

2021Z07247

Antwoorden op vragen van de leden Grinwis en Ceder (beiden ChristenUnie) aan de staatssecretaris van Financiën over vastlopende hersteloperatie toeslagenschandaal (ingezonden 30 april 2021).

Vraag 1

Kent u de berichten 'Hersteloperatie van schade in toeslagenaffaire loopt vast' en "Wanorde bij fiscus door terugbetaling' in Trouw?¹ Wat is uw reactie daarop? Bent u zelf van mening dat de hersteloperatie vastloopt? Is er sprake van wanorde?

Antwoord 1

Ik ben bekend met deze berichten. In de artikelen wordt aangegeven dat er sprake is van een hoge werkdruk bij onze werknemers en dat de deadline van 1 mei waarschijnlijk niet gehaald zou worden. Het klopt dat er sprake van een hoge werkdruk bij de medewerkers van UHT, de afgelopen tijd hebben zij onverminderd hard gewerkt en grote inspanningen verricht om de gedupeerde ouders te compenseren. Hierdoor is het gelukt om alle ouders die zich voor 15 februari gemeld hebben ook voor 1 mei met een lichte toets te bekijken en indien kon worden vastgesteld dat zij gedupeerd zijn uit te betalen (met uitzondering van de ouders die we niet konden bereiken). Daarnaast is het ook gelukt om tijdens deze periode te werken aan het uitvoeren van integrale beoordelingen. Ik deel de opvatting dat de hersteloperatie vastloopt dan ook niet.

Ik besef wel dat dit veel heeft gevraagd, en nog steeds vraagt, van de medewerkers, juist vanwege hun enorme betrokkenheid. Het verloop onder medewerkers is, met gemiddeld 2% per maand, niet uitzonderlijk hoog in vergelijking met vergelijkbare organisaties. Het verloop in de maanden februari en maart van dit jaar lag wel hoger (3,8% en 7,5%) wat voor een groot deel te verklaren doordat detacheringen van medewerkers vanuit diverse onderdelen binnen de Belastingdienst aflopen en het aflopen van contracten met externe partijen. UHT is continu bezig met het werven van nieuwe medewerkers. Tegelijk melden zich ook nieuwe medewerkers vanuit de Belastingdienst en elders binnen de overheid die met volle overtuiging de gedupeerde ouders willen helpen. Zij gaan de komende periode met volle overtuiging door met het bieden van erkenning en compensatie aan gedupeerde ouders.

Vraag 2

In de afwijzingsbrief van de Belastingdienst naar aanleiding van de lichte toets wordt aangegeven: "Pas als we u hebben gesproken sturen wij u een besluit. U kunt bezwaar maken tegen dat besluit. Op dit moment is dat nog niet nodig. Uw herbeoordeling is namelijk nog niet klaar. Voor meer informatie over het maken van bezwaar kijk op toeslagen.nl/bezwaar-herstel. Of bel het Serviceteam"; waarom staat er in de beschikking naar aanleiding van de lichte toets geen bezwaarclausule, zoals dat voor andere beschikkingen van de Belastingdienst wel geldt? Waarom wordt de beslissing niet gemotiveerd, zodat de burger weet waarom hij niet op dit moment in aanmerking komt? Wat betekent dit volgens u voor de juridische houdbaarheid en de rechtspositie van gedupeerde ouders? Deelt u de opvatting dat het uiteindelijk niet aan de Belastingdienst of afdeling toeslagen is om te beoordelen of bezwaar nodig is maar aan de burger zelf? En dat het de facto wegschrijven van de bezwaarmogelijkheid derhalve niet kies is?

Vraag 3

Is de afwijzing in de brief naar aanleiding van de lichte toets wel of niet een juridisch besluit in de zin van de Awb? Bent u van mening dat de kwalificatie in de brief dat dit geen (bestuursrechtelijk) besluit is onterecht is en burgers hiermee onjuist zijn geïnformeerd? Kunt u met uw antwoord de

¹ Trouw, 29 april 2021 <https://www.trouw.nl/binnenland/hoe-het-herstel-van-de-toeslagenaffaire-verzandt-en-fatima-daarvan-de-dupe-blijft~bc00655e/>

ambtelijke, dan wel vaktechnische adviezen meesturen welke u ontvangen hebt bij het vorm geven van deze brief aan de ouders?

Antwoord 2 en 3

In de brief die ik bij deze beantwoording meestuur ga ik uitgebreid in op de dilemma's die speelden bij de groep waar in de lichte toets geen aanwijzingen voor herstel werden gevonden. En op welke manieren gestreefd is naar een zo zorgvuldig mogelijk proces voor alle ouders.

