze selectie is dat in de beschikbare periode tussen het aannemen van de nieuwe wetgeving eind juni en het starten van de uitvoering begin juli de wetgeving nog niet vertaald is naar beleidskaders, naar uitvoeringskaders (zie hierna onder 2) en de benodigde hulpmiddelen om de uitvoering te ondersteunen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan procedures in de IV-ondersteuning die nog onvoldoende uitgewerkt zijn om in gebruik genomen te worden.

Conform motie Leijten (35468-29) is aan alle ouders bij het eerste gesprek de gelegenheid geboden om voorafgaand aan de behandeling hun persoonlijke verhaal te doen. Enkele ouders hebben aangegeven vóór behandeling een persoonlijk face-to-face gesprek te willen. Ook hebben enkele ouders aangegeven - na het ontvangen van de vooraankondiging én na ontvangen van de betaling - een face-to-face gesprek te willen met de persoonlijk zaakbehandelaar. Vanwege de doorlooptijd van het inplannen van deze gesprekken, zijn de ouders die een face-to-face gesprek voorafgaand aan de behandeling hebben aangevraagd, geen onderdeel geweest van de eerste uitbetalingen. Alle ouders hebben ook de mogelijkheid gekregen alle relevante stukken, die bij de beoordeling een rol hebben gespeeld, in te zien. Ouders hebben en krijgen ook altijd de mogelijkheid om het CAF-onderzoeksdossier in te zien. Geen van de ouders die in juli zijn beoordeeld heeft hier (tot nu toe) gebruik van gemaakt. Wanneer later blijkt dat deze behoefte alsnog naar voren komt dan wordt daar op dat moment gehoor aan gegeven.

In juli is het gelukt om een groep van 108 ouders uit te betalen, met compensatiebedragen variërend van € 1.308 tot € 41.587. In totaal is er aan deze ouders een bedrag van € 1.264.232 uitgekeerd.

In de gesprekken tussen de persoonlijk zaakbehandelaar en de ouders is besproken dat, wanneer ouders van mening zijn dat er bij hen meer schade is dan waar de compensatieregeling in voorziet, zij zich kunnen richten tot de Commissie aanvullende schadevergoeding werkelijke schade, die zich thans nog in de opstartfase bevindt. Voorlopig hebben drie ouders aangegeven daar gebruik van te willen maken. Wanneer ouders een beroep willen doen op een aanvullende schadevergoeding, worden zij daarin desgewenst begeleid door hun persoonlijk zaakbehandelaar.

Bij geen van de 108 ouders is er een afwijzing van compensatie geweest en op basis daarvan behoeften dus ook geen dossiers aan de Commissie van Wijzen te worden voorgelegd.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Voorts bleek in de gesprekken dat bij enkele ouders bredere (schulden)problematiek speelt waar zij hulp bij konden gebruiken. Waar mogelijk zijn deze ouders hierbij direct op weg geholpen, en blijven zaakbehandelaars hierover met de ouders in gesprek.

Ons kenmerk
2020-0000154709

Met alle 108 ouders is na afloop van de betalingen contact opgenomen om te kunnen leren van het gevolgde proces. Dit heeft geleid tot een telefonisch gesprek of een nadere afspraak over de dag en het tijdstip voor een gesprek. Bij 5 ouders is de voicemail ingesproken met verzoek contact op te nemen. Ouders geven in deze gesprekken aan tevreden te zijn over de behandelingen door de zaakbehandelaar en het compensatiebedrag dat zij hebben ontvangen.

Naast deze groep van 108 ouders die met de compensatieregeling geholpen konden worden is gestart met de beoordeling van een kleine groep van vijf ouders waarbij meer complexiteit aan de orde is. Het betreft bijvoorbeeld ouders die in verschillende jaren voor verschillende regelingen in aanmerking lijken te komen, waar complexe schuldenproblematiek speelt, vaak ook buiten Toeslagen of waar onduidelijkheid bestaat over wat in het verleden exact is gebeurd. Het gaat hier om een aantal ouders die zich hebben gemeld en hebben aangegeven in een schrijnende situatie te zitten.

Het starten van de behandeling van de zaken van deze ouders liet al snel zien op welke terreinen de regelingen en het gehele herstelproces nadere uitwerking behoeven om deze ouders écht te kunnen helpen. Ik benoem hieronder welke lessen dit heeft opgeleverd. Voor deze ouders heeft nog geen uitbetaling plaatsgevonden, maar de persoonlijk zaakbehandelaars houden intensief contact met hen en het afronden van hun beoordeling heeft onze hoge prioriteit.