In mijn brief van 30 april jl.² heb ik uw Kamer aangegeven dat ouders niet in bezwaar hoeven te gaan tegen de brief over de lichte toets, omdat het geen definitieve beslissing is. Het is heel nadrukkelijk een tussenstand waarin we melden dat we nu geen reden zien voor uitbetaling van de Catshuisregeling, maar dit graag in een integrale beoordeling, samen met de ouder, in meer detail willen bekijken. Ouders komen automatisch in aanmerking voor deze integrale beoordeling; ze hoeven zich hier niet apart of opnieuw voor aan te melden. Bij deze integrale beoordeling komen ze ook nog steeds volledig in aanmerking voor de uitbetaling van tenminste 30.000 euro. Ook heb ik in mijn brief aangegeven dat als ouders wel bezwaar willen maken deze mogelijkheid er voor hen is. Dan wordt opnieuw bekeken of de lichte toets in hun situatie zorgvuldig is uitgevoerd.

In de brief aan de ouders stond initieel geen rechtsmiddelverwijzing (een verwijzing naar de mogelijkheid van bezwaar) opgenomen, maar werd wel aangegeven waar op de website van UHT meer informatie over bezwaar is te vinden. De reden hiervoor was dat we wilden voorkomen dat ouders onterecht in de veronderstelling zouden verkeren dat een formeel bezwaar noodzakelijk zou zijn voor een vervolg, de integrale beoordeling.

Vanuit de vaktechnische lijn is geconcludeerd dat de brief aan de ouders naar aanleiding van de lichte toets door een burger kan worden opgevat als een voor bezwaar vatbaar besluit waardoor een rechtsmiddelverwijzing vereist is. Als gevolg van deze conclusie is in de brief een verwijzing naar de website van UHT opgenomen waar meer informatie over bezwaar is opgenomen. De vaktechnische en ambtelijke adviezen die ten grondslag lagen aan het besluit vindt u in de bijlage. U ziet in deze bijlage ook dat in de weken voorafgaand aan deze keuze steeds meer inzichten op tafel kwamen, bijvoorbeeld rondom de vraag of de brief voor bezwaar vatbaar was. Gedurende dit hele proces is mijn streven geweest om tot een uitkomst te komen die zo veel mogelijk recht zou doen aan de situatie van de ouders in kwestie.

Zoals besproken met uw Kamer in het debat op 29 april zou ik nagaan waar de brief verwarring oplevert bij ouders en hier nu en in toekomstige communicatie rekening mee houden. Naar aanleiding hiervan is de brief aangepast en is de volledige rechtsmiddelverwijzing wel opgenomen.

Om ervoor te zorgen dat UHT iedereen voor 1 mei kon informeren over de uitkomst van de lichte toets is gekozen voor een uniforme en geen persoonlijke brief. Bij een integrale beoordeling en in geval van bezwaar tegen de uitkomst van de lichte toets zal dit uiteraard wel het geval zijn.

Ouders met vragen kunnen altijd bellen met ons Serviceteam, en we hebben ook een speciaal nazorgteam ingericht. Dit team staat sinds 1 mei klaar om ouders die vragen hebben te helpen, en heeft ook het mandaat om in geval van aanvullende informatie vanuit de ouder waar nodig de uitkomst van de lichte toets te herzien. Over de werkzaamheden en voortgang van dit nazorgteam vindt u ook meer informatie in de brief bij deze beantwoording.

Vraag 4

Hoe zet u erop in de communicatie richting ouders naar aanleiding van het besluit na de lichte toets te verbeteren en duidelijker te zijn over de motivatie van eventuele afwijzing, de mogelijkheid van bezwaar en de verwachte afhandelingstermijn?

² Brief van de staatssecretaris van Financiën – Douane & Toeslagen van 30 maart 2021, met kenmerk 2021-0000084509.

Antwoord 4

Via de integrale beoordeling en het persoonlijke contact met de ouder zullen de medewerkers van UHT steeds de individuele situatie van de ouder bekijken, zodat we er zeker van zijn dat iedere ouder het herstel krijgt waar hij/zij recht op heeft. In de tussentijd kunnen het Serviceteam of het nazorgteam antwoorden geven op vragen van ouders waarom ze nu geen € 30.000 ontvangen.

Naar aanleiding van de signalen dat er verwarring is ontstaan over de brief met de uitkomst van de lichte toets is deze aangepast met een rechtsmiddelenverwijzing.

Zoals aangegeven in het debat met uw Kamer op 29 april jl. is UHT erop gericht om brieven aan ouders zo leesbaar mogelijk te maken door het Ouderpanel en de Stichting Lezen en Schrijven mee te laten kijken. Daarnaast is de website toeslagen.nl/herstel voortdurend in ontwikkeling, om in de informatiebehoefte van ouders te (blijven) voorzien. Ook draagt de actuele communicatie op Facebook bij aan proactieve en actuele communicatie met ouders. Hier vindt de ouder bijna dagelijks updates. Dit neemt niet weg dat er altijd verbeterpunten zijn of gaandeweg het proces punten naar boven komen die extra aandacht vergen. We blijven dan ook voortdurend inzetten op communicatie richting ouders die begrijpelijk is en die niet tot nieuwe vermijdbare vragen leidt.

Vraag 5

Bent u van mening dat de Catshuisregeling inherent in zich heeft dat de snelheid ten koste gaat van de zorgvuldigheid in de uitvoering? Ergo, dat deze regeling per definitie onzorgvuldig is? Hoe zet u erop in om de onzorgvuldigheid in de uitvoering weg te nemen? Is de Catshuisregeling uitgekristalliseerd als het gaat om de toepassing? Is het niet verstandiger om voor de ouders die zich na 15 februari jl. hebben gemeld gelijk over te gaan tot een integrale beoordeling? Hoe lang zou dat gaan duren?

Antwoord 5

In de vijfde Voortgangsrapportage³ en in mijn brieven van 8 februari⁴ en 25 maart⁵ heb ik aangegeven dat het mijn hoogste prioriteit is om alle gedupeerde ouders zo snel mogelijk te helpen. Het kiezen tussen snelheid en het integraal helpen van de ouders is een lastig dilemma. Ik ben er echter van overtuigd dat om ouders echt verder te helpen de zorgvuldige integrale beoordeling van belang is. Bij deze integrale beoordeling staat het verhaal van de ouder voorop en wordt in detail gekeken naar de situatie van de ouder. Omdat in de loop van 2020 bleek dat het doorlopen van een goed proces met ouders tijd kost –en het deze tijd ook meer dan waard is – is eind 2020 besloten tot de 'Catshuisregeling'. Alle ouders die gedupeerd zijn door problemen met de kinderopvangtoeslag ontvangen sowieso 30.000 euro. De betaling van de 30.000 euro is geen vervanging van de integrale beoordeling – de ouders kunnen immers recht hebben op meer dan 30.000 euro – maar zorgt dat zij al sneller een eerste bedrag op hun rekening kunnen hebben en in aanmerking komen voor de schuldenaanpak. Via deze regeling en deadline heeft UHT nu veel gedupeerden in een paar maanden tijd kunnen uitbetalen. Daarnaast zetten we de lichte toets voort voor ouders die zich na 15 februari gemeld hebben en hebben we een deel van deze ouders reeds uitbetaald. Zie voor de voortgang van behandeling van deze ouders met de lichte toets de brief die ik meestuur bij het beantwoorden van deze vragen. Door de inzet van een meer-ogenprincipe en het eventueel bellen van de ouders, met daarnaast ook nog steekproeven, ben ik ervan overtuigd dat we een goede balans hebben tussen zorgvuldigheid en snelheid in de uitvoering. Uit steekproeven op groepen ouders waarbij met de lichte toets recht op herstel is vastgesteld blijkt slechts een zeer beperkt percentage toch geen recht te hebben op herstel (2-5%).

Alle ouders die zich voor 15 februari gemeld hebben zijn voor 1 mei met een lichte toets bekeken en waar mogelijk uitbetaald. De ouders waarbij nog geen aanwijzing is gevonden dat ze in

³ Vijfde Voortgangsrapportage Kinderopvangtoeslag van 1 februari 2021, met referentie 2021Z02070.

⁴ Brief van de staatssecretaris van Financiën – Douane en Toeslagen van 8 februari 2021, met kenmerk 2021-0000027896.

⁵ Brief van de staatssecretaris van Financiën – Douane en Toeslagen van 25 maart 2021, met kenmerk 2021-0000061193

aanmerking komen voor de € 30.000 komen mogelijk nog in aanmerking voor compensatie na de integrale beoordeling.

Voor alle ouders die zich na 15 februari hebben gemeld, geldt dat ze binnen 6 maanden na aanmelding worden beoordeeld via de lichte toets. Op basis van de lichte toets zal worden bekeken of zij in aanmerking komen voor het forfaitaire bedrag van € 30.000. Vervolgens volgt een integrale beoordeling, tenzij een ouder hier expliciet van afziet. Wanneer voor de ouders die zich na 15 februari jl. hebben gemeld gelijk zou worden overgegaan tot een integrale beoordeling dan zou het voor hen voor langer duren voordat voor hen duidelijk is of zij gedupeerd zijn; ze moeten dan langer wachten op deze erkenning, de uitbetaling van € 30.000 en op bijkomende effecten zoals aanspraak op brede hulp en de schuldenaanpak. Dat vind ik ongewenst.