2. Lessen uit het opstarten van de individuele behandelingen

De ervaring met de behandeling en uitbetaling van de eerste groep ouders, zoals hierboven geschetst, leert dat we tegen de volgende punten aanlopen:

Dossiers zijn complexer en breder

Veel zaken zijn complexer dan aanvankelijk gedacht. Dat geldt ook voor dossiers die, voor wat betreft de behandeling, als relatief eenvoudig waren ingeschat en waarbij een snelle betaling werd verwacht. Voor de meeste dossiers is een zeer intensieve behandeling noodzakelijk en is de vereiste inzet van specialisten groot om ouders de gewenste dienstverleningen herstel te kunnen bieden. De zorgvuldige, integrale, individuele beoordeling staat op gespannen voet met een snelle beoordeling. Vanuit de integrale behandeling wordt per dossier naar alle regelingen gekeken. Een samenloop van meerdere regelingen leidt tot een langere behandelperiode voordat ouders geholpen zijn.

Naast een grotere complexiteit blijkt ook dat veel dossiers een bredere problematiek omvatten. Dat wil zeggen breder dan de reikwijdte van UHT. Voor een integrale behandeling vraagt dit om de inzet van en afstemming met andere/meer expertise van buiten UHT. Hierbij zijn verschillende situaties te onderkennen, waaronder de gevolgen van een negatieve BKR-registratie, schulden die al dan niet als gevolg van terugvordering Toeslagen zijn ontstaan en psychische problemen waar de ouder, of hun kinderen, tegenaan lopen. Het zorgvuldig helpen van deze ouders is complex en voert verder dan uitsluitend herstel in het kader van kinderopvangtoeslag. Bij een van de ouders bleek bijvoorbeeld tijdens het gesprek met de persoonlijk zaakbehandelaar dat deze

ouder uit huis gezet dreigde te worden. In overleg met de ouder heeft de zaakbehandelaar vervolgens contact opgenomen met de woningbouwcorporatie om de situatie toe te lichten. Dit hielp de ouder zeer, maar kost uiteraard ook tijd. Onze ambitie is echter wel om dit te blijven doen om deze ouders op weg te helpen naar een nieuwe start.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

**Ons kenmerk
2020-0000154709**

Nadere uitwerking kaders

De behandeling van de eerste dossiers is van start gegaan op basis van conceptkaders. Na vaststelling van geldende wetgeving is vertaling naar beleid en vervolgens behandelkaders nodig. Dit vergt veel aandacht, onder andere omdat situaties erg van elkaar kunnen verschillen. In de eerste groep zat bijvoorbeeld een ouder die in het verleden vooringenomen behandeld is, maar waarbij enige tijd later tot een schikking is gekomen. Conform de aangenomen compensatieregeling is deze ouder in aanmerking gekomen voor een vergoeding voor materiële schade over het oorspronkelijke correctiebedrag en een vergoeding voor immateriële schade tot aan het compensatiebesluit. De ouder ontving daarmee meer compensatie dan door de ouder verwacht; dit illustreert de vragen die ook bij de toepassing van de regelingen nog opkomen.

Organisatie in ontwikkeling

UHT is een nieuwe organisatie die nog volop in ontwikkeling is en nog niet op volle sterkte kan worden ingezet. Nu de beoordeling daadwerkelijk gestart is, blijkt dat de organisatie nog onvoldoende robuust is ingericht om het gewenste niveau van snelheid, zorgvuldigheid en dienstverlening te kunnen bieden. De fout met de informatievoorziening aan de Commissie van Wijzen waar ik u op 10 juli jl. over heb geïnformeerd was hiervan een eerste signaal. De externe doorlichting die ik naar aanleiding daarvan heb opgestart is nog niet afgerond, maar de betrokken onderzoekers bevestigen de ervaring van afgelopen maand dat de organisatie nog versterking behoeft.

Rode draad daarbij is dat de noodzakelijke bemensing om een groot aantal (ondersteunende) processen op orde te krijgen tijd nodig heeft. Het betreft hier vooral specialistische functies waarvoor lastig te werven is zoals de vaktechnische lijn, centrale regiefuncties, en ondersteuning voor de commissies. Als gevolg hiervan zijn de belangrijkste medewerkers die deze specialistische kennis wel hebben overbelast doordat hun inbreng op vele terreinen tegelijkertijd noodzakelijk is. Zij worden overvraagd op het gebied van het opstellen van de behandelkaders en de instructies, het opstellen van de vereisten ten behoeve van de ontwikkeling van de nu nog ontbrekende IV-voorzieningen en het opstellen van trainingsmateriaal voor de behandelaren en het verzorgen van deze trainingen. Daarnaast vraagt de evaluatie over de uitvoering van de hersteloperatie in de maand juli en daarbij behorende betalingen aan de ouders de nodige tijd evenals de begeleiding van alle stappen die gezet worden om uiteindelijk de ouders te helpen, waaronder de kwaliteitsborging. Tevens wordt er een beroep op hen gedaan voor de samenwerking met Commissies en de interactie met diverse stakeholders.