Vraag 6

Bent u bereid de ouders die zich voor 15 februari 2021 hebben aangemeld voor de Catshuisregeling en een afwijzing hebben ontvangen na de lichte toets als eerste integraal te laten beoordelen met het oog op hun mogelijk benarde schuldenpositie en daarmee het principe first-in-first-out gedeeltelijk los te laten? En als u daartoe niet bereid bent, hoe voorkomt u dat het nodeloos lang duurt voordat de ouders die - mogelijk ten onrechte - een afwijzing hebben gekregen moeten wachten op de integrale beoordeling en het daarbij behorende besluit.

Antwoord 6

Nogmaals wil ik graag benadrukken dat bij de ouders die zich voor 15 februari 2021 hebben aangemeld en waar nog geen reden is gevonden dat ze in aanmerking komen voor de € 30.000 geen sprake is van een afwijzing. Iedere ouder die dat wenst, krijgt een integrale beoordeling waarin zorgvuldig wordt beoordeeld of er recht is op compensatie. Via deze integrale beoordeling en het contact met de ouder zullen we de individuele situatie bekijken zodat iedereen het herstel krijgt waar hij/zij recht op heeft. In de brief bij deze beantwoording ga ik in detail in op de aanpak rondom de lichte toets, en de dilemma's die daarbij speelden.

We hebben steeds de belofte aan de ouders gedaan dat wij, behalve in acute probleemsituaties, werken op basis van aanmelddatum. Ik ben er nog steeds van overtuigd dat dit de meest faire aanpak is. Wanneer deze werkwijze wordt losgelaten kan dit namelijk leiden tot de situatie dat ouders die zich in 2019 gemeld hebben en waarschijnlijk recht hebben op meer dan € 30.000 ook later worden behandeld. De ongeveer 15.000 ouders bij wie reeds recht is vastgesteld, en die in veel gevallen al heel lang wachten op een integrale beoordeling, zouden dan allemaal later aan de beurt komen dan de ongeveer 10.000 ouders bij wie geen recht is vastgesteld. In plaats hiervan zijn meerdere waarborgen ingebouwd – in de lichte toets, en daarna – waarmee ouders die twijfels hebben bij de uitkomst snel bij UHT terecht kunnen. Deze waarborgen worden uitgebreid beschreven in de brief bij deze beantwoording.

Daarnaast blijft gelden dat ouders die in acute problemen zitten zich kunnen melden bij het serviceteam. Deze ouders worden dan zo snel mogelijk geholpen middels een versnelling in de behandeling of een andere maatwerkoplossing.

Vraag 7

Bent u bereid om de afgewezen ouders die ook na een integrale beoordeling niet in aanmerking lijken te komen zo nodig te begeleiden richting schuldhulpverlening en specifiek een minnelijke regeling dan wel een schuldsanering?

Antwoord 7

Ook na de integrale beoordeling zullen er ouders zijn die niet in aanmerking komen voor compensatie. Dit zullen onder andere ouders zijn die in enig toeslagjaar wel geconfronteerd zijn

met een terugvordering, maar waarvan die terugvordering volgt uit het systeem van de kinderopvangtoeslag. Dit zullen bijvoorbeeld ouders betreffen die geld hebben moeten terugbetalen omdat zij een hoger voorschot hebben ontvangen dan zij op basis van hun feitelijk inkomen of opvanguren hadden moeten ontvangen. Ik ben mij er terdege van bewust dat een terugvordering door wijziging van uren of inkomen zeer vervelend is voor ouders en flinke financiële problemen kan opleveren. Deze ouders kunnen zich altijd melden bij de gemeente die ze kan helpen met hun schuldproblemen. Vanuit UHT zullen we ouders waar nodig en gewenst ook actief in contact brengen met hun gemeente. Zoals ook in de kabinetsreactie op de POK aangekondigd houden we ook de invorderingsstrategie van de Belastingdienst en Toeslagen in brede zin tegen het licht, in het bijzonder voor mensen die langdurig te maken hebben met hoge schulden.⁶ We kijken daarbij zowel naar regelgeving als naar verbeteringen in de uitvoering.

Vraag 8

Is het correct dat na 1 mei a.s. het moratorium verloopt dat op dit moment in het leven geroepen is? Heeft u de gevolgen van dit aflopen in kaart gebracht voor de getroffen burgers? Hoe voorkomt u dat met het verlopen van het moratorium voor schuldeisers op 1 mei deze eisers meteen weer zullen aankloppen bij ouders die vooralsnog zijn afgewezen na de lichte toets en in afwachting zijn van de integrale beoordeling? Bent u bereid het moratorium in ieder geval voor de ouders die na de lichte toets een afwijzing hebben ontvangen te verlengen tot het moment dat zij een definitief besluit hebben ontvangen?

Vraag 9

Hoe vaak en voor welke periodes kan het moratorium verlengd worden? En wat betekent dit voor de juridische houdbaarheid van het moratorium?

Antwoord vraag 8 en 9

Allereerst wil ik graag opmerken dat UHT iedereen die recht heeft op de Catshuisregeling en zich voor 15 februari heeft gemeld reeds via de lichte toets heeft beoordeeld. In mijn brief van 30 april jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd dat ik ernaar streef om alle gedupeerde ouders met schulden te helpen en een nieuwe start te bieden. Zodra bij hen is vastgesteld dat ze in aanmerking komen voor herstel en daarmee minimaal €30.000, gaat het moratorium (de pauzeknop) vanaf het moment van uitbetaling met één jaar in.

Voor ouders waarbij wij na de lichte toets op dit moment geen aanwijzingen hebben gevonden dat zij in aanmerking komen voor herstel verviel het moratorium na 1 mei. Ook voor deze ouders geldt dat hun dossier integraal beoordeeld zal worden. Publieke schulden worden niet geïnd tot de integrale beoordeling is afgerond. Als bij de integrale beoordeling blijkt dat iemand alsnog recht heeft op (minimaal) €30.000, dan zal het moratorium vanaf het moment van uitbetaling voor de periode van een jaar van toepassing zijn. Er zijn dus mogelijk ouders waarbij het moratorium na 1 mei afliep en na vaststellen van recht bij de integrale beoordeling op het moment van uitbetaling weer van kracht wordt.

Vanuit haar rol als schuldeiser heeft de overheid besloten om gedurende de periode dat ouders in afwachting zijn van hun integrale beoordeling geen publieke schulden te innen of te verrekenen. Er zijn echter twee redenen die het verlengen van de pauzeknop bij private schulden minder wenselijk maken. Op de eerste plaats is de kans aanwezig dat de private schulden zullen oplopen voor ouders die uiteindelijk geen recht blijken te hebben. Schuldeisers weten namelijk niet wie de gedupeerde zijn en kunnen gedurende het moratorium zo onverhoopt nog wel verhogingen en kosten in rekening brengen. Verlenging van het moratorium zou de schuldenproblematiek van deze ouders vergroten en dat is onwenselijk. Daarnaast wil ik ook zorgvuldig omgaan met de rechten van schuldeisers. Dit zijn niet alleen grote partijen, het gaat ook over de aannemer die wacht op zijn of haar geld of iemand die wacht op een uitstaande alimentatieschuld. Het

⁶ Kamerstukken II, 2020/21, 35510, nr. 4.

moratorium is voor hen alleen een goede regeling als zij op een later moment, via de schuldenregeling, hun schulden vergoed krijgen. Echter, bij de groep waar nu het moratorium voor afloopt zijn er op dit moment geen aanwijzingen gevonden voor recht op herstel en dus ook niet voor het recht op een schuldenaanpak. Gezien het bovenstaande ben ik terughoudend met het verlengen van het moratorium. Omdat de datum van 1 mei bij het moratorium wettelijk is vastgelegd, zoals opgenomen in het amendement Ladders/van Weyenberg, is voor het formeel verlengen van de afkoelingsperiode, wegens de rechten van de schuldeisers, bovendien een wetswijziging nodig.

Om te voorkomen dat de kleine groep die toch gedupeerd blijkt te zijn (en schulden heeft) hiervan hinder ondervindt heb ik, zoals vermeld, met publieke schuldeisers afspraken gemaakt over het verlengen van de schuldenpauze tot het moment dat er duidelijkheid is vanuit een integrale beoordeling. Deze verlenging volgt dus niet uit een wetswijziging, maar is gebaseerd op een afspraak die in principe met elke schuldeiser gemaakt dient te worden. Door afspraken te maken over bijvoorbeeld rentematiging, zal het verder oplopen van schulden bij publieke partijen beperkt blijven. Bij private partijen kunnen vergelijkbare afspraken niet gemaakt worden. Wel maken wij afspraken met de deurwaarders over de wijze waarom de invorderingen herstart zullen worden en kunnen ouders in alle gevallen contact opnemen met ons serviceteam. Wanneer er zich onwenselijke situaties voordoen zullen we een gesprek opstarten tussen de deurwaarders en de herstelorganisatie. In situaties waarin achteraf blijkt dat een ouder tóch recht heeft en er hebben invorderingen plaatsgevonden dan zullen we dat oplossen. Dit zullen we laten we meelopen in de schuldenoplossing. Ik verwijs ook naar de brief waarbij deze Kamervragen zijn gevoegd.