Conclusie

Beoogd was op 1 september te starten met het herbeoordelen van grote aantallen ouders. Echter laat de uitkomst van de eerste 108 betalingen en de ervaringen met de eerste complexe dossiers zien dat het onverantwoord is om de huidige werkwijze nu al breed toe te schalen. De herstelorganisatie moet op alle niveaus en in alle processen robuuster worden ingericht om de gewenste dienstverlening, snelheid en zorgvuldigheid te kunnen leveren. De werkwijze moet daarbij worden afgestemd op de feitelijke complexiteit, wat (nog) meer maatwerk en persoonlijke aandacht vraagt.

3. Vervolgstappen

Deze lessen zijn, zoals gezegd, tussenconclusies op basis van de eerste ervaringen. De externe doorlichting van de herstelorganisatie loopt nog en is naar verwachting in de tweede helft van september gereed. Gezien het belang en de implicaties van deze eerste lessen heb ik ervoor gekozen om deze lessen nu al met uw Kamer te delen. Ik ga dan ook graag met uw Kamer in gesprek over de implicaties.

Vooralsnog zie ik op basis van deze lessen drie actielijnen die gelijktijdig worden opgepakt.

Allereerst wordt met hoge prioriteit doorgedaan met de behandeling van een aantal ouders in zeer complexe en schrijnende situaties. Hierbij wordt tegelijkertijd gewerkt aan het behandelen van ouders en het nader vormgeven van de ouderinteractie en behandelprocessen die nodig zijn om deze complexiteit te kunnen ondervangen. Hierbij wordt naast de ervaringen van de betrokken ouders ook nadrukkelijk samengewerkt met het ouderpanel en de Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag (BAK).

Ten tweede wordt, parallel, gewerkt aan de verwezenlijking van de randvoorwaarden voor de herstelorganisatie om op grotere schaal ouders herstel te kunnen bieden. Dat betekent het met grote prioriteit invullen en versterken van sleutelfuncties, het inrichten van een gedegen vaktechnische kwaliteitscyclus, het opleiden van alle betrokkenen voor hun complexe taak, en het afronden en versterken van alle noodzakelijke kaders, werkinstructies en IV-tooling voor een schaalbaar proces. Ondanks dat deze randvoorwaarden met grote prioriteit worden opgepakt is de beste inschatting nu dat vanaf begin november gestart kan worden met het op grotere schaal beoordelen van ouders.

Gezien de onwenselijkheid van een vertraging onderzoek ik als derde actielijn mogelijkheden om toch een grotere versnelling te realiseren in de beoordeling en uitbetaling van ouders. Het betreft mogelijkheden die afwijken van het afgesproken en idealiter gewenste proces en die daarmee onvermijdelijk (grote) nadelen met zich meebrengen. U kunt bijvoorbeeld denken aan het – in overleg met individuele ouders – afstappen van de integrale beoordeling om ook al na de gedeeltelijke beoordeling van een of meer jaren tot een eerste uitbetaling over te kunnen gaan. Aangezien deze mogelijkheden afwijken van het door mij gewenste en met uw Kamer afgesproken proces laat ik momenteel de voor- en nadelen onderzoeken en zal ik hier enkel toe besluiten na overleg met uw Kamer. Ook betrek ik het ouderpanel en de BAK in het inventariseren en afwegen van deze mogelijkheden.

Tot slot

Op basis van de ervaringen die wij in de afgelopen maanden hebben opgedaan, komen wij tot de conclusie dat de gekozen aanpak voor de herbeoordeling van de dossiers van de gedupeerde ouders meer tijd kost dan wij eerder hadden ingeschat. De gewenste behandelmethodes, de complexiteit van de dossiers en de regelingen en de nog niet voldoende ingerichte organisatie zijn hiervan de belangrijkste oorzaken. Dit leidt ertoe dat er dit jaar minder ouders kunnen worden behandeld dan eerder ingeschat. Een concrete toezegging over de precieze aantallen ouders die wij kunnen helpen kan ik u nu nog niet doen, wel dat wij hoge prioriteit geven aan de behandeling van ouders in zeer schrijnende situaties. Ik verwacht in de eerstvolgende voortgangsrapportage in de tweede helft van september een meer concrete planning met u te kunnen delen.

Net als uw Kamer heb ik de wens om de ouders zo snel mogelijk en op een passende en correcte wijze te helpen. Ik ga naar aanleiding van het bovenstaande dan ook graag met uw Kamer in gesprek. Ik nodig de vaste commissie voor Financiën graag ook op korte termijn uit voor een werkbezoek aan UHT, zodat u op de werkvloer wordt geïnformeerd over de voortgang van de behandelingen en de inrichting van de organisatie en wij van gedachten kunnen wisselen over het optimaliseren daarvan.

**Directoraat-Generaal
Belastingdienst**

Ons kenmerk
2020-0000154709

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Financiën –
Toeslagen en Douane

Alexandra C. van Huffelen