Vraag 10

Waarom is ervoor gekozen om - met het oog op de tijd ouders de mogelijkheid te bieden om geen aanspraak te doen op integrale beoordeling, zoals u in de Voortgangsrapportage aangeeft? Hoe waarborgt u dat de ouders deze keuze kunnen overzien en een goede inschatting kunnen maken?

Antwoord 10

Wij willen ouders op geen enkele manier ontmoedigen om een integrale beoordeling te vragen. Zonder expliciete intrekking van het verzoek van de ouder is de standaard werkwijze dat UHT elke individuele aanmelding volledig integraal zal beoordelen. We weten echter ook dat er ouders zijn die aangeven dat zij met de 30.000 euro echt geholpen zijn en daarnaast geen aanvullende hulp nodig hebben. Hen willen we uiteraard de mogelijkheid bieden om na uitbetaling van 30.000 euro af te zien van een verdere integrale beoordeling. De keuze is volledig aan hen. Zij kunnen hierbij altijd nader advies vragen, bijvoorbeeld via de regeling voor gratis juridische bijstand.

Vraag 11

Deelt u de conclusie dat het voor (mogelijk) gedupeerde ouders bijna onmogelijk is zich te verweren wanneer zij hun dossier niet of erg laat ontvangen wanneer zij afgewezen worden na de lichte toets?

Antwoord 11

Nee, die conclusie deel ik niet. Alle ouders krijgen na de lichte toets een zorgvuldige integrale beoordeling. De integrale beoordeling start altijd met het verhaal van de ouder. Alle, voor de beoordeling, relevante documenten uit het dossier worden met de ouder gedeeld en besproken. Waar nodig kan dit worden aangevuld met aanvullende documenten. Uitgangspunt is en blijft dat in geval van twijfel bij de beoordeling van documenten van een ouder of er recht op compensatie bestaat, de beslissing uitvalt in het voordeel van de ouder.

Vraag 12

Krijgt elke ouder die zijn of haar dossier wil hebben dat dossier? Hoe zet u erop in om de duur van het opvragen van de dossiers door ouders (115 uur) te verkorten? Krijgen ouders een volledig dossier of een aangepast dossier?

Antwoord 12

Zoals in antwoord 11 aangegeven, wordt de ouder in staat gesteld alle, voor de beoordeling relevante documenten, in te zien. Elke ouder die daarom verzoekt kan los daarvan zijn of haar volledige dossier krijgen. Dit volledige dossier bevat alle over de ouder bekende informatie bij Toeslagen, en ziet daarmee ook op jaren en/of toeslagen die geen rol spelen bij de beoordeling in het kader van de hersteloperatie.

Het kost inderdaad veel tijd om op een zorgvuldige wijze volledige dossiers en samenvattingen op te leveren. Ook na de procesoptimalisatie, waarover ik in de 5^e VGR heb bericht, kost het gemiddeld circa 115 uur per dossier. Dossiers zijn opgebouwd uit vaak honderden documenten (en in totaal soms duizenden pagina's) die herbenoemd moeten worden en op de juiste volgorde geplaatst. Om te voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) worden persoonsgegevens van andere personen dan de ouder geanonimiseerd. Dit gaat bijvoorbeeld over namen, user ID, en telefoonnummers van Belastingdienstmedewerkers, BSN-nummers van familieleden van de aanvrager, persoonsgegevens van ex-toeslagenpartners, en persoonlijke gegevens van gastouders. Het is een zeer tijdrovend proces om dit voor gehele dossiers handmatig uit te voeren. Ook worden meerdere controles op de dossiers uitgevoerd door ervaren medewerkers met expertise op het gebied van gegevensdeling. Hierbij werken wij altijd met het uitgangspunt om zo transparant mogelijk te zijn, mede gezien de lessen uit het verleden.

Op dit moment verkorten we de wachttijd door op te schalen in capaciteit. Extra medewerkers worden geworven en opgeleid. In de brief die meegestuurd is met deze beantwoording vindt u de meest actuele status van de oplevering van dossiers.

Vraag 13

Hoe anticipeert u op de mogelijkheid dat door de onzorgvuldigheid en problemen in de uitvoering de groep ouders die onterecht deze € 30.000 (zullen) ontvangen te groot wordt? Of op het feit dat ouders twee keer dat bedrag ontvangen, omdat ze sinds hen onrecht is aangedaan, gescheiden zijn?

Antwoord 13

Zoals ik in mijn brieven van 8 februari⁷, 25 maart⁸ en 30 april⁹ heb aangegeven zullen er ook betalingen plaatsvinden aan mensen die in werkelijkheid geen recht hebben op de forfaitaire €30.000. Dit zijn naar verwachting betalingen die als onrechtmatig zullen worden aangemerkt door de Auditdienst Rijk bij de controle van het jaarverslag van het ministerie van Financiën. Op basis van een steekproefmethode wordt het risico op (achteraf) onterechte uitbetalingen geschat op 2-5%. Ik acht het belang van zo snel mogelijk zo veel mogelijk gedupeerden het herstel bieden waar ze recht op hebben echter groter dan het volledig voorkomen van onrechtmatige betalingen. Door de inzet van extra data-analyse en handmatige toetsen zet ik zoveel als mogelijk in op voorkomen van onrechtmatige betalingen.

De positie van de (ex-)toeslagpartner heeft ook mijn aandacht. In het Besluit forfaitair bedrag en verruiming compensatieregeling, gepubliceerd op 19 maart jl., is aangegeven dat het herstelbedrag van ten minste € 30.000 eenmalig wordt uitbetaald aan de ouder die de kinderopvangtoeslag heeft aangevraagd. En dat de forfaitaire regeling is ontworpen vanuit het

⁷ Brief van de staatssecretaris van Financiën – Douane en Toeslagen van 8 februari 2021, met kenmerk 2021-0000027896.

⁸ Brief van de staatssecretaris van Financiën – Douane en Toeslagen van 25 maart 2021, met kenmerk 2021-0000061193.

⁹ Brief van de staatssecretaris van Financiën – Douane en Toeslagen van 30 april 2021, met kenmerk 2021-0000084509.

uitgangspunt dat een ouder en diens toeslagpartner in de jaren waarover herstel plaatsvindt, samen één keer voor het bedrag in aanmerking komen. Naar aanleiding van vragen vanuit ouders, de Commissie Werkelijke Schade en de Kamer over (ex-) toeslagpartners wordt verkend of de positie van (ex-) toeslagpartners hiermee voldoende gewaarborgd is, of dat nog een andere vorm van hulp en/of herstel nodig. De uitkomsten hiervan zal ik bij de zevende Voortgangsrapportage, in de vorm van een concreet voorstel, aan uw Kamer voorleggen.

Vraag 14

Worden de beslissingen van de commissie werkelijke schade openbaar? Hoe denkt u over het idee om schade-experts, in om te beginnen bijvoorbeeld 100 dossiers, mee te laten lopen om inzicht te krijgen in hoe burgers schade financieel moeten vertalen?

Antwoord 14

In de zesde Voortgangsrapportage¹⁰ heb ik de Kamer geïnformeerd over de adviezen die de Commissie Werkelijke Schade tot dan toe had gegeven. Dit betroffen toen twaalf adviezen die allemaal door UHT zijn overgenomen. Ik heb daarbij aangegeven dat het aantal toen nog te gering was om er al een rode draad uit te kunnen halen en dat ik de Kamer in de volgende Voortgangsrapportage met meer geaggregeerde informatie kan informeren. Daarnaast heb ik in reactie op schriftelijke vragen van het lid Leijten aangegeven dat de individuele adviezen niet kunnen worden gedeeld met de Kamer vanwege de persoonlijke aard van de adviezen.¹¹ De Commissie Werkelijke Schade werkt verder onafhankelijk en heeft een eigen werkwijze en daarin wordt momenteel geen gebruik gemaakt van extra schade-experts. Wel zijn wij constant in gesprek met de Commissie voor het bieden van eventuele ondersteuning zodat zij hun werkzaamheden goed kunnen uitoefenen. We zullen het idee om schade-experts mee te laten lopen meenemen in deze gesprekken.

Vraag 15

Hoe beziet u de bevindingen, zoals opgetekend in Trouw, over het vertrek van meerdere persoonlijke zaakbehandelaars en juristen - vaak juist bij de Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT) begonnen vanuit een intrinsieke motivatie om het ongekende onrecht te herstellen - vanwege uiteenlopende redenen als werkdruk, juridische bezwaren, gebrek aan ruimte voor eigen initiatief en professionaliteit en de vele bureaucratische lagen die per definitie doorlopen moeten worden? Hoe zet u erop in om dit in de toekomst te voorkomen? Hoe voorkomt u overbodige bureaucratie bij de UHT? Bent u van mening dat de uitvoeringscapaciteit momenteel voldoende is? Wat moet gedaan worden om de uitvoeringscapaciteit voldoende te maken?

Antwoord 15

Ik beaam dat de medewerkers van UHT vaak onder grote druk en in hoog tempo moeten presteren. Er wordt veel van hen gevraagd, de contacten met gedupeerde ouders zijn intensief en soms emotioneel. Zoals in de beantwoording van vraag 1 aangegeven is er verloop zichtbaar van circa 2% per maand. Het verloop is voor een deel te verklaren doordat detacheringen van medewerkers vanuit andere onderdelen binnen de Belastingdienst aflopen en deels door het aflopen van contracten met externe partijen. UHT is in februari en maart volop bezig geweest met de verdere bemensing van de herstelteams en beoordelingsteams om ouders snel en efficiënt van dienst te kunnen zijn. Ook de werkzaamheden voor de € 30.000-regeling noopten ertoe dat uitbreiding van het aantal medewerkers noodzakelijk was. Dat heeft er uiteindelijk toe geleid dat UHT is uitgebreid met 156 persoonlijk zaakbehandelaars, waarvan er 90 specifiek ingezet worden op de € 30.000-regeling en een deel van de medewerkers vrijgekomen vacatures heeft ingevuld

¹⁰ Kamerstuk II 2020/21, 31066, nr. 805.

¹¹ Aanhangsel Handelingen II 2020/21, nr. 2276, antwoord op vraag 22.

bij UHT. Ook zijn er 15 beoordelaars en 13 medewerkers brede hulpverlening; nieuwe teamleiders en ondersteunende stafmedewerkers aangenomen. Het bezwarenteam is met 15 personen uitgebreid. Daarnaast werkt UHT continu aan het verbeteren van werkprocessen om medewerkers beter hun werk te kunnen laten doen.

Vraag 16

Bent u - met het oog op de toenemende problemen in de uitvoering van het compenseren van gedupeerde ouders, zoals blijkt uit het artikel van Trouw bereid om mee te werken aan een onafhankelijk onderzoek naar of een apart en onafhankelijk gremium dat verantwoordelijk is voor de compensatie haalbaar en passend zou zijn, aangezien met een dergelijk onderzoek waarbij grote ruimte is voor ouders en vertegenwoordigers de haalbaarheid en wenselijkheid vanuit de ouders om tot echte schadeloosstelling en duurzame ondersteuning aan al deze ouders te komen nader in beeld kan worden gebracht?

Antwoord 16

Over het herstel van ouders die door het stopzetten en/of terugbetalen van kinderopvangtoeslag in de problemen zitten of zaten is het afgelopen jaar veelvuldig gesproken in de vorige samenstelling van de Kamer. Het resultaat hiervan is een 'hersteloperatie' waarbij recht doen aan gedupeerden en erkenning van wat er mis is gegaan voorop staat. Alles er is op gericht om hen hiervoor te compenseren, hun de kans te bieden op een nieuwe start met een schone lei, en te werken aan herstel van vertrouwen.

Naast de financiële regeling is in het gesprek met de Kamer ook veel aandacht gegaan naar het proces dat nodig is om ouders herstel te bieden en bij te dragen aan herstel van vertrouwen. Een belangrijk element hierbij is dat het verhaal van de ouder centraal staat. De beoordeling is ruimhartig, waarbij niet gezocht hoeft te worden naar 'het laatste stukje bewijs' als een ouder een plausibel verhaal heeft, en waarbij altijd gezocht wordt naar de meest ruime regeling waar een ouder voor in aanmerking komt. Daarnaast zijn om te voorkomen dat ouders bij twijfel over de beoordeling direct aangewezen zijn op een juridisch traject verschillende onafhankelijke commissies ingesteld, die op verschillende momenten mee kijken met de uitvoering en beoordeling. Zoals ik uw Kamer medio 2020 heb toegezegd laat ik de hersteloperatie periodiek doorlichten om de kwaliteit van de processen en producten in beeld te brengen. Momenteel loopt weer een nieuwe doorlichting. De resultaten daarvan verwacht ik bij de 7^e VGR met uw Kamer te kunnen delen. Tegen de achtergrond van dit met waarborgen omklede proces acht ik onderzoek naar een apart en onafhankelijk gremium dat verantwoordelijk is voor de compensatie dan ook niet opportuun.

Vraag 17

Bent u bereid deze vragen te beantwoorden ruim voor het geplande commissiedebat over de Hersteloperatie kinderopvangtoeslag van 27 mei a.s.?

Antwoord 17

Ja.